

Suomen Muusikkojen Liitto ry

Soitinvakuutus

Vakuutusehdot

Vakuutusehdot 131276.

Brookfield Underwriting AB (Engelbrektskatan 9, 114 32 Tukholma, Ruotsi). Yritys kuuluu Ruotsin Finanssivalvonnan (Finansinspektionen) valvonnan piiriin, ja on sen valtuuttama. Rekisterinumero 10-5413.

Vakuutuksen ehdot ovat käännös vakuutusta ensisijaisesti koskevista englanninkielisistä vakuutusehdoista. Mikäli vakuutusehtoja joudutaan tulkitsemaan, se tapahtuu englanninkielistä versiota tulkiten.

Vakuutus kirjassa käytettyjen termien määritelmät

Termit on määritelty alla (**lihavoidulla**), niiden merkitys on sama kaikkialla vakuutuksen tekstissä.

Terroriteko

Pakottaminen, väkivallan käyttö tai sillä uhkaaminen,

- Terroriteon takana voi olla yksilö tai ryhmä ihmisiä. Se voi myös tapahtua yhteistyössä yhteisön tai hallituksen kanssa, tai kolmannen tahon toimeksiannosta.
- Terroriteon syyt voivat olla poliittisia, uskonnollisia, ideologisia tai vastaavia. Määritelmä kattaa myös toiminnan, jonka tarkoituksena on hallituksen painostaminen, tai kansalaisten tai jonkun ihmisryhmän pelottelu.

Omavastuu

Suomen Muusikkojen Liiton **jäsenen** omavastuu on 150Eur jokaisen vakuutustapahtuman osalta.

Jäsen

Henkilö, joka on ollut Suomen Muusikkojen Liiton jäsen vähintään 30 päivän ajan, ja jonka jäsenmaksut ovat ajan tasalla.

Soitin

- Akustiset ja sähköiset soittimet ja niiden erityiset lisälaitteet, kuten jouset, kotelot ja henkilökohtaiset vahvistimet;
- Mikrofonit (lukuun ottamatta studiomikrofoneja)

Seuraavia laitteita ei katsota soittimiksi, vaikka niitä käytettäisiin yksinomaan tai satunnaisesti musiikin tekemiseen tai esittämiseen:

- Matkapuhelimet, iPadi, tabletit, kannettavat tietokoneet ja muut kannettavat elektroniset laitteet
- Vahvistimet. Poikkeuksena ovat sellaiset henkilökohtaiset vahvistimet, joita käytetään tällä vakuutus kirjalla vakuutetun **soittimen** kanssa.

Finnish Musicians' Union

Musical Instrument insurance

Policy Wording

This master policy reference 131276 is arranged by Brookfield Underwriting AB, Engelbrektskatan 9, Stockholm 114 32, Sweden. Brookfield Underwriting AB is authorized and regulated by Finansinspektionen, registration number 10-5413.

This policy is written in English. If any translation of this Agreement conflicts with the English version or contains terms in addition to or different from the English version, the English version shall prevail.

Definitions

Words shown in **bold** type are defined below and have the same meaning throughout this insurance.

Act of terrorism

An act, including using or threatening to use force or violence which:

- is committed by a person or group of people, whether acting alone or on behalf of or in connection with an organisation or government; and
- is for political, religious, ideological or similar reasons. This includes the intention to influence a government or to frighten the public or any section of the public.

Excess

The amount of every claim the **member** is responsible for, equal to €150.

Member

Any person who has been a member of the Finnish Musicians' Union for at least 30 days and who is up to date with his/her membership fee payment.

