

Vilkår og betingelser for Santander Verdisikring



1. Kort sammendrag

Hva slags forsikring er dette?

Disse vilkårene og betingelsene for forsikringen beskriver innholdet i forsikringsdekningen og vil gjelde for deg som har inngått en kredittavtale med Santander Consumer Bank A.S. Norge («Santander») og alle som har inngått en Santander Verdisikring-avtale via appen eller på annet vis.

Santander Verdisikring er en frivillig forsikring og er ikke et krav for å oppnå en kredittavtale med Santander. Forsikringen vil heller ikke påvirke vilkårene i kredittavtalen. Vær oppmerksom på at dette ikke er en bilforsikring.

Hva dekker forsikringen?

Santander Verdisikring dekker totaltap av motorvogn ved tyveri, ulykke, brann eller flom.

I tillegg til dette er dekning av egenandel inkludert i denne forsikringen. Forsikringsselskapet CNP Santander Insurance Europe DAC (CNPSIE) skal refundere egenandelen til motorvognforsikringen, hvis forsikringstagerens motorvognforsikring godtar og utbetaler alle forsikringskrav der en egenandel skal betales. **Se detaljert informasjon i andre avsnitt i dette dokumentet.**

Hva kan jeg forvente å finne i dokumentet?

Dette dokumentet angir vilkårene og betingelsene til forsikringen din. Den forklarer hva som dekkes, hvilke unntak og begrensninger som gjelder, hvordan forsikringspremien beregnes, hvordan du kan kontakte oss, hvordan du kan sende inn et forsikringskrav og hvordan forsikringen kan sies opp. Dokumentet inkluderer også detaljert informasjon om hvordan personopplysningene dine behandles og informasjon om myndigheter eller organer du kan kontakte hvis du trenger å sende inn en klage.

Santander Santander Verdisikring-forsikringen dekker:

- Forsikringsbeviset
- Forsikringsvilkår
- Lov nr. 69 av 16. juni 1989 om forsikringsavtaler (FAL), slik den til enhver tid foreligger, med mindre bestemmelser i loven kan fravikes fra, og er unntatt, enkelttilfeller der Santander Verdisikring er inngått mellom Santander og selskapet, og er basert på forsikringstagerens frivillige deltagelse. Forsikringen er ikke et krav for å inngå en kredittavtale med Santander.

Hvordan kontakter jeg dere hvis jeg har spørsmål?

Du kan kontakte oss via den metoden som passer deg best.

Ved spørsmål om dekning eller forsikringskrav ber vi deg kontakte CNP Santander Insurance Europe DAC (se også avsnitt 11.1.)

- **Telefon:** 23 02 48 72
- **E-post:** kundesenter@no.cnpsantander.com

Hvis spørsmålene dine angår forsikringsformidling, kansellering eller betaling av forsikringspremien, er du velkommen til å ta kontakt med Santander på

- **Telefon:** 21 08 30 00 eller
- logge på til www.santanderconsumer.no og sende en sikker melding via nettbanken din.

Innholdsfortegnelse

1. Kort sammendrag	2
2. Definisjoner	4
3. Partene.....	5
3.1. Hvem er forsikringstakeren?	5
3.2 Hvem er forsikringsgiver?	5
3.3 Hvem/hva er forsikret?	5
4. Hvor gjelder forsikringen?	5
5. Hvor lenge varer forsikringen?	6
5.1 Når gjelder forsikringen?	6
5.2 Hva er maksimum og minimum varighet?	6
6. Avslutning og angrerett	7
6.1 Kan jeg angre, eller si opp denne forsikringen	7
6.2 Når utløper forsikringen? (Avslutning)	7
7. Forsikringsdekning	8
7.1 Hva dekkes av Santander Verdisikring?	8
8. Hvilke regler gjelder for dekningen og hvor mye dekkes?	8
8.1 Ved totaltap av motorvogn	8
8.2 Dekning av egenandel	9
9. Unntak	9
9.1 Kan CNP Santander Insurance Europe DAC nekte å tilby dekningen eller å utbetale erstatningen?	9
9.2 Hvilke unntak gjelder?	9
10. Forsikringspremie	10
10.1 Hvordan beregnes premiebeløpet til forsikringen min?	10
10.2 Når og hvordan betaler jeg forsikringspremien?	10
10.3 Hva skjer hvis jeg ikke betaler forsikringspremien?	11
11. Betingelser for utbetaling av erstatning	11
11.1 Hvordan melder jeg inn et forsikringskrav?	11
11.2 Hvordan gjennomføres et forsikringskrav? Hva kommer til å skje?	11
11.3 Obligatoriske dokumenter	11
11.4 Konsekvenser ved svindel	12
12. Klager, gjeldende lov og voldgiftsrett	12
12.1 Hvordan sender jeg inn en klage?	12
13. Generelle vilkår.....	13
13.1 Elektronisk kommunikasjon	13
14. Håndtering av personopplysninger	13

