

Tryg Bilpleje



Tryg Bilpleje

Betingelser nr. 1908

Aftalegrundlag

Aftalen består af din police og betingelserne.

Tryg Bilpleje forudsætter at:

- du bliver digital kunde og har mobiltelefon og/eller email
- du har købt bilforsikring i Tryg
- bilen er registreret til privat personkørsel

Ydelserne omfattet af Tryg Bilpleje leveres i samarbejde med vores samarbejdspartnere.

Yderligere oplysninger

Oplysninger om services og leverandører, som benyttes i Tryg Bilpleje kan fås på tryg.dk/bilpleje.

Tryg Bilpleje består af din police og dine betingelser

Husk, når du læser betingelserne

I betingelserne vises de services du har ret til med Tryg Bilpleje.

Sådan gør du, når du vil bruge Tryg Bilpleje

Hjulskifte og hjulopbevaring

Når du vil skifte mellem sommer- og vinterhjul (dæk som sidder på fælge), skal du booke tid til hjulskifte på fomo.tryg.dk.

Hjulskifte foregår på værksteder tilknyttet Tryg Bilpleje.

Du kan samtidig booke tid til opbevaring af det sæt hjul, du ikke benytter.

Sæson tjek

Samtidig med hjulskifte vil værkstedet automatisk udføre et sæson tjek af bilen. Sæson tjek er fx kontrol af dine lygter, oliestand og dæktryk samt visuel kontrol af dækmønster og glas. Sæson tjek uden hjulskift, kan ikke bestilles særskilt.

Bilvask

Du får tilsendt en ny kode hver måned via sms og/eller mail (efter dit valg), som skal benyttes når du ønsker at vaske din bil. Koden kan kun benyttes én gang. Hvis du ikke benytter din kode, bortfalder den med udgang af kalendermåneden. Din aktuelle kode kan du altid finde på fomo.tryg.dk.

Oplysning om de vaskehaller du kan benytte, finder du på tryg.dk/bilpleje.

Hvis du har spørgsmål eller brug for hjælp kan du ringe til os på telefon 62 21 44 88.

Indholdsfortegnelse

	Side		Side		Side
1. Hvad skal du selv sørge for	3	3. Hvor gælder aftalen	3	5. Generelle bestemmelser	5
2. Hvem kan tegne og benytte Tryg Bilpleje	3	4. Hvad indeholder Tryg Bilpleje	3	6. Fortrydelsesret	6

1. Hvad skal du selv sørge for

Du skal give os besked, hvis der sker ændringer:

Besked, når du skifter mail eller telefonnummer

Vi sender kode til bilvask via sms eller email. Du skal derfor give besked ved ændring af mobilnummer eller email-adresse.

Besked, når du bliver forhindret i fremmøde

Når du booker hjulskifte og hjulopbevaring, afsætter værkstedet tid til din bil og du får tilsendt en aftalebekræftelse med værkstedets oplysninger.

Bliver du forhindret i at møde til det aftalte tidspunkt, skal du straks give besked til værkstedet. Aflyser du indenfor 24 timer før aftalt fremmøde, kan værkstedet opkræve dig et gebyr. Det aktuelle gebyr som værkstedet kan opkræve, finder du på booking-siden via fomo.tryg.dk eller ved telefonisk henvendelse til os.

Besked, hvis du fortsat ønsker hjulopbevaring

Hvis du opsiger Tryg Billeje eller hvis aftalen ophører som følge af manglende betaling, ophører din aftale om hjulopbevaring samtidig. Vi giver besked til dit værksted om aftalens ophør og du skal herefter selv afhente dine hjul eller sikre dig en personlig aftale med værkstedet. Hjulopbevaring vil herefter ske på de vilkår, der til enhver tid er gældende for det værksted, som du benytter. Kontakter du ikke værkstedet inden 30 dage efter aftalens ophør, skal du være opmærksom på, at værkstedet kan vælge, at destruere dine hjul.

Andre ændringer, vi skal have besked om

Hvis der står forkerte oplysninger om dig i policen eller hvis der sker ændringer i betalingsadressen.

2. Hvem kan tegne og benytte Tryg Billeje

Tryg Billeje kan tegnes af dig, din ægtefælle/samlever eller børn i din husstand, som har en ikraftværende bilforsikring i Tryg, når bilen er dansk indregistreret med anvendelse til privat personkørsel. Tryg Billeje kan alene tilknyttes én bil.