Musical instrument

- Acoustic and electric instruments and their specific accessories such as bows, cases and personal amplifiers;
- Microphones (apart from studio microphones)

The following are specifically not included in the definition of **musical instruments** and are not covered by this insurance, even if they are used solely or occasionally for the purpose of making or performing music:

- Mobile phones, iPads, tablets, laptop computers and other multi-purpose portable electronic devices
- Amplifiers, other than personal amplifiers used specifically with an insured **musical instrument**,

Brookfield

UNDERWRITING

- Kaiuttimet, PA-järjestelmät, monitorit, kuulokkeet, pedaalit, ynnä muut niiden kaltaiset laitteet ja niiden lisävarusteet
- Lava- ja studiolaitteet, tietokoneet, äänityslaitteet ja vastaavat.

Vakuutuskausi

Vakuutuksen voimassaoloaika ilmenee vakuutuskirjasta.

Vakuutuksenottaja

Suomen Muusikkojen Liitto ry

Vakuutuksenantaja

Markel Insurance SE

Arvo

Hinta, jolla voi hankkia soittimen, joka vastaa teknisiltä ominaisuuksiltaan ja iältään vahingoittuneen soittimen arvoa vahinkohetkellä.

Vakuutussuoja

MITÄ VAKUUTUS KATTAA

Vakuutus kattaa **soittimelle** sattuneet vahingot kaikkialla maailmassa, **vakuutuskauden** aikana, ottaen huomioon jäljempänä määritellyt poikkeukset.

Matka- ja vuokrauskustannukset

Mikäli **soittimen** katoamisesta tai vaurioitumisesta syntyneet vahingot kuuluvat korvauksen piiriin, voidaan tähän liittyen lisäksi kattaa seuraavat kuluerät, edellyttäen että niistä on sovittu kirjallisesti etukäteen Brookfield Underwritingin kanssa

- **jäsenen** kohtuulliset matka- ja majoituskustannukset Euroopassa, edellyttäen että ne ovat tarpeellisia soittimen toimittamiseksi sovitulle korjaajalle tai soittimen hakemiseksi korjaajalta.
- Vastaavanlaisen soittimen vuokraamisesta aiheutuneet kohtuulliset kulut vakuutetun soittimen korjauksen aikana. Vuokrakorvauksen enimmäismäärä on 20% vahingoittuneen soittimen arvosta.

Korvaukset maksetaan ainoastaan kuitteja vastaan. Ne on liitettävä korvaushakemukseen.

KORVAUSSUMMA

Vakuutus korvaa korkeintaan 3.000EUR **jäsentä** ja vakuutustapahtumaa kohden. Summa sisältää kaikki vahingosta aiheutuneet kulut, matka- ja vuokratulot mukaan luettuna.

ARVIINTIPERUSTA

Jos **soitin** on vahingoittunut vain osittain, **vakuutuksenantaja** päättää korvausmenettelyn: soittimen korjaus, soittimen korvaus vastaavanlaisella soittimella, tai **arvon** korvaaminen rahassa.

- Loudspeakers, PA systems, monitors, headphones, pedals and the like, and their accessories
- Stage, studio, computing and recording equipment and the like.

Period of insurance

The time for which this insurance is in force as shown in the schedule.

Policyholder

The Finnish Musicians' Union

Insurer

Markel Insurance SE

Value

The cost to replace the **musical instrument** taking into account its technical characteristics and age at the time of the loss.

The Cover

WHAT IS COVERED

Musical instruments are covered against physical loss or physical damage which happens anywhere in the world during the **period of insurance**, subject to the exclusions, terms and conditions shown below.

Travel and hire costs

If a **musical instrument** suffers physical loss or physical damage which is covered by this insurance, subject to our prior written approval we will also pay:

- the **member's** reasonable and necessary costs of travel and temporary accommodation in Europe to deliver and collect the instrument from the restorer that has been agreed to use.
- the reasonable and necessary costs of renting a similar musical instrument during the period that the damaged item is under repair. The maximum amount the **insurer** will pay for rent is limited to 20% of the damaged item's **value**.

The **member** must keep all travel documents and receipts for all costs as they will be the basis for indemnifying the claim.

