

# Forsikringsvilkår

## Santander Utvidet Garanti

## Innholdsfortegnelse

Santander Utvidet Garanti .....	3
1. Hvem er omfattet av forsikringen .....	3
2. Definisjoner: .....	4
3. Generelle betingelser .....	5
3.1 Hvilke kjøretøy er kvalifisert for denne forsikringen .....	5
3.2 Når begynner og slutter forsikringsdekningen .....	5
3.3 Hvor er du dekket .....	6
3.4 Hvordan betaler jeg for forsikringen .....	6
3.5 Kan jeg trekke meg fra eller si opp denne forsikringen .....	6
3.6 Forpliktelser du må kjenne til .....	7
3.7 Krav om generelt vedlikehold .....	7
3.8 Svindel .....	7
3.9 Reparasjon / Hvordan kan jeg melde og sende inn et krav .....	7
3.10 Forsikringsutbetaling .....	7
3.11 Skattlegging av krav .....	7
4. Beskrivelse av forsikringsdekninger .....	8
4.1 KOSMETISK GARANTIFORSIKRING .....	8
4.1.1 Hvilken type dekning er det Kosmetisk Garanti gir .....	8
4.1.2 Mindre skader dekket .....	8
4.1.3 Hva er ytelsen .....	8
4.1.4 Dekningens varighet .....	8
4.1.5 Hva er begrensningene og unntakene for denne ytelsen .....	8
4.2 UTVIDET BILGARANTI .....	8
4.2.1 Hvilke komponenter dekkes av den Utvidede Bilgarantien .....	8
4.2.3 Egenandel og forsikringssum .....	9
4.2.4 Dekningens varighet? .....	9
4.2.5 Hva dekker Utvidet Bilgaranti ikke (begrensninger)fra .....	10
5. Behandling av personopplysninger .....	10
6. Hvilke lover gjelder .....	11
7. Hvordan klager jeg .....	11
8. Hvordan kontakte oss .....	12
9. Tillegg: Eksempler på kosmetiske skader .....	13

# Forsikringsvilkår

## Santander Utvidet Garanti

Produktet gir Kosmetisk Garantiforsikring og en Utvidet Bilgaranti for tap knyttet til kjøretøyet spesifisert i forsikringsbeviset.

Så lenge produsentens garanti fortsatt er gyldig, gjelder Kosmetisk Garantiforsikring. Den Utvidede Bilgarantiforsikringen gjelder med virkning fra utløpet av produsentens garanti, og den Kosmetiske Garantiforsikringen utløper på det tidspunktet.

Det er viktig at du forstår alle detaljene i denne forsikringsdekningen, så les disse vilkårene nøye. Du kan kontakte oss om du fremdeles har noen spørsmål. Du finner kontaktopplysningene våre på slutten av dette dokumentet.

### Generelle bestemmelser

Forsikringen inkluderer:

- Forsikringsbeviset
- Disse forsikringsvilkårene
- Lov av 16. juni 1989 nr. 69 om forsikringsavtaler (FAL), slik den til enhver tid foreligger, med mindre lovens bestemmelser kan fravikes og blir fraveket i enkelttilfeller

## 1. Hvem er omfattet av forsikringen

### *Hvem er forsikringstakeren*

Med forsikringstaker menes den personen eller selskapet som har inngått avtalen med forsikringsgiveren.

Forsikringen dekker personen som er nevnt i forsikringsbeviset («du/deg»).

### *Hvem er distributøren*

Distributøren er Santander Consumer Bank AS («Santander»).

### *Hvem er forsikringsgiveren*

Utvidet bilgarantidekning og kosmetisk garantidekning tilbys av CNP Santander Insurance Europe DAC («CNPSIE») registrert i Irland under firmaregistreringsnummer 488062, registrert hos Companies Registration Office med adresse på: 2nd Floor, Three Park Place, Hatch Street Upper, Dublin 2, Irland. CNP Santander Insurance Europe DAC er regulert av Central Bank of Ireland og er underlagt tilsyn i Norge av det norske Finanstilsynet.

## 2. Definisjoner:

De følgende ordene vil ha betydningen som er beskrevet nedenfor, der de forekommer i dette forsikringsdokumentet.