2. Definisjoner

Med mindre noe annet står angitt i konteksten, vil de følgende vilkårene gjeld:

Ulykke: En hendelse forårsaket av en ekstern, voldsom og øyeblikkelig årsak, uavhengig av førerens vilje. Denne definisjonen omfatter uttrykkelig hendelser som medfører totaltap av motorvognen som følge av:

1. velt, fall eller kollisjon med andre motorvogner eller andre mobile eller immobile gjenstander.
2. Subsidents av grunn, sammenbrudd av broer eller veier.
3. Ondsinnede handlinger eller tjenestefeil gjort av tredjepart, gitt at den forsikrede har gjort alt det som var realistisk mulig for å forhindre hendelsen, samt at hendelsen ikke er av en politisk eller sosial art.
4. Brann eller eksplosjon eller lynnedslag.
5. Tyveri eller innbrudd

Kredittavtale: Henviser til kredittavtalen som er relatert til kjøpet av motorvognen angitt på forsikringsbeviset

Ikrafttreddelsesdato: Datoen angitt på forsikringsbeviset.

Den forsikrede/ Forsikringstager: En kunde hos Santander som oppfyller betingelsene angitt i avsnitt 3.3.1 og som har tegnet en Santander Verdisikring-avtale og som har navnet sitt angitt på forsikringsbeviset.

Forsikringsgiver: henviser til CNP Santander Insurance Europe DAC (CNPSIE), som tilbyr forsikringsdekningen. Flere selskapsdetaljer finner du under punkt 3.2.

Forsikringsagent: Santander Consumer Bank AS Strandveien 18, 1325 Lysaker Org.nr: 983 521 592 («Santander»)

Ulykkesdato: Dagen motorvognen ble stjålet eller oppfylte kriteriene for totaltap.

Markedsverdi: Verdien av motorvognen umiddelbart forut for ulykken.

Innkjøpspris: Kjøpsprisen for motorvognen ved kjøpstidspunktet, som står angitt i kredittavtalen.

Tyveri/innbrudd: Tyven har skaffet seg tilgang til motorvognen uten tillatelse, med eller uten bruk av makt, og motorvognen har på ulovlig vis blitt gjort permanent utilgjengelig for motorvogneieren.

Totaltap: Tap av motorvognen på grunn av tyveri eller skade forårsaket av ulykke, brann eller flom, som resulterte i en vurdering av totaltap fra motorvognforsikringen (hvor aktuelt), eller et prisestimat som viser at reparasjonskostnader overstiger 80 % av motorvognens erstatningsverdi.

Motorvogn: Motorvognen som oppfyller kravene i avsnitt 3.3.1, som er angitt på forsikringsbeviset.

3.Partene

3.1. Hvem er forsikringstakeren?

En kunde hos Santander, som står angitt på forsikringsbeviset.

3.2 Hvem er forsikringsgiver?

Forsikringsgiver er skadeforsikringsselskapet CNP Santander Insurance Europe DAC (CNPSIE), hjemmehørende i Irland, registrert hos Companies Registration Office i Irland med registreringsnummer 488062 (selskap). Selskapet er registrert med følgende adresse i Irland: 2nd Floor, Three Park Place, Hatch Street Upper, Dublin 2, Irland. Selskapet kan kontaktes i Norge på: Postboks 569, Skøyen, 0214 Oslo. Tilsynsmyndighet er den irske sentralbanken og Finanstilsynet i Norge. Selskapet tilbyr forsikringstjenester i Norge i henhold til EUs direktiver og norsk lov om grenseoverskridende forsikringsvirksomhet.