HOW MUCH WILL THE INSURANCE PAY

The most the policy will pay is 3.000€ in total per **member** for each incident of loss or damage, including travel and hire costs.

BASIS OF VALUATION

If the **musical instrument** is partly damaged, the **insurer** will decide whether to repair, replace or pay the **value** of

Mikäli **vakuutusenantaja** päättää **soittimen** korjauksesta, korjauksen seurauksena mahdollisesti tapahtuva soittimen arvon alentuminen ei kuulu vakuutuksen korvauspiiriin.

Mikäli **soitin** menetetään, varastetaan tai tuhoutuu, korvaa vakuutus sen täyden **arvon**.

Enimmäismäärä, jonka vakuutusenantaja maksaa mistä tahansa yksittäisestä vahingosta tai menetyksestä ilmenee kohdasta ”Korvaussumma”.

Parit ja setit

Mikäli vakuutustapahtuman kohteeksi joutunut esine on osa paria tai useamman esineen muodostamaa kokonaisuutta, otetaan tämä huomioon korvaussummaa laskettaessa. **Jäsen voi** päättää **korvataanko** parin tai esinekokonaisuuden arvo.

Täysi korvaus

Mikäli **vakuutusenantaja** maksaa esineen, parin tai esinekokonaisuuden täyden **arvon**, siirtyy korvatun kohteen omistusoikeus **vakuutusenantajalle**.

Takaisin saatu omaisuus

Mikäli kadonnut omaisuus saadaan myöhemmin takaisin, **vakuutusenantaja** ottaa yhteyttä **jäseneseen**, jolla on mahdollisuus lunastaa vakuutettu omaisuus itselleen 60 päivän kuluessa. Mikäli **jäsen** käyttää lunastusoikeuttaan, hänen on maksettava

1. hänelle aikaisemmin maksettu vakuutuskorvaus korkoineen, tai
2. tavaran kohtuullinen käypä arvo palautushetkellä

kumpi tahansa on pienempi.

Rajoitukset

Vakuutus ei kata

1. Seuraavien esineiden menetystä tai vahingoittumista:
 - Lava-, ja studiolaitteet, tietokoneet, äänityslaitteet ja vastaavat
 - Matkapuhelimet, iPadit, tabletit, kannettavat tietokoneet ja muut kannettavat elektroniset laitteet
 - Vahvistimet. Poikkeuksena ovat sellaiset henkilökohtaiset vahvistimet, joita käytetään tällä vakuutuskirjalla vakuutetun **soittimen** kanssa.
 - Kaiuttimet, PA-järjestelmät, monitorit, kuulokkeet, pedaalit, ynnä muut niiden kaltaiset laitteet ja niiden lisävarusteet
2. Soittimien koteloille tapahtuvia vahinkoja, paitsi jos kotelon sisällä ollut soitin on vaurioitunut samassa yhteydessä ja vahinko on tämän vakuutuksen perusteella korvattava.

the damaged item. If the **musical instrument** is repaired, the insurer will not pay any resulting depreciation.

If the **musical instrument** is lost, stolen or destroyed the policy will pay its full **value**.

The most the **insurer** will pay for any one event of loss or damage is the amount shown above in the section “How much will the insurance pay”.

Pairs and sets

If any item which has an increased value because it forms part of a pair or set is lost or damaged, any payment made will take account of the increased value. The **member** may decide if the **insurer** pays the value of the entire pair or set. The most the **insurer** will pay is the value of that pair or set.

Full payment

If the **Insurer** pays the full **value** for an item, pair or set, it will then own it and have the right to take possession of it.

Recovered property

If any of property is recovered after a loss, the **insurer** will contact the **member** and they can buy it back within 60 days. The **member** will be charged:

1. the amount paid for the claim plus interest; or
2. the fair market value of the item at the time we recover it;

whichever is less.

