

*PRODUKTBLAD: Köpskyddsförsäkring för Ålandsbankens Mastercard World Elite-kort.

Köpskyddsförsäkringen täcker små olyckor som händer i vardagen. Köpskyddsförsäkringen gäller produkter med inköpspriset minst 100 euro och som har köpts i något av de nordiska länderna och i sin helhet (100 %) betalats med den försäkrades Ålandsbankenkort. Försäkrade är innehavarna av ovannämnda Ålandsbankenkort. Köpskyddsförsäkringen upphör att gälla då det ovannämnda Ålandsbankenkortets giltighetstid upphör. Försäkringen fortsätter att gälla i det fallet att kortinnehavaren byter ut kortprodukten till ett sådant kort beviljat av Ålandsbanken där också Köpskyddsförsäkring ingår. Köpskyddsförsäkringen omfattar Inköpskydd och Produktskydd. Ersättning betalas högst 12 000 euro i året per Ålandsbankenkort.

INKÖPSSKYDD

Från Inköpskyddet ersätts skador på det försäkrade objektet. Då det uppkommer en skada på ett försäkrat objekt ersätts reparationskostnaden för det försäkrade objektet, eller ifall reparationskostnaden överstiger det inköpspris som framgår av inköpskvittot, ersätts det inköpspris för det försäkrade objektet som framgår av inköpskvittot upp till 2000 euro. Inköpskyddet är i kraft från och med den ursprungliga inköpsdagen. Giltighetstiden upphör senast då det har förflutit två (2) år från den ursprungliga inköpsdagen. Inköpskyddet gäller produkter för privat bruk som varaktigt har placerats för att användas inne i den försäkrades stadigvarande bostad eller fritidsbostad som är beläget i något av de nordiska länderna, samt mobiltelefoner och surfplattor. Försäkringen täcker också transporten av det försäkrade objektet från det ursprungliga inköpsstället direkt till den försäkrades bostad eller fritidsbostad.

PRODUKTSKYDD

Från Produktskyddet ersätts upp till 4000 euro sådana defekter i den försäkrade produkten som har framkommit gällande hushållsmaskiner, hemelektronik, mobiltelefoner och surfplattor. För hushållsmaskinernas och hemelektronikens del är Produktskyddet i kraft högst 4,5 år, för mobiltelefonernas och surfplattors del högst 1,5 år. Dess giltighetstid börjar då säljarens garanti upphör att gälla, eller ifall ingen garanti har getts, tidigast efter det att sex (6) månader har förflutit från den ursprungliga inköpsdagen. Produktskyddets giltighetstid upphör senast då fem (5) år har förflutit från den ursprungliga inköpsdagen, för mobiltelefonernas och surfplattors del är tiden två år.

Exempel på ersättningar från Köpskyddsförsäkringen:

- Några gäster på inflyttningfesten spiller rödvin på mattan och soffan. Fläckarna fås bort från mattan, men trots rengöring inte från soffan. Försäkringen täcker rengöringen och omklädnaden av soffan.
- Hunden gnager sönder benen på köksstolar och –bord. Försäkringen täcker nya stolar och bord.
- Mobiltelefonen som finns i bakfickan på shortsens hamnar i tvättmaskinen. Telefonen fås funktionsduglig genom reparation och försäkringen ersätter reparationskostnaderna.
- Tvättmaskinens trumma går sönder. Reparationen skulle ha kostat mera än vad maskinens ursprungliga inköpspris var. Försäkringen ersätter tvättmaskinen.
- På grund av en plötslig inbromsning på vägen hem går den nyss köpta espressomaskinen i baksätet sönder. Försäkringen ersätter espressomaskinen.

Från Köpskyddsförsäkringen kan du även söka ersättning för hemförsäkringens självriskdel. Inga åldersavdrag eller självrisker tillämpas i Köpskyddsförsäkringen.