3.3 Hvem/hva er forsikret?

En kunde hos Santander som oppfyller betingelsene angitt i avsnitt 3.3.1 og som har tegnet en Santander Verdisikring-avtale og som har navnet sitt angitt på forsikringsbeviset, og som har motorvognen som oppfyller kravene i avsnitt 3.3.1, angitt på forsikringsbeviset.

3.3.1 Hvilke typer motorvogner dekkes? (kvalifiseringskriterier)

Følgende krav må være oppfylt for å kunne kjøpe denne forsikringen. Motorvognen

- kan ikke være eldre enn 10 år på tidspunktet forsikringen tegnes
- må ha et norsk nummerskilt
- må kun være til privat bruk
- må være kjøpt hos en bilforhandler og være finansiert av Santander.

Andre kriterier:

- Eieren av motorvognen må være permanent bosatt i Norge.
- Santander Verdisikring må være tegnet innen 180 dager fra motorvognens leveringsdato.
- Forsikringen kan ikke tegnes for følgende typer motorvogner:
 - Motorvogner med eksportskilt, midlertidige nummerskilt eller utenlandske nummerskilt (for eksempel blant annet endringer i nummerskilt for veteranbiler).
 - En motorvogn som ikke normalt er registrert i Norge.
 - Motorvogner som brukes til næringsvirksomhet, inkludert transport av varer eller tjenester, distribusjon og leveringstjenester, spedisjon, flyttetjenester (inkludert sporadisk bruk), passasjertransport (som drosjer eller leiebiler), leiebiler, motorvogner registrert for pleie- eller nød- og hjelpeorganisasjonstjenester, eller motorvogner som brukes som mobilt lager.

Obs! Kasko eller delkasko er ikke et krav for å tegne en Santander Verdisikring-avtale.

4. Hvor gjelder forsikringen?

Forsikringen er gyldig 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 eller Belarus.

5. Hvor lenge varer forsikringen?

5.1 Når gjelder forsikringen?

Forsikringen gjelder fra og med ikrafttredelsesdatoen til forsikringen, som står angitt på forsikringsbeviset.

Forsikringen har en varighet som tilsvarer varigheten til kredittavtalen, begrenset opp til fem år (60 måneder) fra ikrafttredelsesdatoen til forsikringen. Forsikringen kan bli sagt opp før kredittavtalen utløper hvis en av årsakene angitt i avsnitt 6.2, «Når utløper forsikringen?», blir gjeldende.

5.2 Hva er maksimum og minimum varighet?

5.2.1 Maksimum varighet for dekningen:

Maksimum løpetid er det som inntreffer tidligst av enten utløpsdatoen til kredittavtalen eller fem år (60 måneder) fra ikrafttredelsesdatoen til forsikringen.

5.2.2 Minimum varighet for dekningen:

Du kan si opp forsikringen når som helst, men ikke tidligere enn én måned etter at forsikringen ble tegnet. Se avsnitt 6 for mer informasjon om angreretten din til å si opp dekningen i løpet av den første måneden etter at forsikringen ble tegnet.

6. Avslutning og angrerett

6.1 Kan jeg angre, eller si opp denne forsikringen

I henhold til kapittel 1D av FAL vedrørende angrerett har du angrerett i en periode på tretti (30) dager fra avtalen ble inngått (ikrafttredelsesdatoen til forsikringen), eller fra datoen forsikringstageren mottok forsikringsbeviset i tillegg til vilkårene og betingelsene. Angreretten utøves ved å fylle ut det vedlagte angrerettsskjemaet og sende det inn til Santander.

