

FAQ

- Hur avaktiverar jag "Hitta min iPhone"?

För att GIAB ska kunna hantera ditt ärende så måste stölskyddsfunktionen "Hitta min iPhone" vara avaktiverad på din enhet.

Se nedan instruktioner på hur du går tillväga och skulle du behöva ytterligare hjälp, så finns vår kundtjänst till hands via telefon 046-271 88 00.

- Kostnadsförslag från GIAB

När du anmäler din skadade enhet till ditt försäkringsbolag, så värderas enheten utav försäkringsbolaget och ett såkallad "åldersavdrag" tillämpas på produkten.

I de fall när värdet understiger kostnaden för reparation/utbyte, så kan GIAB komma att skicka ett kostnadsförslag för att erbjuda kunden att betala en mellanskillnad (utöver kundens självrisk) för att få sin skadade enhet åtgärdad.

I praktiken innebär detta att när GIAB har tagit emot den skadade enheten och utfört en teknisk undersökning, så skickas ett kostnadsförslag till kunden via mejl/mina sidor.

I kostnadsförslaget presenteras: *åtgärd som krävs, kostnaden för åtgärden samt kundens självrisk och den totala kostnaden som kunden förväntas att betala.*

Observera: Kostnadsförslaget är ej bindande innan ett val har gjorts utav kund.

- **Påbörja en reklamation**

Vi erbjuder alltid våra kunder minst tre månaders garanti för att bistå med eventuella komplikationer som kan uppstå i efterhand. Garantitiden börjar gälla från det att vi skickat ut den åtgärdade enheten och GIAB måste tillhandahålla den reklamerade enheten inom kundens garantitid för att garantin ska gälla.

Du startar en reklamation hos GIAB genom att mejla in till reklamation@godsinsen.se alternativt ringa in till kundtjänst.

Tänk på att garantin enbart täcker fel som uppstått innan eller på grund av reparationen eller utbytet som är gjort. Garantin täcker alltså inte skador orsakade av yttre åverkan så som fuktskador eller "tapp-skador" efter det att ni mottagit er enhet.

Vid ett påbörjat reklamationsärende så begär alltid GIAB in bilder på enhetens fram och baksida. Dessa bilder ska mejlas in till GIAB innan själva enheten skickas in då bilderna fungerar som underlag om enheten skulle skadas under transporten och du som kund blir då skyddad för eventuella skador som kan uppstå.

- **Vad är en utbytesenhet?**

En utbytesenhet är en återtillverkad telefon med likvärdig prestanda som en nytillverkad telefon.

Utbytesenheten är inte en begagnad telefon utan en rekonditionerad enhet som har hanterats via ett utbytesprogram.

Detta innebär att alla yttre komponenter är fabriksnya medan de inre delarna kan vara återbrukade.

Utbytesenheten som skickas ut utav GIAB är alltid av samma modell som den telefon ni anmält till ert försäkringsbolag och självklart medföljer garanti på utbytesenheten.

Tre (3) månader alternativt tolv (12) månader.

- **Hur kan jag följa mitt ärende?**

Du kan enkelt följa ditt ärende via "mina sidor".

<https://www.godsinsen.se/forsakringsbolag/tracking/search>

Du loggar enkelt in med hjälp av ditt skadenummer/referensnummer samt med dina kontaktuppgifter.

Har du övriga frågor gällande ditt ärende så är du mer än välkommen att kontakta GIAB 's kundtjänst på 046-271 88 00 eller mejla till support@godsinsen.se

- **Kan jag lämna/hämta min enhet på plats?**

Då Godsinslösen befinner sig i Staffanstorp finns möjligheten för kunderna i omnejd att både lämna och hämta sin enhet på plats i Staffanstorp.

Du lämnar in enheten på RETURHUSET, handelsvägen 34.

Kunderna ombeds att lämna in enheten på samma sätt som om de hade skickat det genom ett Postombud, alltså i paket med efterfrågade dokument och telefon.