**AIG KUNDTJÄNST
FÖR KUNDER I FINLAND**
AIG Europe S.A. (filial i Finland)
Kaserngatan 44
00130 Helsingfors
Tfn +358 (0)201 443 240 (Svenska)
Tfn +358 (0)201 443 250 (Finska)
e-mail alandsbanken@AIG.com

**AIG KUNDTJÄNST
FÖR KUNDER I SVERIGE**
AIG Europe S.A. (filial i Finland)
Kaserngatan 44
00130 Helsingfors
Tfn +46 770 45 75 88
e-mail alandsbanken@AIG.com

Ålandsbankens Köpskyddsförsäkring

World Elite-kortens försäkringsnummer 2001199071.

Försäkringsvillkor, gäller från 1.9.2023. Om de olika språkversionerna avviker från varandra, tillämpas den finska versionen.

1. ALLMÄNT

Denna handling innehåller de försäkringsvillkor som tillämpas på denna gruppörsäkring. Försäkringsgivare är AIG Europe S.A. (filial i Finland) (nedan AIG) och försäkringstagare är Ålandsbanken Abp (nedan Ålandsbanken). Mellan AIG och Ålandsbanken har det ingåtts ett i lagen om försäkringsavtal definierat gruppörsäkringsavtal, vars centrala innehåll har fastställts i avtalsdokumentet och i dessa försäkringsvillkor.

Köpskyddsförsäkringen omfattar Inköpskydd och Produktskydd.

2. DE FÖRSÄKRADE

Försäkrade är innehavarna av Ålandsbankens World Elite-kort.

3. GILTIGHET

3.1 Försäkringens giltighetstid

Inköpskyddet ersätter sådana plötsliga och oförutsedda skador på det försäkrade objektet som har förorsakats av en yttre orsak, och är i kraft två (2) år från den ursprungliga dagen då produkten köptes.

Produktskyddet ersätter reparationskostnader för defekter i det försäkrade objektet som förorsakas av ett sådant ersättningsgillt inre fel som framkommer i det försäkrade objektet under försäkringens giltighetstid. Produktskyddet är i kraft högst fyra och ett halvt (4,5) år, med undantag för mobiltelefoner och surfplattor, för vilka Produktskyddet är i kraft högst ett och ett halvt (1,5) år. Giltighetstiden börjar då säljarens garanti upphör att gälla, eller ifall ingen garanti har getts, tidigast efter det att sex (6) månader har förflutit från den ursprungliga inköpsdagen. Produktskyddets giltighetstid upphör senast då fem (5) år har förflutit från den ursprungliga inköpsdagen.

3.2 Köpskyddsförsäkringen upphör att gälla då det i punkt 2 nämnda Ålandsbanken-kortets giltighetstid upphör och under förutsättning att kortet inte förnyas att gälla omedelbart från och med slutet av den sista månaden av den ursprungliga giltighetsperioden. Köpskyddsförsäkringen fortgår att gälla också i det fallet att kortinnehavaren byter ut kortprodukten till ett sådant kort beviljat av Ålandsbanken som inkluderar en Köpskyddsförsäkring.

3.3 Köpskyddsförsäkringens giltighetsområde

Köpskyddsförsäkringen gäller produkter som har köpts i något av de nordiska länderna och i sin helhet (100 %) har betalats med den försäkrades i punkt 2 nämnda Ålandsbanken-kort.

4. DEFINITIONER

Med hushållsmaskiner avses följande produkter som placeras i bostaden: kylskåp, frysar, tvättmaskiner, diskmaskiner, torktumlare, mikrovågsugnar, kökspisar, strykjärn, borrmaskiner eller andra därmed jämförbara produkter.

Med ersättningsgilla defekter avses sådana bristfälliga funktioner i det försäkrade objektet vilka beror på defekter eller funktionsfel och vilka skulle omfattas av antingen garantin eller säljarens ansvar enligt konsumentskyddslagen (38/78).