**Autorisert krav:** Henviser til når kravet ditt er akseptert, og der det er avtalt å utføre en Utvidet Bilgaranti- eller Kosmetisk Garantireparasjon i henhold til forsikringsvilkårene.

**Skadegrense / maksimal dekning:** Henviser til det totale beløpet som er omfattet av dekningen/ forsikringen.

**Krav:** Henviser til at du ber oss vurdere en reparasjon av kjøretøyet ditt under kosmetisk garanti eller Utvidet Bilgaranti. Kjøretøy er dekket fra dag én av forsikringen.

**Kosmetisk skade:** Sikter til enhver mindre skade på støtfanger, hjulkasse, A-, B- eller C-stolpe, sidebjelke i taket eller dør/bakvinge opp til, under eller mellom panelåpninger der punktrepasjon er nødvendig.

**Kosmetisk skadereparasjon:** Henviser til en SMART-reparasjonsteknikk (Small to Medium Area Repair Technology) som innebærer å restaurere kvalifiserte områder slik at de blir så nær den opprinnelige tilstanden som mulig.

**Skade:** Henviser til utilsiktet eller forsettlig skade på karosseriet.

**Hendelse:** Henviser til hendelsen som forårsaket skaden.

**Forsikrede:** Med forsikrede menes person/selskap som er gjenstand for forsikringen, eller som forsikringen er gyldig for.

**Forsikringsbevis:** Henviser til dokumentet som inneholder viktig informasjon om deg, kjøretøyet, startdatoen, den samlede skadegrensen og premien.

**Forsikringsgiver:** Henviser til CNP Santander Insurance.

**Forsikringstaker:** Med forsikringstaker menes den personen eller det selskapet som har inngått avtalen med forsikringsgiveren.

**Kjøretøy:** Henviser til kjøretøyet som eies av deg og er identifisert i forsikringsbeviset. For å være dekket av forsikringen må kjøretøyet være en ny eller brukt privateid eller et lett nyttekjøretøy som er inntil 12 år gamle og har blitt kjørt mindre enn 200 000 km på datoen da forsikringsavtalen ble inngått.

**Nybilgaranti:** Alle nye biler har en garanti, som er en garanti fra produsenten om at hvis noe som er omfattet av garantien går i stykker eller utvikler en feil, vil det bli erstattet eller reparert. Varigheten av Nybilgaranti avhenger av merke, men er ofte fra 5 til 7 år i Norge. Det kan være spesifikke komponenter eller typer skader som er ekskludert fra garantien, så det er viktig å sjekke vilkårene og betingelsene. Det kan også være slik at garantien ikke vil være gyldig under visse omstendigheter, for eksempel hvis du har modifisert bilen eller kjørt den mens den er skadet.

**Startdato:** Henviser til datoen da dekningen din under denne forsikringen starter som angitt i forsikringsbeviset.

## 3. Generelle betingelser

### 3.1 Hvilke kjøretøy er kvalifisert for denne forsikringen

Forsikring kan tegnes for bensen-, diesel- og el- og hybridbiler som oppfyller alle følgende betingelser:

- Nye eller brukte kjøretøy, som er mindre enn 12 år gamle når forsikringen trer i kraft, regnet fra første registreringsdato, og som har vært kjørt mindre enn 200 000 km.
- Kjøretøy med fast plass i Norge.
- Privateid personbil (M1) eller Varebil klasse 1 og 2 (N1) ellerr
- Firmaeide Personbiler (M1) eller Varebiler klasse 1 og 2 (N1) - maksimalt 5 aktive forsikringer per selskap.
- Den ble kjøpt med finansiering fra Santander.

#### Andre betingelser

- Alle bilmerker/modeller, som oppfyller de ovennevnte kriteriene, er kvalifisert, bortsett fra følgende bilmerker/modeller: Aston Martin, Audi R8, Bentley, Ferrari, Lamborghini, Maserati, Mitsubishi EVO, Nissan GT-R, Rolls-Royce.
- Kjøretøy beregnet for kommersiell trafikk, som drosjer og bud, er ikke kvalifisert.

### 3.2 Når begynner og slutter forsikringsdekningen

Forsikringen gjelder fra ikrafttredelsesdato/startdato, som er nevnt i forsikringsbeviset sammen med forsikringsperioden.