Etter denne angrerettsperioden, kan du si opp forsikringen ved å informere Santander om dette skriftlig eller på telefon. Forsikringen vil utløpe 30 dager etter den første dagen i den neste måneden. Forsikringsdekningen vil derfor også gjelde frem til slutten av den påfølgende måneden. Hvis du sier opp forsikringen din innen de første 30 dagene etter at du inngikk avtalen, er du berettiget til å få refundert alle forsikringspremiene du har betalt.

Skriftlig oppsigelse eller angrerettsskjema kan sendes inn på følgende måte:

- ved å logge inn på nettbanken din: www.santanderconsumer.no eller
- ved å sende inn et brev til Santander Consumer Bank AS, Strandveien 18, 1325 Lysaker.

6.2 Når utløper forsikringen? (Avslutning)

Forsikringen kan bli sagt opp av flere årsaker. Den vil utløpe når en av de følgende hendelsene inntreffer:

- Hvis det har gått fem år (60 måneder) siden forsikringens ikrafttredelsesdato.
- Hvis det har gått 15 år siden motorvognens første registreringsdato.
- Hvis det er utbetalt erstatning som skyldes totaltap av motorvogn.
- Hvis motorvognen angitt på forsikringsbeviset ikke lenger er registrert i Norge.
- Hvis du selger motorvognen (forsikringen kan ikke overføres til en ny eier), med mindre forsikringen er registrert på en medeier av motorvognen og lånetaker av kredittavtalen (forsikringstager er forpliktet til å melde ifra om dette).
- Hvis motorvognen brukes til næringsformål (forsikringstager er forpliktet til å melde ifra om dette).
- Hvis du ikke har betalt alle forsikringspremiene som du skylder, innen fristen angitt på oppsigelsesvarselet. I henhold til forsikringsavtaleloven, inneholder oppsigelsesvarselet informasjon om at forsikringen vil opphøre hvis forsikringspremien ikke blir betalt innen fristen angitt på oppsigelsesvarselet.
- Når finansieringsavtalen som ble brukt til bilkjøpet, sies opp.
- Hvis du sier opp forsikringen din.

CNP Santander Insurance Europe DAC (CNPSIE) kan si opp forsikringen i følgende tilfeller:

- Uten forvarsel hvis du har oppgitt feil eller ufullstendig informasjon om tidspunktet forsikringen ble tegnet, eller hvis det foreligger skjulte omstendigheter i forbindelse med et forsikringskrav som kan være viktig for forsikringssaken.
- Hvis du ikke har betalt de gjeldende forsikringspremiene.

7. Forsikringsdekning

7.1 Hva dekkes av Santander Verdisikring?

Santander Verdisikring dekker totaltap av motorvogn ved tyveri, ulykke, brann eller flom.

Forsikret beløp utbetales ved totaltap av motorvogn som skyldes tyveri, brann, ulykke eller flom. Forsikret beløp er differansen mellom motorvognens innkjøpspris og markedsverdi, som forklart ytterligere i avsnitt 8 nedenfor.

Forsikringsselskapet CNP Santander Insurance Europe DAC (CNPSIE) refunderer egenandelen som belastes av motorvognforsikreren, dersom den forsikredes motorvognforsikrer godkjenner og utbetaler en erstatning hvor det trekkes egenandel. Detaljer om betaling er beskrevet i avsnitt 8.2.

Totaltap som skyldes tyveri

Tyveri dekkes kun hvis tyven har skaffet seg tilgang til motorvognen uten tillatelse, med eller uten bruk av makt, og motorvognen har på ulovlig vis blitt gjort permanent utilgjengelig for eier av motorvognen. Dekningen til denne forsikringen er avhengig av at forsikringskravet som gjelder tyveri, blir godkjent av forsikringstakerens forsikringsselskap. Hvis en slik forsikring ikke finnes, vil det bli nødvendig å oppgi mer informasjon for å bekrefte tyveriet av motorvognen.

Totaltap som skyldes ulykke, brann eller flom

Motorvognen vurderes for å være totaltapt hvis kostnadene for å reparere skaden er større enn 80 % av motorvognens erstatningsverdi, og forutsatt at motorvognen ikke blir reparert.