The exclusions

The insurance does not cover:

1. Loss or damage to
 - Mobile phones, iPads, tablets, laptop computers and other multi-purpose portable electronic devices
 - Amplifiers, other than personal amplifiers used specifically with an insured **musical instrument**,
 - loudspeakers, PA systems, monitors, headphones, pedals and the like, and their accessories
 - stage, studio, computing and recording equipment and the like.
2. Loss or damage to cases, unless the instrument inside the case is damaged at the same time by an event covered by this policy.

3.	Soittimet jotka jäsen omistaa vain osittain.	3.	Loss or damage to musical instruments in which the member only has part ownership.
4.	Normaalista kulumisesta, heikentymisestä, aikaisemmin olemassa olleesta viasta, ruostumisesta, hapettumisesta, koin ja tuholaisien aiheuttamista vahingoista, vääntymisestä tai kutistumisesta aiheutunut vahinko	4.	Loss or damage caused by wear and tear, gradual deterioration, inherent defect, rust or oxidation, moth or vermin, warping or shrinkage.
5.	Jousien, rummun kalvojen tai vastaavien rikkoutuminen soiton aikana	5.	breakage of strings, reeds or drumheads while the instrument is being played.
6.	Vartioimattomista ajoneuvoista kadonneet, tai niissä vahingoittuneet esineet. Vakuutus on kuitenkin voimassa mikäli <ul style="list-style-type: none">• soitinta ei voinut havaita ulkopuolelta ja ajoneuvo oli lukittu, tai• soitin oli luovutettu ammattimaiselle rahdinkuljettajalle.	6.	loss from or damage in or on unattended vehicles, unless: <ul style="list-style-type: none">• the instrument was not visible from the outside and the vehicle was locked, or• the instrument was in the custody of a competent professional carrier.
7.	Sähköistä tai mekaanista vikaa tai hajoamista, paitsi jos se johtuu ulkoisesta tapahtumasta joka kuuluu vakuutuksen piiriin.	7.	Electrical or mechanical fault or breakdown, unless caused by an external event covered by this insurance.
8.	Vahinko tai menetys joka johtuu korjauksesta, entisöinnistä tai vastaavasta toimenpiteestä.	8.	Loss or damage caused by or resulting from repairing, restoring, retouching, or any similar process;
9.	Menetys, vahinko tai kustannukset, jotka ovat suoraan tai välillisesti seurausta terroriteon aiheuttamasta biologisesta tai kemiallisesta saastumisesta. Tämä sisältää myös myrkytyksen ja biologisesta tai kemiallisesta aineesta johtuvan käytön rajoituksen tai eston.	9.	Loss, damage, costs or expenses arising directly or indirectly from biological or chemical contamination caused by or resulting from an act of terrorism . This includes poisoning, or preventing or limiting the use of an object, due to the effects of any biological or chemical agent.
10.	Menetys, vahinko tai rasite, joka johtuu suoraan tai välillisesti ydinreaktiosta, säteilystä tai radioaktiivisesta saastumisesta.	10.	Loss, damage or liability arising directly or indirectly from nuclear reaction, nuclear radiation or radioactive contamination.
11.	Menetys, vahinko tai rasite, joka johtuvat suoraan tai välillisesti sodasta, miehityksestä, ulkomaisen vihollisen toimista, vihollisuuksista (myös ilman sodanjulistusta), sisällissodasta, kapinasta, vallankumouksesta, kansannoususta, vallanriidosta tai sotilaallisesta vallankaappauksesta.	11.	Loss, damage or liability directly or indirectly caused by war, invasion, act of foreign enemies, hostilities (whether war be declared or not), civil war, rebellion, revolution, insurrection, military or usurped power.
12.	Menetys tai vahinko, jonka on aiheuttanut tai joka johtuu hallituksen, tai julkisen tai paikallisen viranomaisen suorittamasta takavarikoinnista, kansallistamisesta, pakkoluovuttamisesta tai omaisuuden tuhoamista tai vahingoittamisesta.	12.	loss or damage caused by or resulting from confiscation, nationalisation, requisition or destruction of or damage to property by or under the order of any government or public or local authority.
13.	Menetys, vahinko, vastuu tai korvausvelvollisuus, joka on suoraan tai välillisesti seurausta tietokoneen, tietojenkäsittelyjärjestelmän, ohjelmiston, haittaohjelman, viruksen tai minkä tahansa sähköisen järjestelmän käytöstä tai sen aiheuttamaa, edellyttäen että toiminnan tarkoituksena on ollut vahingon aiheuttaminen. Vakuutus on kuitenkin voimassa, mikäli tietokonetta tai tietojenkäsittelyjärjestelmää, ohjelmistoa tai muuta sähköistä	13.	loss, damage, liability or expense directly or indirectly caused by or contributed to by or arising from the use or operation, as a means for inflicting harm, of any computer, computer system, computer software programme, malicious code, computer virus or process or any other electronic system. This exclusion shall not operate to exclude losses (which would otherwise be covered) arising