Med hemelektronik avses för hemmabruk planerade televisionsapparater, radioapparater, stereoanläggningar, digitalboxar, CD- och DVD-spelare, satellitmottagare, videobandspelare, mobiltelefoner, surfplattor eller andra därmed jämförbara produkter.

De nordiska länderna utgörs av Finland, Sverige, Danmark, Norge och Island.

Som defekter ersätts de reparationskostnader för objektet som

förorsakas av ett ersättningsgillt inre fel som framkommer i det försäkrade objektet under försäkringens giltighetstid.

Som skador ersätts plötsliga och oförutsedda skador som förorsakats av en yttre orsak i det försäkrade objektet.

Med försäkrade produkter avses hushållsmaskiner, hemelektronik, mobiltelefoner och surfplattor som den försäkrade skaffar för sitt privata bruk från något av de nordiska länderna. Den försäkrade produkten skall vara köpt som ny av en auktoriserad återförsäljare och i fråga om Produktskyddet förutsätts dessutom att den har minst sex (6) månaders garanti given av tillverkaren.

Med försäkrade objekt avses både försäkrade produkter och de (i punkt 5.1 beskrivna) produkter som täcks av Inköpskyddet. Det försäkrade objektet omfattar både hushållsmaskiner och hemelektronik som ersätts från Produktskyddet och övriga produkter som ersätts från Inköpskyddet under förutsättning att villkoren för Inköpskyddet uppfylls.

5. KÖPSKYDDSFÖRSÄKRINGENS INNEHÅLL

5.1.1 Inköpskydd

Från Inköpskyddet ersätts skador på det försäkrade objektet.

Inköpskyddet är i kraft två (2) år från den ursprungliga dagen då produkten köptes, och giltighetstiden upphör senast då två (2) år har förflutit från den ursprungliga inköpsdagen.

Då det uppkommer en skada på ett försäkrat objekt ersätts reparationskostnaden för det försäkrade objektet, eller ifall reparationskostnaden överstiger det inköpspris som framgår av inköpskvittot, ersätts det inköpspris för det försäkrade objektet som framgår av inköpskvittot upp till försäkringsbeloppet.

Inköpskyddet är i kraft från och med den ursprungliga inköpsdagen och täcker då de nedan nämnda förutsättningarna uppfylls de skador som har inträffat under transporten av det försäkrade objektet.

På Inköpskyddet tillämpas de särskilda ersättningsbegränsningarna enligt punkt 6.1 och de övriga allmänna ersättningsbegränsningarna enligt punkt 6.

Inköpskyddet gäller produkter för privat bruk som varaktigt har placerats för att användas inne i den försäkrades stadigvarande bostad eller fritidsbostad som är beläget i något av de nordiska länderna, samt mobiltelefoner och surfplattor. Försäkringen täcker också transporten av det försäkrade objektet från det ursprungliga inköpsstället direkt till den försäkrades bostad eller fritidsbostad.

5.2 Produktskydd

Från Produktskyddet ersätts defekter i den försäkrade produkten som har framkommit gällande hushållsmaskiner, hemelektronik, mobiltelefoner och surfplattor.

I fråga om försäkrade produkter, med undantag av mobiltelefoner och surfplattor, är Produktskyddet i kraft högst fyra och ett halvt (4,5) år. Dess giltighetstid börjar då säljarens garanti upphör, eller ifall ingen garanti har getts, tidigast då sex (6) månader har förflutit från den ursprungliga inköpsdagen. Produktskyddets giltighetstid upphör senast då det har förflutit fem (5) år från den ursprungliga inköpsdagen.

I fråga om mobiltelefoner och surfplattor är Produktskyddet i kraft högst ett och ett halvt (1,5) år. Dess giltighetstid börjar då säljarens garanti upphör, eller ifall ingen garanti har getts, tidigast då sex (6) månader har förflutit från den ursprungliga inköpsdagen. Produktskyddets giltighetstid upphör senast då det har förflutit två (2) år från den ursprungliga inköpsdagen.