- Med skade mener vi skade forårsaket av brann, flom eller en ulykke.
- Med kostnader for å reparere mener vi reparasjonskostnaden, inkludert alle skatter og avgifter, som estimert av en sakkyndig person.
- Med erstatningsverdi mener vi markedsverdien av motorvognen umiddelbart forut for ulykken.

Ovennevnte fastsettes på grunnlag av skadedokumentasjon slik det står angitt i forsikringstakerens kaskoforsikring. Hvis forsikringstageren ikke har tegnet en kaskoforsikring, skal reparasjonskostnadene vurderes av en autorisert takstmann eller en tilsvarende sakkyndig person, og CNP Santander Insurance Europe DAC (CNPSIE) vil vurdere erstatningsverdien basert på informasjon om tilsvarende motorvogner.

8. Hvilke regler gjelder for dekningen og hvor mye dekkes?

8.1 Ved totaltap av motorvogn

Utbetalt forsikringssum avhenger av bilens alder og om forsikringstaker har en motorvognforsikring med totaltapsgaranti inkludert på tidspunktet forsikringskravet ble sendt inn.

For motorvogner eldre enn tre (3) år og for forsikringstakere uten dekning av totaltap inkludert i forsikringen som dekker totaltap ved tidspunktet forsikringskravet ble sendt inn:

- Et engangsbetalt beløp beregnes som 110 % av differansen mellom motorvognens opprinnelige innkjøpspris og dens markedsverdi på datoen den ble totaltapt.
- Utbetalt forsikringssum er gjenstand for en minimum utbetaling på 20 000 norske kroner opptil maksimum 520 000 norske kroner. Hvis, for eksempel, differansen kun er 15 000 norske kroner, vil utbetalt forsikringssum fremdeles være 20 000 norske kroner.

For motorvogner nyere enn tre (3) år og der forsikringstageren har totalskadegaranti inkludert i forsikringen som dekker totalskade ved tidspunktet forsikringskravet ble sendt inn:

- Et engangsbeløp på 20 000 norske kroner utbetales ved innsendt erstatningskrav.

Engangsbeløpene ovenfor kan bare utbetales én gang i løpet av forsikringens varighet.

8.2 Dekning av egenandel

Hvis et forsikringskrav godkjennes og utbetales av forsikringstagerens motorvognforsikringsselskap, vil CNP Santander Insurance Europe DAC (CNPSIE) utbetale et beløp som tilsvarer egenandelen. Høyeste egenandel er 8 000 norske kroner og kan utbetales én gang per kalenderår.

Vær oppmerksom på at du ikke kan få utbetalt dobbel erstatning for ulykker som dekkes av denne forsikringen. Når du sender inn et forsikringskrav, er du dermed forpliktet til å informere CNP Santander hvis du har andre tilsvarende forsikringer hos andre selskaper. CNP Santanders erstatningsansvar i slike tilfeller vil være redusert, i henhold til reglene i avsnitt 6-3 i forsikringsavtaleloven, opptil det beløpet du får utbetalt fra et annet forsikringsselskap med lignende dekning. Du velger hvilket forsikringsselskap du ønsker å sende inn forsikringskravet til.

Alle utbetalinger under forsikringen i forbindelse med forsikringskravet utbetales til forsikringstakeren som står oppført på forsikringsbeviset.

9. Unntak

9.1 Kan CNP Santander Insurance Europe DAC nekte å tilby dekningen eller å utbetale erstatningen?

Ja, selskapet er ikke forpliktet til å tilby forsikringsdekning eller utbetale erstatning hvis dette vil gjøre selskapet til gjenstand for sanksjoner, brudd på forbud eller restriksjoner i henhold til FN-resolusjoner eller EUs økonomiske og finansielle sanksjoner eller andre lover eller regler knyttet til finansiering av terror.