järjestelmää on käytetty aseiden tai ohjuksen laukaisuun ja / tai ohjaukseen, ja / tai laukaisumeکانismien käyttöön. (Institute Cyber Attack Exclusion Clause CL380).

from the use of any computer, computer system or computer software programme or any other electronic system in the launch and/or guidance system and/or firing mechanism of any weapon or missile. (Institute Cyber Attack Exclusion Clause CL380).

Mitä tehdä vahingon tapahtuessa

Kuinka korvausvaatimus tehdään

Kaikki korvausvaatimukset on tehtävä internetin kautta: www.brookfield.fi/ml/claim. Korvauksen saamiseksi **jäsenen** on ilmoitettava syntyneestä vahingosta mahdollisimman pian. Mikäli epäillään rikosta, **jäsenen** on tehtävä ilmoitus poliisille, ja liitettävä mukaan rikosilmoituksen tiedot korvaushakemukseen. **Jäsenellä** on velvollisuus näyttää toteen menetyksen tai vahingon tapahtuminen ja avustaa **vakuutusentantajaa** kaikin tavoin asian selvittämisessä.

Korvauksen periminen kolmannelta osapuolelta

Liittyen tämän vakuutuksen perusteella maksettavaan korvaukseen, **vakuutusentantajalla** on oikeus periä korvausta kolmannelta osapuolelta **jäsenen** puolesta mutta **vakuutusentantajan** omalla kustannuksella. **Jäsenen** on avustettava **vakuutusentantajaa** siinä määrin kun se katsotaan kohtuulliseksi.

Yleiset ehdot

Tietojen salaaminen, väärien tietojen antaminen

Mikäli **jäsen** on jättänyt ilmoittamatta vakuutuskorvauksen maksamiseen tai vakuutuksen ehtoihin mahdollisesti vaikuttavia seikkoja, tai hän on antanut virheellisiä tietoja, **vakuutusentantaja** voi kieltäytyä maksamasta vakuutuskorvauksia, tai pitää vakuutusta mitättömänä.

Epärehellinen korvausvaatimus

Mikäli **jäsen** tai joku hänen puolestaan toimiva henkilö tietoisesti esittää vääriä tai vilpillisiä korvausvaatimuksia, tämä vakuutus ei ole voimassa. **Vakuutusentantaja** ei maksa myöskään myöhemmin esitettyjä korvausvaateita, ja on oikeutettu pitämään maksetut vakuutusmaksut.

Kohtuullinen varovaisuus

Jäsenen on huolehdittava vakuutetusta omaisuudesta ja suojeltava sitä katoamiselta ja vahingoilta, sekä pidettävä omaisuus hyvässä kunnossa. **Vakuutusentantaja** voi kieltäytyä korvauksen maksamisesta, mikäli **jäsen** on laiminlyönyt hoitovelvollisuutensa.