På Produktskyddet tillämpas de särskilda ersättningsbegränsningarna enligt punkt 6.2 och de övriga allmänna ersättningsbegränsningarna enligt punkt 6.

5.3 Ersättningsbeloppet

För ett och samma försäkringsfall ersätts i fråga om Inköpskyddet högst 2000 euro och i fråga om Produktskyddet högst 4000 euro. AIG betalar högst 12 000 euro i ersättning i året per Ålandsbanken-kort. Ersättningsbeloppet kan inte i något fall uppgå till ett högre belopp

än det ursprungliga inköpspris för det försäkrade objektet som har debiterats från ett Ålandsbanken-kort. Ifall det försäkrade objektet utgör en del av ett produktpar eller en produktserie, ersätts bara det belopp som motsvarar delen i fråga.

Ifall reparationskostnaderna (i vilka transportkostnaderna inräknas) överstiger det ursprungliga inköpspriset, ersätts det försäkrade objektet med en produkt värd högst det ursprungliga inköpspriset och som till modellen och till de tekniska uppgifterna motsvarar det försäkrade objektet. AIG har alltid rätt att ersätta det ursprungliga inköpspriset.

Ersättningen betalas alltid i euro oberoende av om det försäkrade objektet har köpts från något annat nordiskt land än Finland. Ersättningen inkluderar mervärdesskatt. Ersättningen betalas enligt AIG:s beslut antingen som betalningsöverföring till den försäkrades konto eller kreditkortskonto i Ålandsbanken.

5.4 Förutsättningar för utbetalning av ersättning

Utbetalning av ersättning förutsätter att:

- det försäkrade objektet har köpts i något nordiskt land och i sin helhet (100 %) betalats med ett av Ålandsbankens-kort;
- det försäkrade objektets inköpspris har uppgått till minst 100 euro;
- det ersättningsgilla felet framträder under Köpskyddsförsäkringens giltighetstid (se punkt 3).

6. ERSÄTTNINGSBEGRENSNINGAR

Särskilda ersättningsbegränsningar

6.1 Från Inköpskyddet betalas inte någon ersättning i följande fall eller ersätts inte följande saker:

- fasta delar av ett hem eller en sommarstuga, såsom golv eller plattbeläggning;
- resecheckar, kontanter, inga biljetter, värdepapper;
- ädelmetaller, ädelstenar och smycken, sällsynta eller värdefulla mynt, frimärken, konst eller produkter som är jämförbara med dessa;
- växter, djur
- pälsar;
- tjänster eller andra konsumtionsnyttigheter än sådana som avses i dessa försäkringsvillkor;
- hyrda eller leasade produkter;
- produkter som vid tidpunkten för inköpet är reparerade, renoverade eller iståndsatta;
- frakt- och hanteringskostnader samt monterings- eller sammansättningskostnader;
- produkter som har skadats till följd av normalt slitage (till exempel golf- och tennisbollar);
- skador som har förorsakats av ändringsarbeten, såsom av klippning, sömnad eller bearbetning;
- produkter som har tagits i beslag av myndigheter;
- produkter som har lämnats obebakade på en plats dit allmänheten har tillträde;
- produkter, vars inköpspris understiger 100 euro eller överstiger 2000 euro;
- skada som har förorsakats av försummelse, missbruk, uppsåtlig skadegörelse, skada förorsakad av parasitdjur eller insekter, användning i strid med anvisningar, eller av batteriläckage eller en orsak som motsvarar batteriläckage.