Hvis Nybilgaranti fortsatt er gyldig, begynner den Kosmetiske Garantien på forsikringens startdato og er gyldig til Nybilgaranti utløper. Når den Kosmetiske Garantien avsluttes, starter den Utvidede Bilgarantien.

Forsikringen har en gyldighetstid på en måned om gangen og fornyes automatisk hver måned med mindre forsikringen opphører på grunn av en av årsakene som er nevnt i avsnittet nedenfor. Det er ingen minstetid eller ventetid for forsikringsavtalen. Forsikrede vil bli informert om eventuelle endringer i forsikringsavtalen minimum 30 dager før endringen trer i kraft.

#### Forsikringen opphører

- Når du som kjøretøyeier flytter fast bopæl ut av Norge
- Når kjøretøyet spesifisert i forsikringsbevis ikke lenger er registrert i Norge og/eller har en fast plassering utenfor Norge i mer enn 3 måneder på rad
- Når du unnlater å betale premien som beskrevet i pkt. 3.4
- Hvis du på noe tidspunkt sier opp avtalen
- Når forsikringens maksimale varighet er nådd, dvs. når bilen er 12 år gammel
- Når bilen har blitt kjørt i 200 000 kilometer. Du må kontakte oss hvis dette skjer, da krav ikke lenger vil bli akseptert etter at 200 000 kilometer er nådd
- Når finansieringskontrakten som ble brukt til å kjøpe kjøretøyet, avsluttes

#### CNPSI kan si opp forsikringsdekningen skriftlig under disse omstendighetene:

- Med 30 dagers varsel, slik at oppsigelsen trer i kraft fra premiens neste forfallsdato etter at de 30 dagene har forløpt;
- Dersom den forsikrede ikke betaler premien, i henhold til pkt. 3.4.
- Dersom den forsikrede ikke oppfyller vilkårene i forsikringsavtalen, og oppsigelsen er i samsvar med FAL.

**MERK: Utvidet bilgaranti og Kosmetisk Garanti gjelder ikke samtidig.**

Kosmetisk Garantiforsikring gjelder til produsentens garanti utløper. Derfor er varigheten av Kosmetisk Garantiforsikring avhengig av bilens alder og varigheten av produsentens garanti. Utvidet Bilgarantiforsikring gjelder kun etter utløpet av Nybilgaranti.

**Eksempel:** Ved polisens ikrafttredelsesdato er bilen din 3 år gammel, regnet fra datoen for første registrering, og Nybilgaranti gjelder i 5 år fra den datoen. Under disse omstendighetene kan du bruke kosmetisk garanti i de resterende 2 årene av Nybilgaranti. Etter det gjelder den Utvidede Bilgarantiforsikringen til kjøretøyet er 12 år gammelt eller har gått 200 000 km.

### 3.3 Hvor er du dekket

Forsikringen gjelder i Europa. Dette inkluderer den europeiske delen av Tyrkia som definert av FNs statistikkdivisjons inndeling av verden i geografiske regioner. Forsikringen gjelder ikke i Kosovo, Russland og Belarus.

Dersom bilen som følge av garantirelaterte skader ikke kan kjøres til verksted, dekker vi egenandelen som står i bilforsikringens avsnitt om berging. Dette gjelder i alle land der garantien gjelder.

### 3.4 Hvordan betaler jeg for forsikringen

Gebyret du betaler for å ha denne forsikringen, kalles premien. Forsikringspremien faktureres og betales av forsikrede månedlig sammen med faktura for finansieringsavtalen, og du vil bli varslet på denne måten hver måned. Ved fornyelse vil du ikke få tilsendt nytt forsikringsbevis eller forsikringsvilkår, med mindre endringer er gjort. Premien varierer etter alder på kjøretøy og motor eller batteristørrelse/kW og er angitt i forsikringsbeviset ditt.

#### Forsikringspremietabell:

Månedlige premie (NOK)	Alder på kjøretøyet da du inngikk forsikringsavtalen	0–1 år	1–2 år	2–3 år	3–4 år	4–5 år	5 år og opp
Motorkraft	Opptil 300 kW	320.00	341.00	363.00	385.00	407.00	429.00
	Over 300 kW	343.00	389.00	435.00	480.00	526.00	571.00

Dersom premien ikke er betalt innen betalingsfristen, sendes det ett nytt varsel. Dersom premien fortsatt ikke betales innen 14 dager etter dette varselet, opphører forsikringen på datoen som er angitt i varselet.