What to do when a loss occurs

How to make a claim

All claims must be reported online: www.brookfield.fi/ml/claim. The **member** must report any incident as soon as possible. If not, the **insurer** will not have to pay the claim. If a crime may have been committed, the **member** must also tell the police and obtain a claim reference number from them.

The **member** must prove the loss or damage has happened and give the **insurer** all the cooperation we need.

Recovering a loss payment

The **insurer** may pursue, in the name of the **member** but at the **insurer's** expense, recovery of amounts that may become liable to pay under this insurance. The **member** must give the **insurer** all the assistance reasonably required to do this.

General conditions

Non-disclosure, misrepresentation

If the **member** has not told the **insurer** about or has misrepresented any facts or circumstances which might affect the decision to provide insurance or the terms of that insurance, the **insurer** can refuse to pay a claim or can treat this insurance as though it had never existed.

False claims

If the **member**, or anyone acting on his behalf, makes a claim knowing it to be false or fraudulent in amount or in any other respect, this policy will be invalid. This means the **insurer** will not pay the fraudulent or false claim, or any subsequent claim and may keep any premium paid.

Reasonable care

The **member** must take reasonable steps to protect the insured property against loss or damage and to keep it in good condition and repair. If the **member** does not, the **insurer** will not have to pay any related claim.

Vakuutuksen peruutus

Vakuutuksenottaja voi peruuttaa tämän vakuutuksen 14 päivän kuluessa sopimuksen solmimisesta (ottaen huomioon postinkulku). Vakuutusmaksu palautetaan silloin täysimääräisenä.

Vakuutuksenottaja voi myös peruuttaa vakuutuksen milloin tahansa ilmoittamalla siitä kirjallisesti Brookfieldille.

Vakuutuksenantaja voi peruuttaa tämän vakuutuksen 90 päivän irtisanomisajalla lähettämällä **vakuutuksenottajalle** kirjatun kirjeen sopimuksessa mainittuun osoitteeseen.

Sovellettava lainsäädäntö

Ellei asiasta ole muuta kirjallisesti sovittu, tämä vakuutus on Suomen lakien alainen. Mahdolliset kiistat ratkaistaan suomalaisessa tuomioistuimessa.

Ilmoitus vakuutuksenottajalle

Jos **vakuutuksenottaja** tai **jäsen** katsoo, että **vakuutuksenantajan** toiminta ei vastaa vakuutustoiminnalta odotettavaa tasoa, tulee yhteyttä ottaa Brookfield Underwritingiin:

Brookfield Underwriting
Engelbrektskatan 9, 114 32 Tukholma
Puh: +46 8-503 093 32, Sähköposti: info@brookfield.se

Menettelyn tarkoituksena on käsitellä valitus oikeudenmukaisesti ja niin nopeasti kuin mahdollista. Pyrimme noudattamaan seuraavia aikarajoja.

- Valituksen voi tehdä kirjeitse, faksilla, sähköpostilla, puhelimitse tai suullisesti ylläolevaan osoitteesen. Valitus annetaan henkilölle, joka laatii erillisen selvityksen vastaukseksi valitukseen.
- Saapunut valitus kuittataan vastaanotetuksi mahdollisimman nopeasti. Kuittaus sisältää valitusta käsittelevän henkilön nimen.
- Yritämme ratkaista asian 14 päivän kuluessa. Mikäli valitusta ei saada käsiteltyä tässä ajassa, lähetämme tiedotteen, josta käy ilmi miksi asiaa ei ole vielä saatu päätökseen.
- Mikäli jäsen tai vakuutuksenottaja on tyytymätön Brookfieldin päätökseen tai ei ole ajoissa saanut vastausta valitukseensa, asian voi viedä kuluttajaviranomaisen käsittelyyn vuoden ajan päätöksen antamisesta.