6.2 Från Produktskyddet ersätts inte följande skador:

- skador som har förorsakats av utomstående faktorer eller direkt eller indirekt till följd av transport, leverans eller montering av den försäkrade produkten;
- skador som har förorsakats av en olycka, försummelse, missbruk, uppsåtlig skadegörelse, skador förorsakade av parasitdjur eller insekter, användning i strid med anvisningar, stöld, sand, eldsvåda, jordbävning, storm eller oväder, blix, explosion, luftfartygsstörtning, vattenskada, korrosion, batteriläckage eller av en force majeure-orsak;
- skador som har förorsakats av strömavbrott eller spänningsvariationer, otillräcklig eller felaktig nätspänning eller strömstyrka, fel i eluttag eller -ledningar eller avloppssystem.

Allmänna begränsningar gällande ersättningar som tillämpas på Inköpskyddet och Produktskyddet

6.3 Från Köpskyddsförsäkringen ersätts inte defekter i det försäkrade objektet som framkommer under giltighetstiden för säljarens garanti.

6.4 Ifall både Inköpskyddet och Produktskyddet som ingår i denna Köpskyddsförsäkring helt eller delvis täcker samma skada, betalas dock till den försäkrade endast en ersättning.

6.5 Från Köpskyddsförsäkringen ersätts inte följande kostnader:

- egendomsskador, fraktkostnader, indirekta skador;
- service, granskning eller rengöring av det försäkrade objektets bild- eller tonhuvud eller en CD:s eller DVD:s linser;
- kostnader som har förorsakats av att det försäkrade objektet i normalt bruk har skrapats eller blivit skrämat eller kostnader som har förorsakats av att objektet varit bristfälligt skyddat;
- reparationskostnader för kosmetiska skador, såsom till exempel stötar, skador på målning eller annan ytbehandling, skrämor eller rost, om skador av det här slaget inte har någon inverkan på produktens funktionsduglighet;
- inga kostnader som förorsakas av eller är anknutna till användarens utbytbara batterier, angrepp av datavirus, datormöss eller förluster och/eller skador som direkt eller indirekt är förorsakade av programvara, batterier, säkringar eller andra tillbehör som är anknutna till användningen av det försäkrade objektet;
- reparationskostnader eller skadekostnader för det försäkrade objektet, ifall försäkringsgivaren inte har godkänt reparationen;
- kostnader som har förorsakats av situationer i samband med inbördeskrig, krig eller uppror eller kostnader som har förorsakats av beslag som har verkställts av myndighet;
- kostnader som har förorsakats av joniserande strålning.

6.6 Från Köpskyddsförsäkringen ersätts inte följande saker:

- saker som har köpts för återförsäljning, använda eller skadade varor, varor av andra klass eller varor av bristfällig kvalitet;
- varor som har använts eller som är avsedda att användas yrkesmässigt eller för kommersiella ändamål;
- inga tillbehör, såsom till exempel batterier, utskrivningshuvud, filter, lampor, bärremmar, bärkassar, färgpatroner och -kassetter.

7. SÄKERHETSFORESKRIFTER

Den försäkrade ska iakttä säkerhetsföreskrifterna. Försummelse att iakttä säkerhetsföreskrifterna kan leda till att försäkringsersättningen förvägras eller sänks.

Den försäkrade ska se till att det försäkrade objektet inte används i strid med bruks-, service- och monteringsanvisningar som har utfärdats av tillverkaren, importören eller säljaren eller utsätts för alltför hård belastning.

Sådana försäkrade objekt som lätt går sönder ska transporteras i allmänna kommunikationsmedel såsom handbagage. Om det försäkrade objektet inte kan transporteras såsom handbagage, ska det förpackas på vederbörligt sätt för att förhindra att det skadas.

8. DEN FÖRSÄKRADES SKYLDIGHET ATT AVVÄRJA OCH BEGRÄNSA SKADAN (RÄDDNINGSPLIKT)

När ett försäkringsfall inträffar eller kan befaras vara omedelbart förestående ska den försäkrade efter förmåga vidta åtgärder för att avvärja eller begränsa skadan.