### 3.5 Kan jeg trekke meg fra eller si opp denne forsikringen

I henhold til kapittel 1D i FAL om angrerett har du rett til å trekke deg fra forsikringen innen en periode på tretti (30) dager fra avtalen er inngått (ikrafttredelsesdatoen for forsikringen), eller fra datoen da den forsikrede mottok forsikringsbeviset og vilkårene, ved å fylle ut angreskjemaet du har fått, og sende det til Santander.

Etter denne innledende angrefristen kan du si opp politen ved å varsle oss skriftlig eller pr. telefon. Forsikringen vil bli sagt opp med 30 dagers virkning fra første dag i neste måned. Forsikringsdekningen vil dermed også være gyldig ut denne påfølgende måneden.

### 3.6 Forpliktelser du må kjenne til

Det er visse forpliktelser du må oppfylle.

Hvis du ikke overholder følgende betingelser, kan vi nekte å behandle kravet ditt eller redusere beløpet for eventuelle utbetalinger av krav:

- Du må sende inn kravet ditt så snart som mulig, og senest 1 år etter Hendelsen.
- Du må gi CNP Santander og/eller reparatøren tilgang til å inspisere kjøretøyet ditt om nødvendig.
- Du må informere CNP Santander om eventuelle overflater på kjøretøyet ditt som ikke er originale. Vi forbeholder oss retten til å avslå et krav eller annullere forsikringen i tilfeller der den ikke er kompatibel med en uoriginal overflate.
- Du må gi oss sann og fullstendig informasjon.
- Du må godta å etterkomme våre rimelige forespørsler.
- Du må følge den foreskrevne skadeprosedyren som forklart i dette dokumentet.

Du må også informere CNP Santander hvis noen av detaljene i forsikringsbeviset er feil eller trenger oppdatering.

### 3.7 Krav om generelt vedlikehold

Følgende vilkår må være oppfylt for at et forsikringskrav skal være dekket:

- Kjøretøyet skal vedlikeholdes i henhold til produsentens forskrifter. I løpet av forsikringens gyldighetsperiode skal service og eventuelle garantireparasjoner utføres av salgsselskapet eller av spesifisert verksted. Ta kontakt med CNP Santander for detaljer om ditt lokale spesifiserte verksted før du utfører reparasjoner.
- Du må følge en fornuftig vedlikeholdsplan for å holde kjøretøyet i god og trafikksikker stand og ta alle rimelige forholdsregler for å forhindre eller minimere tap eller skade.
- Alt vedlikehold skal utføres fagmessig og skal være ubetinget dokumentert i kjøretøyets originale servicebok og skal fremvises på kravtidspunktet.

### 3.8 Svindel

Den som gjør seg skyldig i svik mot forsikringsgiveren, mister enhver rett i henhold til forsikringsavtalen og andre forsikringsavtaler med forsikringsselskapet ved samme hendelse, og forsikringsselskapet kan si opp enhver forsikringsavtale med forsikrede, jfr. FAL § 4-2, § 4-3, § 8-1 eller § 13-2, § 13-3.

### 3.9 Reparasjon / Hvordan kan jeg melde og sende inn et krav

Dersom du har et krav under forsikringen, ta kontakt med CNP Santander så snart som mulig, og senest 1 år etter datoen for da kravet oppstod, og du vil bli veiledet om hvordan du går videre med saken din. Du finner kontaktinformasjon på slutten av dette dokumentet.

### 3.10 Forsikringsutbetaling

Forsikringsutbetaling utmåles etter faktiske reparasjonskostnader med de begrensninger og unntak som fremgår i punkt 4. Utbetaling av forsikringserstatning skjer direkte til verkstedet som utfører reparasjonen. Utbetaling vil kun skje for autoriserte krav.

### 3.11 Skattlegging av krav

Utbetalt erstatning overstiger ikke reparasjonskostnadene, og for en privat forsikret regnes derfor ikke slik erstatning som skattepliktig inntekt.