9.2 Hvilke unntak gjelder?

Unntak gjelder for forsikringskrav forårsaket av følgende forhold eller hendelser:

- a) De som er forårsaket av storm, hagl og jordskjelv.
- b) Tap forårsaket direkte eller indirekte av at motorvognen var involvert i fartskonkurranser, kjøring over fartsgrensen, oppkjøring eller bruk i private fartskonkurranser.
- c) Alle motorhavarier som kan ha oppstått som følge av ulovlige eller bevisste handlinger med motorvognen, eller mot motorvognen av forsikringstakeren eller sjåføren.
- d) Ingen gyldig registrering
- e) Tap som oppstod når motorvognen ble brukt av følgende personer og/eller som forklart nedenfor:
 - Alle tap, direkte eller indirekte, forårsaket av virksomhet som involverte transport av drivstoff, farlig gods og/eller farlige stoffer, dekkes ikke.
 - Motorvogner med eksportskilt, midlertidige nummerskilt, utenlandske nummerskilt eller

spesialsilt (f.eks. nummersilt for veteranbil).

- Motorvogn som er registrert på personer som er permanent bosatt utenfor Norge.
- De som oppstår i forbindelse med at motorvognen deltok i veddemål eller konkurranser, eller at motorvognen ble brukt i områder der luftfartøy vanligvis lander, tar av, kjører på bakken eller parkerer.

f) Der årsaken skyldes opptøyer, sivil ulydighet, krigshandlinger, med eller uten krigserklæring, inkludert alle typer voldshandlinger som utføres av en nasjon, samt alle voldshandlinger som utføres av politiske organisasjoner eller terroristorganisasjoner, samt handlinger som utføres av myndighetene.

g) Motorvogner for kommersiell bruk, inkludert transport av varer/tjenester, leveranser, distribusjon og leveringstjenester, spedisjon, flyttetjenester (inkludert sporadisk bruk), passasjertransport (drosje, leiebil), leiebiler, motorvogner registrert for pleie- og omsorgstjenester, sosiale tjenester eller bistandsorganisasjoner, eller motorvogner som brukes som mobilt lager.

h) Motorvogn som er eldre enn 15 år.

i) Skade som skyldes svikt i en mekanisk eller elektronisk del, naturlig slitasje eller annen skade som ikke er relatert til en ulykke, brann eller flom som forårsaket totalskaden, dekkes ikke.

Som følge av uaktsomhet fra den forsikredes side:

- Ulovlige eller kriminelle handlinger, inkludert totaltap som skyldes kjøring under påvirkning av alkohol, giftige stoffer, narkotika eller psykotrope stoffer.
- Aktiv deltagelse i opptøyer, sivil ulydighet, krig eller krigerske handlinger.
- Hvis forsikringstageren dør i forbindelse med, direkte eller indirekte, bevisst bruk av kjernefysiske, biologiske eller kjemiske våpen, eller ved bevisst bruk eller utslipp av radioaktive, biologiske eller kjemiske stoffer, er forsikringsselskapet ikke forpliktet til å betale, i den grad at bruken eller utslippet var ment å utsette mange liv for fare.

Unntak gjelder for forsikringskrav med egenandel forårsaket av følgende forhold eller hendelser:

- Hvis ulykken som forårsaket forsikringskravet, oppstod før ikrafttredelsesdatoen til denne forsikringen.
- Hvis forsikringstager ikke har betalt egenandelen til verkstedet som utførte reparasjonen, eller hvis ingen egenandel er trukket i erstatningsoppgjøret i motorvognforsikringen.
- Når et fradrag i erstatningsoppgjøret i motorvognforsikringen ikke er uttrykkelig indikert for å være en egenandel.
- Hvis forsikringstageren, på datoen denne forsikringen trådte i kraft, allerede visste at hen skulle sende inn et forsikringskrav.

10. Forsikringspremie

10.1 Hvordan beregnes premiebeløpet til forsikringen min?

Forsikringspremien beregnes månedlig som en prosentandel av kjøretøyets kjøpspris. Premiebeløpet står angitt på forsikringsbeviset.

10.2 Når og hvordan betaler jeg forsikringspremien?

Den månedlige forsikringspremien er inkludert i fakturaen der du betaler det månedlige avdraget i kredittavtalen.

10.3 Hva skjer hvis jeg ikke betaler forsikringspremien?

Hvis du ikke betaler forsikringspremien, kan CNP Santander Insurance Europe DAC (CNPSIE) velge å si opp forsikringen. Se avsnitt 6 for mer informasjon om hvordan du sier opp forsikringen.