Om den försäkrade uppsåtligen eller av grov oaktamhet har åsidosatt sin räddningsplikt eller om den försäkrades bruk av alkohol eller narkotiska medel har inverkat på att han eller hon har åsidosatt sin räddningsplikt, kan ersättningen sänkas eller förvägras.

9. ORSAKANDE AV FÖRSÄKRINGSFALLET OCH BEDRÄGLIGT FÖRFARANDE

AIG är fritt från ansvar gentemot en sådan försäkrad som uppsåtligen har orsakat försäkringsfallet.

Om den försäkrade har orsakat försäkringsfallet av grov oaktamhet, kan den ersättning som tillfaller honom eller henne sänkas i enlighet med det som med beaktande av omständigheterna är skäligt.

Om den försäkrade efter försäkringsfallet svikligen har gett AIG sådana felaktiga eller bristfälliga uppgifter som är av betydelse med tanke på utredandet av försäkringsfallet och AIG:s ansvar, kan ersättningen sänkas eller förvägras i enlighet med det som med beaktande av omständigheterna är skäligt.

10. ERSÄTTNINGSFÖRFARANDET

10.1 AIG:s kontaktuppgifter:

AIG Europe S.A. (filial i Finland)
Kaserngatan 44
00130 Helsingfors
Tfn +358 (0)201 443 240 (svenska)
Tfn +358 (0)201 443 250 (finska)
alandsbanken@AIG.com
mån-fre 10–18 (finsk tid GMT +02:00)

10.2 Ersättningssökandens skyldigheter

För att ansöka om ersättning på basis av denna Köpskyddsförsäkring ska den försäkrade så snart som möjligt kontakta AIG:s kundtjänst på telefonnumret +358 (0)201 443 240 (svenska) eller +358 (0)201 443 250 (finska).

Den försäkrade ska förvara och på AIG:s begäran till AIG sända inköpsverifikatet och de övriga handlingar som är nödvändiga för att ansökan om ersättning ska kunna behandlas.

Den försäkrade ska ta kontakt med AIG före anskaffningen av reparationstjänster. AIG antingen underrättar den försäkrade om reparationsverkstadens kontaktuppgifter eller förutsätter att reparatören ringer till den försäkrade. Alla reparationer ska utföras på åtgärd av en reparationsverkstad som AIG har godkänt.

Den försäkrade är skyldig att på egen bekostnad skaffa de handlingar och utredningar som den försäkrade bäst har tillgång till med beaktande av också AIG:s möjligheter att skaffa utredningar. AIG är inte skyldig att betala någon ersättning innan AIG har fått alla nödvändiga utredningar.

10.3 En skadeanmälan ska innehålla åtminstone följande uppgifter och bilagor:

- Inköpsverifikatet i original eller som kopia eller en kopia av ett verifikat, varav framgår anskaffningen av det försäkrade objektet och tillverkarens serienummer; och
- Köpehandlingarna eller en kreditkortsfaktura, som bekräftar att hela det försäkrade objektet har köpts med Ålandsbankens kort.

10.4 Preskription i fråga om rätten till ersättning

Ersättning ska sökas från AIG inom ett år från det att ersättningssökanden fick kännedom om sin möjlighet att få ersättning och senast inom 10 år efter det att försäkringsfallet inträffade. Med att framställa ett krav på ersättning jämföras att göra en anmälan om försäkringsfallet. Om ett krav på ersättning inte framställs inom denna tid, förlorar ersättningssökanden sin rätt till ersättning.

10.5 AIG:s skyldigheter

AIG ska betala ersättning på basis av ett försäkringsfall eller meddela att ersättning inte betalas ofördröjligen och senast inom 30 dagar från det att AIG har fått de handlingar och uppgifter som är nödvändiga med tanke på utredningen av dess ansvar. Om ersättningsbeloppet inte är ostridigt, ska AIG dock inom den ovan nämnda tiden betala den ostridiga delen av ersättningen. På en fördröjd ersättning betalar AIG den dröjsmålsränta som föreskrivs i finska räntelagen.