Dersom den forsikrede mottar erstatning i tilknytning til næringsvirksomhet vil erstatningen være skattepliktig inntekt for virksomheten. Hvorvidt kostnadene knyttet til utbedring av skaden vil være direkte fradragsberettiget eller må aktiveres for den næringsdrivende følger de vanlige regler og må avklares av den forsikrede selv. Informasjonen er gitt som en generell veiledning, og forsikringstakere kan søke personlig skatterådgivning for å forstå sine personlige forhold.

## 4. Beskrivelse av forsikringsdekninger

### 4.1 KOSMETISK GARANTIFORSIKRING

#### 4.1.1 Hvilken type dekning er det Kosmetisk Garanti gir

Denne forsikringen dekker mindre kosmetiske skader forårsaket av daglig bilkjøring, som skal repareres ved hjelp av SMART-reparasjonsteknikker, underlagt vilkårene og betingelsene beskrevet i dette dokumentet. Vær oppmerksom på at alle reparasjoner som utføres etter førstegangssalg av bilen, er annerledes enn lakkeringen som utføres på bilfabrikken, der bilen blir maskinsprøyet på en måte som et menneske ikke har mulighet til.

#### 4.1.2 Mindre skader dekket

SMART er en forkortelse for «Small Medium Area Repair Technique» og betyr at små områder repareres ved hjelp av en egen teknikk. Bulker og riper som kan repareres med SMART-teknologi på

- ü Fangerhjørne
- ü Hjulbue/ Hjulbue
- ü A-B-C Stolpe, takvange
- ü Dør, Bakskjerm.

Se også eksempler på skader som dekkes i vedlegget på slutten av dette dokumentet.

#### 4.1.3 Hva er ytelsen

Den maksimale ytelsen for den Kosmetiske Garantien er 1 krav per polise per år og maksimalt 2 bildeler per krav. Ubenyttede krav kan overføres til året etter så lenge dekningen gjelder.

#### 4.1.4 Dekningens varighet

Denne dekningen er basert på bilens alder og gyldig kun så lenge Nybilgaranti er i kraft. Når den avsluttes (eller hvis den har utløpt allerede ved tegning av denne forsikringen), vil Utvidet Bilgaranti gjelde.

#### 4.1.5 Hva er begrensningene og unntakene for denne ytelsen

**Du får ikke dekket** skader som trenger tradisjonell reparasjon/lakkering. Alt som ikke er definert som dekket ovenfor.

### 4.2 UTVIDET BILGARANTI

#### 4.2.1 Hvilke komponenter dekkes av den Utvidede Bilgarantien

##### Innhold

Den Utvidede Bilgarantien dekker funksjonaliteten til komponentene nevnt i dette pkt. 4.2.1 så lenge forsikringsavtalen varer.

Dersom en komponent som dekkes av forsikringen, mister sin funksjonalitet innenfor forsikringsperioden direkte og ikke som følge av en mangel på komponenter som ikke er inkludert i forsikringens omfang, har du krav på refusjon av reparasjonskostnadene som kreves som følge av dette.