Tryg Billeje kan benyttes af enhver, der med dit samtykke har til ladelse til at benytte den bil, hvor Tryg Billeje er tilknyttet.

Samtykke skal gives med NemId på fomo.tryg.dk.

3. Hvor gælder aftalen

Aftalen gælder i Danmark undtagen Grønland og Færøerne hos de leverandører vi har indgået aftale med.

4. Hvad indeholder Tryg Billeje

Hjulskifte

Du kan få skiftet mellem dine vinter- og sommerhjul på den bil Tryg Billeje er tilknyttet.

Serviceydelsen omfatter to hjulskifte (dæk som sidder på fælge) inden for et kalenderår. Ydelsen omfatter ikke skift af dæk fra et sæt fælge til et andet sæt fælge.

Hjulskifte skal ske på et værksted tilknyttet Tryg Billeje og bookes fra fomo.tryg.dk, hvor du også finder oplysning om hvilke værksteder, du kan benytte.

Du skal selv betale for evt. reservedele som fx manglende hjulbolte, låsebolte og hjulkapsler samt afbalancering, herunder nulstilling af dæktryk og kontrol eller kodning af tryksensorer til TPMS (dæktrykskontrolsystem).

Reklamation

Se pkt. 5, Generelle bestemmelser om Reklamation eller klage.

Hjulopbevaring

Tryg Billeje dækker opbevaring af de fire hjul, du ikke benytter mellem hjulskifte. Hjulbolte, låsebolte og hjulkapsler opbevares ikke af værkstedet men udleveres til dig ifbm hjulskifte.

Værkstedet bærer ikke risiko for at disse er til stede ved hjulskifte.

Hjulopbevaring skal bookes samtidig med hjulskifte fra fomo.tryg.dk.

Hvis du opsiger Tryg Billeje eller hvis aftalen ophører som følge af manglende betaling, ophører din aftale om hjulopbevaring samtidig. Vi giver besked til dit værksted om aftalens ophør og du skal herefter selv afhente dine hjul eller sikre dig en personlig aftale med værkstedet. Hjulopbevaring vil herefter ske på de vilkår, der til enhver tid er gældende for det værksted, som du benytter. Kontakter du ikke værkstedet inden 30 dage efter aftalens ophør, skal du være opmærksom på, at værkstedet kan vælge, at destruere dine hjul.

Du kan altid afhente dine hjul fra hjulopbevaring, når det sker efter forudgående aftale med værkstedet.

Du får ikke prisreduktion, hvis du ikke benytter hjulopbevaring eller hente dine hjul mellem hjulskifte.

Reklamation

Se pkt. 5, Generelle bestemmelser om Reklamation eller klage.

Sæsontjek

Samtidig med hjulskifte vil værkstedet automatisk udføre et sæsontjek af bilen. Sæsontjek er ikke klargøring til syn og kan ikke bestilles særskilt uden hjulskift.

Sæsontjekket omfatter:

Kontrol af oliestand
Visuel kontrol af styretøj
Visuel kontrol af bremses uden adskillelse
Visuel kontrol af dæk
Kontrol af dæktryk
Kontrol af lys og lygter
Statisk kontrol af støddæmpningsfunktion
Visuel kontrol af forrude samt øvrigt glas
Kontrol af viskerblade/sprinkler
Visuel kontrol af polerne for irring

Efter at værkstedet har foretaget sæsontjek, vil du få udleveret et udfyldt kontrolskema.

Du skal selv betale eventuelle reparationer, reservedele, væsker og olie, som skiftes i forbindelse med sæsontjekket efter forudgående aftale med værkstedet.

Reklamation

Se pkt. 5, Generelle bestemmelser om Reklamation eller klage.

Bilvask

Med Tryg Bilpleje får du adgang til en bilvask hver måned året rundt, i en vaskehal tilknyttet aftalen.

Du får tilsendt en kode via sms/mail som skal benyttes, når du ønsker at vaske bilen. Koden kan kun benyttes én gang, til den af os definerede vasketype. Du kan få oplysning om vasketype og hvad den indeholder på tryg.dk/bilpleje.

Oplever du problemer med din vaskekode, skal du kontakte Tryg på tlf. 62 21 44 88.

Hvis du ikke benytter din kode, bortfalder den med udgang af kalendermåneden og du får ikke refunderet eller godtgjort en ny bilvask. Bilvask kan ligeledes ikke omsættes til kontant betaling.