11. Betingelser for utbetaling av erstatning

11.1 Hvordan melder jeg inn et forsikringskrav?

Forsikringskrav rettet mot selskapet skal sendes inn så snart som praktisk mulig, og ikke senere enn ett år, etter at skaden oppstod. Se avsnitt 8-5 og 18-5 av straffeloven.

Kontakt oss for å melde inn et krav. Teamet vårt vil hjelpe deg gjennom de neste trinnene for å sende inn forsikringskravet:

- **Telefon:** 23 02 48 72, eller
- **E-post:** kundesenter@no.cnpsantander.com
- **Postadresse:** CNP Santander Insurance Europe DAC, Postboks 569, Skøyen, 0214 Oslo, Norge

11.2 Hvordan gjennomføres et forsikringskrav?

Når forsikringsgiveren har mottatt forsikringskravet ditt og all nødvendig dokumentasjon, vil saken bli registrert og tildelt et unikt skadenummer. Dette nummeret skal brukes i all kommunikasjon med forsikringsselskapet.

Innsendte dokumenter vil deretter behandles i henhold til vilkårene og betingelsene til forsikringen. Saksbehandlingstiden er vanligvis opptil 14 dager. Forsikringsselskapet vil deretter sende deg en skriftlig vurdering:

- Hvis det er vurdert at du har krav på erstatning, vil du bli informert om beløpet, hvor og når utbetalingen vil skje.
- Hvis det er vurdert at du ikke har krav på erstatning, vil du bli informert om årsaken til dette, med referanser til vilkårene og betingelsene til forsikringen.
- Hvis det er behov for mer informasjon eller dokumentasjon, vil dette resultere i en lengre saksbehandlingstid.

Obs! Alle utbetalinger under denne forsikringen i forbindelse med forsikringskravet utbetales til forsikringstakeren som står oppført i forsikringsbeviset.

Hvis ingen erstatning utbetales av motorvognens forsikring, kan innsenderen av skademeldingen bli nødt til å oppgi mer dokumentasjon, inkludert, men ikke begrenset til:

- en fullstendig politirapport
- bevis på eierskap
- alle relevante motorvognnøkler

11.3 Obligatoriske dokumenter

Når du sender inn et forsikringskrav, må du forsikre deg om at følgende dokumenter legges ved der de kreves:

Tyveri av motorvogn:

- en kopi av politirapporten som ble levert til offentlig myndighet
- en utskrift av en kronologisk beskrivelse av tapet av motorvognen
- en kopi av vognkortet

- en kopi av førerkortet
- en kopi av salgsmeldingen for motorvognen som viser innkjøpsprisen
- dokumentasjon fra motorvognforsikringsselskapet eller annet som kan være nødvendig for å bekrefte retten til å få utbetalt erstatning fra Santander Verdisikring
- dokumentation for anmeldt skade og utbetaling i forbindelse med tyveriet fra forsikringstagerens kaskoforsikring eller motorforsikring.

Totaltap av motorvogn:

- erklæring på at eierskapet av bilen er overdratt til et godkjent bilmottak eller vrakplass eller motorvognforsikringsselskapet
- en kopi av vognkortet
- en kopi av førerkortet
- en kopi av salgsmeldingen for motorvognen som viser innkjøpsprisen
- for kjøretøy som har gjennomgått tekniske endringer og/eller ombygginger, en kopi av godkjenningssdokumentasjon fra produsenten
- dokumentasjon fra forsikringsselskapet eller annet som kan være nødvendig for å bekrefte retten til å få utbetalt erstatning fra Santander Verdisikring
- dokumentation for anmeldt skade og utbetaling for totalskaden fra forsikringstagerens kaskoforsikring.

Dekning av egenandel:

- Dokumentasjon som beviser motorvognforsikringskravet, inkludert detaljer om hendelsen og dokumentasjon som beviser at erstatningskravet ble utbetalt for motorvognen.
- Dokumentasjon som beviser at en egenandel ble betalt i forbindelse med motorvognforsikringskravet ovenfor, inkludert dokumentasjon som viser det nøyaktige egenandelsbeløpet.