Öppettider för ut- och inlämning
måndag – fredag: 11.00 – 16.45

- **När förväntas mitt ärende att vara klart?**

GIAB försöker alltid att hantera kundens enhet inom loppet av en arbetsvecka (fem arbetsdagar). Dagarna börjar räknas från det att vi mottagit enheten och nödvändig dokumentation är inkommit från försäkringstagaren och att eventuell stöldskyddsfunktion är avstängd till dess att den åtgärdade enheten skickas ut.

Därutöver tillkommer givetvis postens hantering för att skicka in enheten till GIAB och från GIAB till försäkringstagarens valda postombud.

För att underlätta hanteringstiden, ber vi försäkringstagaren att säkerhetsställa att stöldspärrfunktionen "Hitta min iPhone" är avstängd och att GIAB mottagit all dokumentation som efterfrågats (såsom kvitto, eventuellt reparationsunderlag och vid stulen/borttappad enhet: polisanmälan och spärrintyg).

- **Vad innebär en "kontantersättning?"**

Din ersättning utgår alltid från dina försäkringsvillkor och vårt mål är att i största möjliga mån erbjuda dig en åtgärdad enhet så fort som möjligt.

Går din skadade enhet inte att repareras/bytas ut via ett utbytesprogram, har ni som försäkringstagare rätt till en kontantersättning likvärdig med enhetens värde minus er självrisk.

Har ni frågor är ni alltid välkomna att kontakta vår kundtjänst, de kan alltid bistå med en preliminär bedömning över vad det troliga utfallet kommer bli.

- **Varför ska jag betala en självrisk?**

En självrisk är en utgift som ni som försäkringstagare själv står för vid en skada som ni anmäler till försäkringsbolaget.

Självrisken är ingenting som GIAB bestämmer utan förmedlas från försäkringsbolaget till GIAB.

Självrisken bestäms av de villkor som återfinns i försäkringsbrevet och som fastställs vid försäkringens tecknande mellan försäkringstagare och försäkringsbolag.

I praktiken skiljer sig självrisken mellan de olika försäkringsbolagen och varierar i summa. Dessa kan vara mer eller mindre beroende på hur ditt försäkringsbrev ser ut och om du är förmånskund eller liknande.

- **Hur värderas min enhet?**

Vi samarbetar med många olika försäkringsbolag och värderingen av er enhet utgår alltid från försäkringsvillkoren som du omfattas av.

Vissa försäkringsbolag gör värderingen av er skadade enhet själva, andra försäkringsbolag hänvisar detta uppdrag till oss.

GIAB:s värderingsprocess baseras på vad en motsvarande enhet till den skadade/försvunna enheten har för snittpris på marknaden idag. Det snittpriset subtraheras sedan med en procentsats, beroende på hur gammal din enhet är från inköpsdatum till skadedatum.

- Varför samarbetar mitt försäkringsbolag med GIAB?

Ditt försäkringsbolag har valt att lägga ut hela hanteringen av samtliga mobilskador till Godsinlösen Nordic AB. Det innebär rent praktiskt att när försäkringstagarens skada har blivit godkänd kopplas försäkringskunden till Godsinlösen genom mejl eller samtal.

GIAB sköter därefter hela hanteringen av skadan. Väljer du som försäkringstagare att reparera telefonen hos annan verkstad än genom GIAB, kommer du få stå för denna kostnaden själv.

Målsättningen med samarbetet är att hjälpa och underlätta för dig som försäkringkund. Detta utförs genom enkelhet, hög kompetens och kortare ledtider samtidigt som vi värnar om vår gemensamma miljö. Dessutom erbjuder GIAB en rikstäckande och likvärdig hantering för alla skador. Genom att återanvända mobiltelefoner och dess delar, undviks den miljöbelastning som inträffar vid brytning av naturresurser för tillverkning av nya enheter. Om utvinningen av jordens resurser minskar bidrar vi tillsammans till en hållbar utveckling. Detta är en viktig del i vårt och ditt försäkringsbolags hållbarhetsarbete då vi tillsammans motverkar slit- och slängsamhället genom att återanvända telefonerna.