På fomo.tryg.dk kan du se hvor i landet, du kan benytte bilvask.

Bilvask skal foregå efter de instruktioner, som gives ved den vaskehal, du ønsker at benytte.

Hvis der sker en skade (fx hvis genstande i børsterne har forvoldt skade i forbindelse med bilvasken), skal du anmelde skaden direkte til den station eller butik, som vaskehallen er tilknyttet og sikre dig, at der udfyldes en servicereport.

Bemærk at stationen eller butikken alene er ansvarlig, hvis de har udvist en forsømmelse eller der er fejl ved anlægget, ligesom Tryg ikke hæfter herfor.

5. Generelle bestemmelser

Hvornår gælder aftalen fra

Tryg Bilpleje træder i kraft fra det tidspunkt, du har aftalt med Tryg.

Hvornår ophører aftalen

Både du og vi kan til enhver tid opsige aftalen skriftligt med én måneds varsel til udløbet af en kalendermåned.

Hvis bilforsikringen, hvor Tryg Bilpleje er tilknyttet, ophører som følge af salg, manglende betaling eller af andre årsager, ophører Tryg Bilpleje samtidig og du vil få refunderet eventuelt tilgodehavende.

Betaling

Når du betaler for Tryg Bilpleje, er beløbet i dkk inkl. moms.

Når du køber Tryg Bilpleje, skal du samtidig være tilmeldt Beta-lingservice. Du betaler et opkrævningsgebyr, der dækker vores udgifter ved opkrævning og indbetaling. Vi sender opkrævningen til den betalingsadresse, vi har fået oplyst. Hvis betalingsadressen ændres, skal vi straks have besked.

Hvis aftalen ikke bliver betalt til tiden, får du en rykker med oplysninger om, at aftalen ophører, hvis beløbet ikke betales senest 21 dage efter modtagelsen af rykkeren, samt om konsekvensen ved for sen eller manglende betaling.

Hvis du ikke benytter alle services

Såfremt du ikke benytter én eller flere af de services, du har ret til under Tryg Bilpleje, giver det ikke ret til refusion eller nedsat pris.

Gebyrer

Vi er berettiget til at beregne gebyrer til hel eller delvis dækning af omkostningerne ved fx opkrævninger, rykkerskrivelser, inkasso, udbetalinger, print og behandling af dokumenter, oversigter og ekspeditioner mv.

Vi kan ændre eksisterende gebyrer eller indføre nye gebyrer, når det er begrundet i:

- Omkostningsmæssige årsager – fx hvis vi digitaliserer flere af vores processer eller ydelser, eller indfører flere selvbetjeningsløsninger.
- Forretningsmæssige årsager – fx for at udnytte vores ressourcer eller kapacitet på en mere hensigtsmæssig måde, eller for at ændre den generelle gebyrstruktur.
- Markedsmæssige årsager – fx hvis grundlaget for gebyret har ændret sig, eller hvis vi ser en ændret kundeadfærd.

Ændringer af eksisterende gebyrer sker via offentliggørelse på vores hjemmeside med én måneds varsel til den første i en måned.

Væsentlige ændringer af eksisterende gebyrer vil dog blive varslet individuelt med én måneds varsel til den første i en måned.

Indførelse af nye gebyrer vil blive varslet individuelt med én måneds varsel til den første i en måned. Vi kan uden varsel sætte gebyrer ned.

Du kan altid se de gældende gebyrer på www.tryg.dk eller få dem oplyst ved henvendelse til os.

Sådan behandler vi dine personoplysninger

På 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.

Udveksling af oplysninger med vores samarbejdspartnere

Tryg benytter eksterne samarbejdspartnere som fx udbyder bilvask, hjulskifte, hjulopbevaring og sæsontjek.

For at vores samarbejdspartnere kan kontrollere, at du er berettiget til ydelser under Tryg Bilpleje udveksler vi oplysninger om dit registreringsnummer og ophør af aftalen. Partneren vil være selvstændigt dataansvarlige for de oplysninger, som partneren indsamler og registrerer om dig. Du skal tage kontakt til partneren, hvis du vil benytte retten til indsigt, gøre indsigelse mod behandlingen eller korrigere dine personlige oplysninger hos partneren.