Kansallinen kuluttajariitalautakunta (ARN) on julkinen yhteisö, joka toimii samalla tavoin kuin oikeuslaitos. ARN ratkaisee kuluttajan ja yrityksen välisen riidan puolueettomasti. Kuluttajan tehtyä valituksen ARN antaa suosituksensa riidan ratkaisemiseksi. Menettely ei ole sitova, mutta suurin osa yrityksistä noudattaa annettua suositusta.

Cancellation

The **policyholder** may cancel this **policy** up to 14 days from the start of the contract (plus postage time) and receive a full premium refund. The **policyholder** may also cancel this insurance at any time by writing to Brookfield.

The **insurer** may cancel this insurance by sending the policyholder 90 days' notice by recorded post to the correspondence address shown in the schedule.

Governing law

Unless some other law is agreed in writing, this insurance is governed by Finnish law. If there is a dispute, it will only be dealt with in the courts of Finland.

Notice to the policyholder

If the **policyholder** or the **member** feel that the **insurer's** service at any time falls below the standard expected, in the first instance please contact Brookfield Underwriting:

Brookfield Underwriting
Engelbrektskatan 9, 114 32 Stockholm
Tel: +46 8-503 093 32, E-mail: info@brookfield.se

The aim of this procedure is to settle the complaint fairly and as quickly as possible. The **Insurer** will use its best endeavors to comply with the timeframes set out below.

- A complaint received by Brookfield Underwriting (whether by letter, facsimile, e-mail, telephone conversation or other oral representation) will be allocated to an appropriate person to carry out an independent review of the justification of the complaint.
- Complaints will be acknowledged as quickly as possible after receipt. That acknowledgement will include the name of the person who will be reviewing the complaint.
- The **Insurer** will try to resolve a complaint within 14 days and give a written final response, or send an interim response explaining why the **Insurer** is not yet in a position to resolve matters.
- Once the **Insurer** has issued its final response, the **member** will have referral rights (if eligible) to the National Board for Consumer Disputes (ARN) within one year of the complaint being rejected in part or whole, or if the complainant does not receive a response.

The National Board for Consumer Disputes (ARN) is a public authority that functions roughly like a court. ARN

Brookfield

UNDERWRITING

Valituksen käsittelyaika on noin kuusi kuukautta. Tämä palvelu on maksuton.

ARN yhteystiedot:

Allmänna reklamationsnämnden, ARN
Kuluttajavalitukset Box 174
101 23 Stockholm
Email: arn@arn.se
Puhelin: +46 (0)8-508 860 00
Website: <http://www.arn.se/>

Valitukset ARN:lle on tehtävä kirjallisina.

Jos kyseessä on Europan Unionin sisällä tapahtunut verkkokauppa, valituksen voi lähettää ratkaistavaksi EU Online Dispute Resolution -portaalin kautta. ODR lähettää valituksen edelleen paikalliselle Kuluttajariitalautakunnalle. Käsittely on ilmainen ja se tapahtuu kokonaan elektronisesti.

<http://ec.europa.eu/odr>

Viittaa jokaisessa viestissä vakuutusehtojen ja vakuutuskirjan numeroon.

will impartially try disputes between consumers and business operators. Complaints are filed by the consumer. ARN submits recommendations on how disputes should be resolved however ARN's recommendations are not binding, but the majority of companies follow them. It usually takes about six months for ARN to make a decision on the complaint and this service is free of charge.

Members can contact ARN at:
National Board for Consumer Disputes (ARN)
Consumer Complaints Box 174
101 23 Stockholm
Email: arn@arn.se
Telephone: +46 (0)8-508 860 00
Website: <http://www.arn.se/>

Please note that a complaint must be filed in writing to ARN.

If this product was sold online or by other electronic means and within the European Union (EU) you may refer your complaint to the EU Online dispute Resolution (ODR) platform. Upon receipt of your complaint the ODR will escalate your complaint to your local dispute resolution service – this process is free and conducted entirely online. You can access the ODR platform on <http://ec.europa.eu/odr>

In any communication, please quote the policy/certificate number shown in the **schedule**.