### Garantien gjelder for følgende komponenter:

- 1) Motorelektronikk: Motorstyreenhet ECU eller tilsvarende samt øvrig motorelektronikk inkludert oppdateringer.
- 2) Motor: Motorens indre bevegelige deler.
- 3) Bakaksel: Bakakselens innvendige bevegelige deler.
- 4) Styresystem: Servopumpe, rattstamme, tannstang og fjærer.
- 5) Bremsesystem: Hovedbremsesyylinder, bremsesyylinder, bremsesør, bremseservo, bremskraftforsterker og bremsvæskebeholder.
- 6) ABS-system: ABS-hydraulikkenhet, ABS-føler og styreenheten for ABS-systemet.
- 7) Elektrisk system: Startmotor og dynamo.
- 8) Girkasse: Girkassens innvendige bevegelige deler samt girvelgeren med tilhørende styreenhet.
- 9) Innsprøytingssystem: Temperaturføler, impulsgeber, lambdasonde, lufttrykksensor og luftmengdemåler.
- 10) Turboenhet/kompressor: Enhetens innvendige bevegelige deler samt ladeluftkjøler.
- 11) Drivstoffsystem: Drivstoffpumpe, trykkventiler, dyser og tankarmatur.
- 12) Drivlinje: Drivaksler og kardang. Ikke ødelagte drivakselmansjetter, harddiskive eller støttelager.
- 13) Klimaenlegg: Kupéviftemotor, kondensator, styreenhet, kompressor, evaporator samt reguleringspanel for klimaenlegget.
- 14) Airbagsystem: Samtlige airbager, sensorer, styreenhet, kabler og kontakter.
- 15) Kupé-elektronikk: El-vindusheiser, el-speil, el-motor til takluke, sentrallås, blinklyssystem, vindusviskermotor, fartsholder, tenningsmodul for xenon og startsystem.
- 16) Avgassystem: Avgassrør, grenrør, katalysator. Ikke partikkelfilter.
- 17) Clutch (Kløtsj): Slavesylinder, hovedsylinder, clutchwire, clutchlager og svinghjul.
- 18) Firehjulsdrift: Alle komponenter som tilhører firehjulsdrift.
- 19) Kjølesystem til motor: Kjølere, kjøleviftemotor, temperaturføler, termostat og vannpumpe.
- 20) Materialer: Forbruksmaterieell i forbindelse med garantireparasjoner.
- 21) Bilberging: Dersom feilen dekkes av garantivilkårene, betaler forsikringen egenandelen for tauing til nærmeste verksted.

#### For el- og hybridbiler dekker vi også:

1. Elektriske motorer: Drivlinjens el-motor og ekstra el-motor for firehjulsdrift.
2. Elektronikk for elektrisk motor: ECM-styreenhet, omformer for DC/AC og DC/DC.
3. Ladeenhet: Bilens innvendige integrerte ladestyringsenhet, men ikke ladekabel eller ekstern ladeenhet.

### 4.2.2. Dekning av egenandel i motorforsikring

Dersom kjøretøyet har gyldig motorvognforsikring, dekker forsikringen egenandelen for bileieren som bilforsikringsselskapet har brukt, dersom bilskaden er omfattet av garantivilkårene. Garantien dekker ikke indirekte kostnader som leiebil, drosje, hotell osv.

### 4.2.3 Egenandel og forsikringssum

Egenandelen er kr 750,- per krav, og maksimal ytelse både for ett enkelt krav og samlet under den totale forsikringsvarigheten er kr 100 000,- inkl. mva.

### 4.2.4 Dekningens varighet?

Den Kosmetiske Garantidekningen varer til bilens Nybilgaranti utløper og Utvidet Bilgaranti starter. Utvidet Bilgaranti gjelder til bilen er 12 år eller har blitt kjørt 200 000 km, avhengig av hva som kommer først.

## 4.2.5 Hva dekker Utvidet Bilgaranti ikke (begrensninger)

Garantien dekker ikke:

- 🚫 Høyt oljeforbruk, kjeder/remmer med tilhørende komponenter, som kjedestrammere eller lignende.
- 🚫 Nøkler/fjernkontroller/nøkkelløs med tilhørende elektronikk.
- 🚫 Engangs batterier (f.eks. bilnøkkelbatteri), kabler, kontakter, underholdnings-/kommunikasjons-/navigasjonsutstyr.
- 🚫 Skader forårsaket av ytre påvirkninger, overopphetet motor, sotavleiringer, konkurransekjøring, sabotasje, uaktsomhet, brann, tyveri, korrosjon, lekkasje, kollisjon eller normal slitasje på for eksempel LED, ødelagte lamper, belysning, dioder, displayer og slike ting.
- 🚫 Garantien dekker ikke skader som oppstår ved bruk av komponenter som avviker fra kjøretøyets serieutførelse. Deler som kan forventes å slites som en del av kjøretøyets normale funksjon, dekkes ikke av garantien.

## 5. Behandling av personopplysninger

### Databehandler

CNPSI er databehandler for personopplysningene som samles inn om deg i forbindelse med denne forsikringen. Denne informasjonen om deg er nødvendig for å tegne og administrere forsikringsprodukter for behandling av eventuelle krav og håndtering av andre relaterte tjenester i Santander.

### Type personopplysninger

Personopplysningene vi samler inn, inkluderer for eksempel: navn, adresse, personnummer, e-postadresse, forsikringsinformasjon, kontodetaljer og/eller informasjon knyttet til krav.