Ditt försäkringsbolag och Godsinlösen har som målsättning att försäkringkunderna ska få sin skada löst inom cirka fem arbetsdagar. Detta räknas inom branschen som mycket snabb service vid denna typ av skada.

- **Hur fungerar GIAB's skaderegleringstjänst?**

GIAB är försäkringsbolagens förlängda arm. Tillsammans med ditt försäkringsbolag har vi utvecklat "Cirkulär skadereglering®". Vi samlar in allt skadat gods från försäkringsärenden för att verifiera den skadade produkten. Genom rekonditionering, reparation och vidare försäljning försöker vi återanvända så mycket produkter som möjligt!

Cirkulär skadereglering® innebär att ditt försäkringsbolag arbetar ansvarsfullt, hållbart och proaktivt genom att stävja utvecklingen av slit och släng-samhället samtidigt som riskerna för att försäkringssystemet överutnyttjas minimeras. Vi hjälper våra kunder att ta ett helhetsgrepp över skaderegleringsprocessen genom att verifiera skadan och förlänga livet på produkten (alternativt garantera att den återvinns på rätt sätt om den inte är återbrukbar). 92 % av allt gods som anländer till GIAB får ett förlängt liv!

Mobiltelefon, surfplatta eller laptop?

Är det en mobiltelefon, surfplatta eller laptop så har vi utvecklat tjänsterna Mobilcirkeln® och IT-cirkeln™. Då blir du som försäkringstagare ersatt med en reparerad/utbytt enhet istället för kontantersättning.

Så här ser processen ut:

1. När du har anmält din skada till ditt försäkringsbolag kommer du att få frakthandlingar från GIAB för att skicka in ditt skadade gods.

Är det en produkt som inte kan skickas via post, t.ex. en möbel, bokar vi upp en upphämtning hemma hos dig.

2. När godset anlärt till GIAB verifierar vi skadan så att den stämmer överens om beskrivningen i anmälan. Det är först då du som försäkringstagare får din ersättning av ditt försäkringsbolag.

Våra tekniker och mekaniker reparerar och rekonditionerar produkten. Efter värdering säljer vi den i vår butik Returhuset eller i våra butiker på Tradera och Blocket.

- Hur förhåller sig GIAB till GDPR?

Vilka personuppgifter samlar vi in?

De personuppgifter som vi samlar in är beroende av vilken relation vi har till dig eller från vilket försäkringsbolag eller annan part vi får uppgifterna från.

Informationen nedan anger vilken information vi kan komma att behandla om dig, men det innebär inte att vi nödvändigtvis vid varje given tidpunkt behandlar all denna information. Vi anger vilken typ av information vi behandlar med exempel, för att underlätta din förståelse.

Allmän information

Allmän information samlas in för att identifiera dig som befintlig eller potentiell kund, för att ge dig bättre service genom våra olika kommunikationskanaler, för att kommunicera med dig och för att hantera olika typer av betalningar (exempelvis utbetalning av skadeersättning).

Personlig information

Namn, adress, kontaktuppgifter, födelsedatum

Finansiell information och kontouppgifter

Bankkontonummer och kontouppgifter.

Övrigt

Telefon och videoinspelningar

Vi spelar in telefonsamtal mellan dig och våra anställda.

Din kontakt med oss

Mejl, chattmeddelanden, kontakthistorik, Facebook-inlägg, brev.

Information från sociala media

Information publicerad i sociala media (t.ex. kunders meddelanden från Facebook).

Information från externa källor

För att komplettera och hålla den information som du tillhandahållit oss aktuell hämtar vi in kompletterande information från externa källor, som offentligt

tillgänglig information, kommersiellt tillgängliga källor och information från våra samarbetspartners.

Hur samlar vi in personuppgifter om dig?

Vi får ta del av uppgifter från dig som kommer från ditt försäkringbolag och som de valt att delge oss.