Hvis du trenger mer informasjon, kan du ringe oss på 23 02 48 72 eller sende en e-post til: kundesenter@no.cnpsantander.com

11.4 Konsekvenser ved svindel

Alle personer som blir funnet skyldig i svindel mot selskapet, mister alle rettighetene sine i forsikringsavtalen, samt alle rettigheter i alle andre forsikringsavtaler med selskapet i forbindelse med den samme hendelsen, i tillegg til at selskapet kan si opp alle forsikringsavtaler med forsikringstageren, jf. FAL § 4-2, § 4-3, § 8-1 eller § 13-2, § 13-3.

Generelle vilkår

- Forsikringen er en ren risikoforsikring og har ingen innløsningsverdi/salgsværdi ved utløpet av forsikringsperioden.
- Forsikringstageren har ingen rett til å overføre, pantsette, eller på noe annet vis stille forsikringen som sikkerhet for lån.
- Forsikringsavtalen for Santander Verdisikring reguleres av norsk lov og er underlagt de norske domstolenes eksklusive jurisdiksjon.

12. Klager, gjeldende lov og voldgiftsrett

12.1 Hvordan sender jeg inn en klage?

Klager som vedrører forsikringen kan sendes direkte til selskapet på følgende adresse:

**Klagenemnd for Santander Verdisikring c/o
CNP Santander Insurance Europe DAC**

Postboks 569, Skøyen, 0214 Oslo.

Telefon: 23 02 48 72,

E-post: kundesenter@no.cnpsantander.com

Slike klager vil ikke påvirke tidsfristene for å anlegge sak mot selskapet, med det formål å hindre at kravet blir foreldet. Men hvis klagen derimot blir sendt inn til Klagenemnd for Santander Verdisikring, vil fristen for å anlegge sak mot selskapet forlenges med en tidsperiode (antall dager) regnet fra dagen klagen ble sendt inn og frem til Klagenemnd for Santander Verdisikring har fullført saksbehandlingen.

Søksmål med innvirkning på tidsfristene kan enten anlegges ved å sende inn en forliksklage, eller ved å henvende seg til Finansklagenemnda i henhold til avsnitt 22-2 i regelverket til Finansklagenemnda, ved å ta kontakt på følgende adresse:

Finansklagenemnda

Postboks 53, Skøyen, 0212 Oslo.

Telefon 23 13 19 60.

En tvistebehandlingsprosess hos Klagenemnd for Santander Verdisikring vil ikke forhindre at saken senere kan tas opp hos Finansklagenemnda. Ved en rettsak skal tvister løses i henhold til norsk lov, med Oslo tingrett som vernetting.

13. Generelle vilkår

13.1 Elektronisk kommunikasjon

Selskapet vil kommunisere med deg elektronisk i løpet av kundeforholdet, med mindre du utøver din rett til å velge bort elektronisk kommunikasjon. Du må kontakte selskapet hvis du ønsker å velge bort elektronisk kommunikasjon. Hvis du velger bort elektronisk kommunikasjon, vil du motta kommunikasjon som brevpost. Hvis du har valgt bort elektronisk kommunikasjon, vil meldinger tre i kraft på tidspunktet meldingen har blitt levert på adressen din. Hvis du ikke velger bort elektronisk kommunikasjon, vil alle meldinger til deg være ansett for å ha blitt levert til deg på tidspunktet meldingen nådde deg elektronisk, jf. avsnitt 1-6 i forsikringsavtaleloven.

14. Håndtering av personopplysninger

Selskapet og Santander må samle inn og behandle personopplysninger om deg for å kunne tilby deg forsikringsprodukter. Hvis selskapet eller Santander behandler personopplysninger på vegne av en annen part, vil det inngås en databehandleravtale som oppfyller vilkårene for en slik avtale.

Se den medfølgende personvernerklæringen for mer informasjon om hvordan selskapet behandler personopplysningene dine.

Hvis du trenger mer informasjon om hvordan Santander behandler personopplysninger, kan du se Santanders personvernerklæring på www.santanderconsumer.no/om-oss/personvern