11. AIG:S REGRESSRÄTT

11.1 Regressrätt mot en tredje person

Den försäkrades rätt att i fråga om skadeförsäkring av en tredje person kräva det ersättningsbelopp som AIG har betalat till den försäkrade övergår till AIG, om den tredje personen orsakade försäkringsfallet uppsåtligt eller av grov oaktsamhet eller om den tredje personen enligt lag är skyldig att betala ersättning oberoende av oaktsamhet.

Den försäkrade ska på AIG:s begäran bistå AIG för att AIG ska kunna utöva regressrätten, till exempel genom att inge och underteckna alla nödvändiga handlingar.

Övriga situationer då regressrätt föreligger

Försäkringsbolagets regressrätt gentemot försäkringstagaren, den försäkrade eller en sådan person i fråga om vilken identifikation med den försäkrade föreligger bestäms i enlighet med lagen om försäkringsavtal.

12. BEGRÄNSNINGAR I FÖRSÄKRINGSSKYDDET PÅ GRUND AV INTERNATIONELLA SANKTIONER

Försäkringsgivaren meddelar inte försäkringsskydd och är inte skyldig

att betala försäkringsersättning eller att uppfylla annan förpliktelse enligt försäkringsavtalet såvida sådan betalning eller uppfyllandet av annan förpliktelse skulle utsätta försäkringsgivaren, dess moderbolag eller dess yttersta kontrollerande företagsenhet för någon sanktion, förbud eller restriktion enligt FN-resolutioner, handels- eller ekonomiska sanktioner, lagar eller förordningar i EU, Storhertigdömet Luxemburg och USA.

13. DUBBELFÖRSÄKRING

Ifall den försäkrade har flera försäkringar vari ingår samma försäkringsskydd, har den försäkrade inte rätt att i ersättning få sammanlagt mera än skadebeloppet. I sådana fall då dubbelförsäkring föreligger bestäms försäkringsbolagens inbördes ansvar i enlighet med lagen om försäkringsavtal.

14. SÖKANDE AV ÄNDRING I AIG:S BESLUT

14.1 Klagomål

Ett klagomål som inte är knutet till ett ersättningsbeslut i en skada kan skickas med e-post till asiakaspalvelu@aig.com som går till klagomålsansvarig hos AIG Europe S.A. Filial i Finland.

Vid ett klagomål som är knutet till ett ersättningsbeslut i en skada kan även antingen kontakt tas med handläggaren av skadan eller e-post skickas till finlandclaims@aig.com.

Ett klagomål kan också göras genom att skriva till adressen AIG Europe S.A. Filial i Finland, Kaserngatan 44, 00150 Helsingfors eller genom att ringa till telefonnummer 0203 03456.

Ärendenummer och/eller försäkringsnummer och en beskrivning av vad klagomålet gäller bör lämnas.

AIG Europe S.A. tar alla klagomål på allvar och har upprättat följande rutin för att lösa klagomål snabbt, rättvist och av lämplig avdelning:

AIG Europe S.A. Filial i Finland bekräftar mottagande av klagomålet inom 10 arbetsdagar från mottagande och svarar i sak inom 30 kalenderdagar från mottagande, såvida inte hinder föreligger i vilket fall klaganden får reda på orsaken till det samt får information om när ett svar i sak kan förväntas.