### Innsamling av personopplysninger

Vi vil samle inn personopplysningene dine i ett eller flere av følgende tilfeller:

når du tegner forsikring hos oss

når du fremmer et krav

når du kommuniserer med oss via ulike kanaler

### Hvordan bruker vi personopplysningene dine?

Personopplysninger samles inn og brukes til følgende formål:

Håndtering av kundeforhold

Utstedelse av poliser

Behandling av henvendelser

Tilbud om råd

Samling av premier

Utbetaling av forsikringserstatning

Statistikk og analyse

Vårt grunnlag for å behandle personopplysningene dine er å overholde avtalene som er inngått.

I tillegg behandler vi personopplysningene dine basert på vår legitime interesse i å utvikle eksisterende og nye tjenester og produkter, samt for å utføre analyser og utarbeide statistikk på våre kundesegmenter, produkter og tjenester.

### Hvor lenge lagrer vi personopplysningene dine?

Personopplysningene dine vil bli lagret i 10 år fra du sier opp forsikringen eller forsikringen utløper, i henhold til foreldelsesfristen for forsikringskrav i foreldelsesloven. Personopplysningene vil da bli slettet eller anonymisert i tråd med CNP Santanders til enhver tid gjeldende sletterrutiner, som vil være i samsvar med gjeldende lov og bransjepraksis.

### Overføring og utlevering av personopplysninger

Personopplysningene dine kan bli utlevert til reassurandører for gjenforsikringsformål og til Santander med formål om å administrere forsikringsavtalen. Vi overfører personopplysninger til Fragus Group AB som tredjepartsadministrator for forvaltningen av forsikringsavtalen, og personopplysninger kan også deles av Fragus med deres reparasjonsnettverk. Utlevering kan også være lovpålagt, inkludert under den norske hvitvaskingsloven.

Videre kan det under visse omstendigheter og i samsvar med lovgivningen være nødvendig å utlevere opplysninger til myndighetene. Det kan for eksempel gis opplysninger til politiet i saker hvor det er mistanke om bedrageri osv.

Personopplysningene dine oppbevares først og fremst i EØS.

### **Sletting av personopplysninger**

Vi vil slette personopplysningene dine når vi ikke lenger trenger å behandle dem for å oppfylle ett eller flere av formålene ovenfor, eller når vi ikke lenger er forpliktet til å oppbevare dem ved lov. Dataene kan imidlertid behandles og lagres lenger i anonymisert form.

### **Dine rettigheter**

Du har flere rettigheter i henhold til personvernregelverket. Du har når som helst rett til å få tilgang til informasjonen vi behandler om deg, med forbehold om visse lovbestemte unntak. Du har også rett til å protestere mot innsamlingen og den videre behandlingen av personopplysningene dine. I tillegg har du også rett til å få personopplysningene dine korrigert, slettet eller blokkert eller kreve begrensning av behandlingen.

Videre har du i visse tilfeller rett til å motta personopplysningene vi har registrert om deg i et strukturert, alminnelig anvendt og maskinlesbart format, og til å be oss om å overføre disse opplysningene til en annen behandlingsansvarlig.

Vær oppmerksom på at bruken av noen av rettighetene ovenfor kan påvirke vår evne til å tilby den samme tjenesten til deg. Et eksempel på dette er tilbaketreking av samtykke.

### **Tilbaketreking av samtykke**

Hvis behandlingen av personopplysningene dine er basert på ditt samtykke, har du rett til å trekke tilbake samtykket ditt når som helst. Vi vil da slette personopplysningene dine med mindre vi kan fortsette å behandle dem på et annet legitimt grunnlag.

## **6. Hvilke lover gjelder**

Eventuelle tvister som kan innbringes for retten angående forsikringsavtalen, avgjøres etter norsk lov, ved norske domstoler og i henhold til tvistelovens regler om verneting.

## **7. Hvordan klager jeg**

### **Kan jeg klage?**

Vi ønsker å levere det høyeste nivået av service til alle kundene våre, og håper at du ikke har grunn til å klage. Vi tar imot alle tilbakemeldinger fra kundene våre, og vi prøver å lære av eventuelle feil vi har gjort eller tilfeller der vi har skuffet kundene våre.