Direkt från dig eller försäkringstagaren

Exempel: Vi inhämtar uppgifter från dig när du interagerar med oss via våra kommunikationskanaler (t.ex. våra hemsidor, telefon, mejl).

Användande av våra tjänster, webbsidor och information publicerad på sociala medier

Exempel: Vi använder nätidentifikatorer (cookies) när du använder våra tjänster och besöker våra webbsidor. Dessa är viktiga för att optimera din upplevelse och användning av de tjänster vi erbjuder dig. Läs mer om vår användning av nätidentifikatorer här: [Om cookies](#)

Hur använder vi dina personuppgifter?

Vi använder personuppgifter för att bedriva och erbjuda bästa möjliga försäkringsverksamhet för dig och våra andra kunder. Här följer olika användningsområden för de personuppgifter vi behandlar.

Skadereglering

Vi använder personuppgifter för att reglera skador och fastställa rättsliga anspråk.

Hantera vår relation med dig

Vi använder personuppgifter för att identifiera dig som kund, att kommunicera med dig och tillhandahålla relevant information till dig.

Garantiärenden

Vi hanterar dina uppgifter för att kunna fullgöra vår plikt mot dig som kund i de fall det blir aktuellt med nyttjande av garantin vi tillhandahåller.

Upphämtning av egendom

Vi använder dina personuppgifter för att våra samarbetspartners ska kunna hämta upp den skadade egendomen och/eller returnera en produkt.

Utveckling och kvalitet

Vi använder personuppgifter, t.ex. inspelade telefonsamtal, för att utveckla vår verksamhet, våra produkter och tjänster, genomföra marknadsundersökningar och andra analyser, inklusive kundnöjdhetsundersökningar.

Myndighetsrapportering

Vi använder personuppgifter för att fullgöra våra skyldigheter enligt gällande rätt och att på begäran kunna svara myndigheter när de har rätt att få del av uppgifter enligt lag.

Upprättande av statistik

Vi använder personuppgifter för att ta fram statistiskt underlag för våra riskbedömningar och utveckling av våra tjänster.

Laglig grund för vår personuppgiftsbehandling

Beroende på syftet och informationens natur behandlas dina personuppgifter med stöd av en eller flera av följande lagliga grunder:

Behandlingen är nödvändig för att fullgöra ett avtal i vilket den registrerade är part eller för att vidta åtgärder på begäran av den registrerade innan ett sådant avtal ingås. Till exempel information om försäkringstagaren, andra försäkrade, den försäkrade egendomen och risken relaterad till försäkringen samt uppgifter som är nödvändiga för att fastställa rätt till försäkringsersättning.

Du kan ha gett oss ditt samtycke till att dina personuppgifter får behandlas för vissa ändamål. Du har i sådant fall när som helst rätt att återkalla ditt samtycke. Återkallandet av samtycket kommer dock inte att påverka lagligheten av behandlingen som grundat sig på samtycket, innan detta återkallas. Observera att en återkallelse av samtycke kan påverka rätten till försäkring eller ersättning.

Behandlingen är nödvändig för ändamål som rör vårt eller en tredje parts berättigade intressen under förutsättning att din integritet är tillräckligt skyddad. Denna grund är tillämplig på behandling i syfte att motverka bedrägerier, för direktmarknadsföring, för att underhålla och utveckla säkerheten i våra IT-system eller då det är nödvändigt för samarbetet med våra samarbetspartners.

Behandlingen är nödvändig för att fullgöra en rättslig skyldighet som åligger oss.

Informationssäkerhet och gallring

Vi gör vårt yttersta för att skydda din integritet genom att hantera din information aktsamt och vidta lämpliga och nödvändiga skyddsåtgärder.

Vi sparar dina uppgifter så länge som det är nödvändigt för att uppfylla det syfte för vilket vi sparar dem eller den längre tid som kan föranledas enligt gällande rätt, till exempel tillämpliga preskriptionstider och krav enligt försäkringsrörelse, bokförings- eller redovisningslagen. Du har rätt att inkomma med en begäran om att dina uppgifter raderas och vi kommer då att pröva din begäran i enlighet med Dataskyddsförordningen.