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

Ændring i aftalens indhold og pris

Vi vurderer løbende prisen og indhold i Tryg Bilpleje, for at tage stilling til, om der skal ske ændringer.

Ændringer i services varsles skriftligt senest én måned før ændringen træder i kraft. Ændringen vil også fremgå på tryg.dk/bilpleje.

Ændringer i leverandørsammensætning som fx leverandør af bilvask oplyses på tryg.dk/bilpleje. Værksteder tilknyttet Tryg Bilpleje oplyses på bookingsiden via fomo.tryg.dk.

Ændringer i prisen sker når vores aftale fornyes hvert år. Prisen ændres på baggrund af ændring i fx omkostninger til leverandører eller administrationsomkostninger.

Vi varsler dig væsentlige ændringer af prisen senest 30 dage før aftaleperioden udløber.

Ændringer i prisen, der ikke er væsentlige vil blive opkrævet sammen med den almindelige fornyelse.

Når du betaler for en ny periode, accepterer du samtidig ændringerne, og aftalen fortsætter med de ændrede betingelser og/eller pris.

Reklamation eller klage

Hvis du ønsker at give reklamation eller klage over services under Tryg Bilpleje, skal du først henvende dig direkte til det værksted, den vaskestation eller butik, som du har benyttet.

Hvis du har udestående spørgsmål efter din henvendelse til værksted, vaskestation eller butik, kan du kontakte os. Se hvordan på tryg.dk/bilpleje.

Giver din henvendelse ikke et tilfredsstillende resultat, kan du herafter skrive til Kvalitetsafdelingen, som er vores klageansvarlige afdeling.

Tryg
Postkode J22
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup
E-mail: kvalitet@tryg.dk

Ankenævnet for Forsikring
Anker Heegaards Gade 2
1572 København V
Telefon 33 15 89 00 mellem klokken 10.00 – 13.00

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.

6. Fortrydelsesret

Du har ret til at fortryde dit køb af Tryg Bilpleje, men fortrydelsesretten er afhængig af to forskellige situationer:

- Du har mødt vores repræsentant fysisk, da du købte Tryg Bilpleje
- Du har ikke mødt vores repræsentant fysisk, da du købte Tryg Bilpleje (fjernsalg).

Fortrydelsesfrist

Fortrydelsesfristen er altid 14 dage, og fristens begyndelse afhænger af, hvordan aftalen er indgået, punkt 1-2.

1. Har du mødt vores repræsentant, da du købte Tryg Bilpleje, starter fristen på det seneste af følgende tidspunkter:
 - a Fra den dag, du har fået besked om, at du har købt Tryg Bilpleje.
 - b Eller fra den dag, du har fået tydelig skriftlig besked om fortrydelsesretten.
2. Ved fjernsalg starter fristen på det seneste af følgende tidspunkter:
 - a Fra den dag, du har fået besked om, at du har købt Tryg Bilpleje.
 - b Når du har fået de oplysninger, vi har pligt til at give dig enten på papir eller pr. e-mail.

Fristen på 14 dage beregnes således:

Hvis du fx køber Tryg Bilpleje mandag den 1. og først har modtaget oplysningerne onsdag den 3., har du frist til og med onsdag den 17.

Hvis fortrydelsesfristen udløber på en helligdag, lørdag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, udløber fristen først den følgende hverdag.

Hvordan fortryder du?

Inden fortrydelsesfristen udløber, skal du give os besked om, at du har fortrudt dit køb. Du kan give os besked enten pr. brev eller e-mail. Hvis du vil have bevis for, at du har sendt beskeden, inden fristen udløber, kan du sende et anbefalet brev og gemme kvitteringen.

Du skal sende besked om, at du har fortrudt købet til:

FOMO
Odensevej 8A
5700 Svendborg

E-mail: fomo@fomo.dk

Hvis du fortryder

Hvis du fortryder dit køb af Tryg Bilpleje inden for fortrydelsesfristen, bliver købet ophævet fra det tidspunkt, hvor du sender besked til os om ophævelse og har du betalt for aftalen, vil du få beløbet tilbagebetalt.

Du skal dog være opmærksom på, at såfremt du har gjort brug af de services, der er omfattet af Tryg Bilpleje inden udløb af fortrydelsesfristen, opkræver vi dig betaling svarende til værdien, af de services du har benyttet. Skal du have refunderet tilgodehavende, bliver beløbet modregnet i tilbagebetalingen.