Du kan skrive til vår klageansvarlige på adressen vår som er oppført på slutten av dette dokumentet, eller via e-postadressen vår: [Utvidetgaranti@no.cnpsantandergaranti.com](mailto:Utvidetgaranti@no.cnpsantandergaranti.com)

En slik klage avbryter ikke fristene for å ta rettslige skritt mot Forsikringsgiver for å unngå foreldelse, men dersom klagen sendes til Klagenemnda, vil fristen for å ta rettslige skritt mot Selskapene utsettes innen fristen (antall dager) fra klagen er fremmet til forliket i Klagenemnda er fullført.

Rettslige skritt for å avbryte foreldelsesfristen kan tas enten ved å ta opp klage for forliksrådet, eller ved å klage til Finansklagenemnda etter FAL § 222-2, ved å ta kontakt med:

Rettslige skritt for å avbryte foreldelsesfristen kan tas enten ved å ta ut klage for forliksrådet, eller ved å klage til Finansklagenemnda etter FAL § 22-2, ved å ta kontakt med:

Finansklagenemnda [www.finkn.no](http://www.finkn.no)  
Postboks Boks 53, Skøyen, 0212 Oslo, Norge eller via e-post: [post@finkn.no](mailto:post@finkn.no)  
Telefon +47 23 13 19 60

Avgjørelsen av en tvist i Klagenemnda skal ikke være til hinder for at saken senere også bringes inn for Finansklagenemnda. Dersom saken bringes inn for retten skal tvisten avgjøres etter norsk lov.

Alternativt kan du skrive til Financial Services and Pensions Ombudsman (FSPO) The Financial Services Ombudsman, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29, Irland.

## 8. Hvordan kontakte oss

**Hvis du vil rapportere om en forsikringshendelse og kundespørsmål, ta kontakt med CNP Santander:**

Kundeservice er åpen 8-16.30  
E-post: [Utvidetgaranti@no.cnpsantandergaranti.com](mailto:Utvidetgaranti@no.cnpsantandergaranti.com)  
Ring på tlf: (+47) 22 23 23 23

Vestvollveien 30C, 2019 Skedsmokorset

**Slik kontakter du Santander:**

**Mulighet 1:** Send et brev til: Santander Consumer Bank AS, Strandveien 18, 1325 Lysaker  
**Mulighet 2:** Ring på tlf.: 21 08 30 00

**Slik sender du inn en klage:**

**Mulighet 1:** Du kan sende en e-post direkte til vår klageansvarlige: [kundeombud@santanderconsumer.no](mailto:kundeombud@santanderconsumer.no)  
**Mulighet 2:** Send inn klage til Finansklagenemnda, gjennom deres hjemmeside [www.finkn.no](http://www.finkn.no), ved å sende et brev til Finansklagenemnda, Postboks 53, Skøyen, 0212 Oslo, Norge eller sende e-post til: [post@finkn.no](mailto:post@finkn.no)  
**Mulighet 3:** Ring Finansklagenemnda på telefon +47 23 13 19 60

**Kontakt Financial Ombudsman (Irland):**

**Mulighet 1:** E-post: [info@fspoi.ie](mailto:info@fspoi.ie)  
**Mulighet 2:** Send et brev til Financial Services and Pensions Ombudsman, Lincoln House, Lincoln place, Dublin 2, Eircode D02 VH29  
**Mulighet 3:** Ring dem på: +353 1 567 7000.

**For å utøve dine rettigheter angående personopplysninger:**

**Mulighet 1:** Send e-post til [dataprotectionofficer@cnpsantander.com](mailto:dataprotectionofficer@cnpsantander.com)  
**Mulighet 2:** Skriv et brev til Data Protection Officer, CNP Santander Insurance, Three Park Place, Hatch Street Upper, Dublin 2, Irland

**Slik sender du inn en klage knyttet til personopplysningene dine:**

**Kontakt oss direkte:** [dataprotectionofficer@cnpsantander.com](mailto:dataprotectionofficer@cnpsantander.com)  
**Kontakt Datatilsynet,** Postboks 458 Sentrum, 0105 Oslo.

## 9. Tillegg: Eksempler på kosmetiske skader

Bulk før og etter



Ripe før og etter



Felg før og etter