Om en klagande som är konsument inte är nöjd med svaret i sak kan klaganden under vissa förutsättningar vända sig till följande externa instanser:

Försäkrings- och finansrådgivningen
Porkalagatan 1, 00180 Helsingfors
tel. 09 6850 120,
www.fine.fi

Försäkringsnämnden
Porkalagatan 1, 00180 Helsingfors
Tel. 09 6850 120,
<https://www.fine.fi/sv/om-oss/tvister/begar-beslutsrekommendation.html>

Konkurrens- och konsumentverket
PB 5, 00531 Helsingfors
029 505 3030,
<https://www.kkv.fi/sv/kontaktuppgifter/konsumentarenden/>

Konsumenttvistenämnden
PB 306, 00531 Helsingfors,
<https://www.kuluttajariita.fi/sv/index.html>

Om en klagande är stadigvarande bosatt i Sverige:

Konsumenternas försäkringsbyrå
Box 24215, 104 51 Stockholm,
tel.: 08-225 800,
<https://www.konsumenternas.se>

Allmänna Reklamationsnämnden (ARN)
Box 174, 101 23 Stockholm,
tel.: 08-508 860 00,
<https://www.arn.se/tvisteomraden/#forsakring>

Personförsäkringsnämnden
Box 24067, 104 50 Stockholm,
tel.: 08-522 787 20,
<https://www.forsakringsnamnder.se/personforsakringsnamnden/provning-i-namnden-pfn/>

Under vilka förutsättningar det går att få råd respektive ett ärende prövat framgår av respektive instans hemsida.

Då AIG Europe S.A. är ett försäkringsföretag baserat i Luxemburg kan en klagande som är konsument vid missnöje med svaret i sak från AIG Europe S.A. Filial i Finland eller om svar i sak inte lämnats inom 90 dagar:

- rikta klagomålet till AIG Europe S.A:s huvudkontor genom att skriva till AIG Europe S.A., «Service Reclamations Niveau Direction», 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, Grand- Duché de Luxembourg, eller skicka e-post till aigeurope.luxcomplaints@aig.com;
- rikta klagomålet till en av klagomålsinstanserna i Luxemburg vars kontakt detaljer finns tillgängliga på AIG Europe S.A:s hemsida <http://www.aig.lu/>; eller
- lämna in en begäran om en process för en lösning utom rätta till Commissariat Aux Assurances (CAA) i Luxemburg genom att skriva till Commissariat Aux Assurances, 7 boulevard Joseph II, L-1840, Luxembourg, Grand- Duché de Luxembourg, eller faxa till +352 22 69 10 eller skicka e-post till reclamation@caa.lu eller besöka CAA:s hemsida <http://www.caa.lu>.

Alla begäranden till en av klagomålsinstanserna i Luxemburg eller till CAA måste göras på luxemburgiska, tyska, franska eller engelska.

Om försäkringsavtalet har ingåtts på nätet kan klaganden också använda den Europeiska Kommissionens plattform för 'Online Dispute Resolution' (ODR) som nås via följande länk: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Klagandens rätt att vidta rättsliga åtgärder påverkas inte av att klaganden vidtar någon av åtgärderna ovan.

14.2 Ersättningstalan vid tingsrätten

Om den försäkrade eller ersättningssökanden är missnöjd med AIG:s beslut, kan han anhängiggöra en talan mot AIG. Talan kan anhängiggöras antingen vid tingsrätten på partens hemort i Finland, Sverige eller vid Helsingfors tingsrätt.

Talan på basis av ett beslut gällande ersättning ska väckas inom tre år från det att parten skriftligen har fått kännedom om AIG:s beslut och denna utsatta tid. Efter utgången av den utsatta tiden föreligger det inte längre någon rätt att väcka talan.

15. GRUPPFÖRSÄKRINGENS UPPHÖRANDE

Om grupp-försäkringen upphör till följd av försäkringsgivarens eller försäkringstagarens åtgärder, ska försäkringsgivaren eller dennes representant underrätta de försäkrade om försäkringens upphörande på ett med beaktande av omständigheterna lämpligt sätt. I fråga om den försäkrade upphör försäkringen efter det att en månad har förflutit från det att försäkringsgivaren meddelade om försäkringens upphörande.

16. TILLÄMPLIG LAG

På denna försäkring tillämpas förutom dessa avtalsvillkor finsk lag.