Vi vidtar alltid lämpliga tekniska, fysiska, legala och organisatoriska säkerhetsåtgärder för att skydda din integritet och som uppfyller vid var tid nödvändiga krav enligt gällande rätt. För det fall vi anlitar någon annan part utanför If för behandling av personuppgifter som vi ansvarar för utförs det alltid med omsorg och med krav på att dataskyddsförordningens krav för personuppgiftsbiträden uppfylls.

Hur vi delar personuppgifter med andra

Som samarbetspartner till försäkringsbolag tillämpar vi sekretess avseende våra kunder och deras information. I vissa fall kan vi dock överföra personuppgifter till andra parter men endast när det finns ett lagligt stöd för sådan överföring eller att berörda individer samtyckt till detta. Behandling av personuppgifter som sker genom våra personuppgiftsbiträden utgör inte en sådan överföring utan anses ske inom ramen för vår kontroll.

Beroende på försäkringsprodukt och personuppgifternas natur kan dina personuppgifter komma att överföras till eller behandlas av:

Banker och finansbolag – för betalningsadministration.

Myndigheter och nämnder– vi tillhandahåller uppgifter till myndigheter och nämnder när vi är skyldiga att tillhandahålla informationen för att fullgöra en rättslig förpliktelse eller för att tillvarata våra intressen i ett rättsligt förfaranden;

Tjänsteleverantörer– vi kan även komma att dela dina uppgifter med andra tjänsteleverantörer inom ramen för t.ex. vår skadereglering för att erbjuda dig ytterligare tjänster;

IT-leverantörer– vi använder leverantörer för drift, underhåll och utveckling av våra IT-miljöer och andra IT-tjänster.

Rättigheter och din tillgång till dina uppgifter

Vi vill hantera personuppgifter på ett lagligt, transparent och öppet sätt i förhållande till dig och se till att dina uppgifter är korrekta och uppdaterade. Du kan få tillgång till viss information genom att logga in på Mina Sidor och för det fall du önskar ytterligare information har du rätt att beställa en kopia av de

personuppgifter vi behandlar om dig genom att fylla i vår ansökan om registerutdrag och skicka ansökan till oss på mejl till info@www.godsinsen.se , eller brevlades till Godsinlösen Nordic AB, Box 842, 245 18 Staffanstorps. Du har även rätt att få närmare information om hur dina personuppgifter behandlas.

Vi säkerställer alltid din identitet innan du får tillgång till din information.

Du har rätt att begära rättelse av eller radering av sådan information som du anser vara felaktig och du har även rätt att begära radering av dina personuppgifter om det inte föreligger en laglig grund för vår hantering. Du kan även under vissa förutsättningar begära att behandlingen av dina personuppgifter begränsas.

Vänligen observera att viss information kan vara undantagen från din rätt till radering enligt gällande rätt. På din begäran kan en kopia av de personuppgifter som du tillhandahållit oss överföras av oss direkt till ett annat bolag om det är tekniskt möjligt. Du har även rätt att vända dig till oss med en invändning och få behandlingen av dina personuppgifter prövad.

Vem du kan kontakta

Vi tar emot mejl på info@www.godsinsen.se eller via post till Godsinlösen Nordic AB, Box 842, 245 18 Staffanstorps.

Användarvillkor

När du använder och utnyttjar Godsinlösen Nordic ABs webbplats (www.godsinsen.se) bekräftar du samtidigt att du accepterar följande villkor för användning av webbplatsen:

GIAB strävar efter att hålla informationen på webbplatsen uppdaterad och korrekt. Trots detta kan felaktiga eller ofullständiga uppgifter förekomma. Allt material som finns tillgängligt via denna webbplats är avsett endast som allmän information och utgör inte rådgivning eller rekommendationer, om det inte uttryckligen framgår. GIAB garanterar inte att informationen är korrekt, fullständig eller tillgänglig.

GIAB frånsäger sig allt ansvar för fel på webbplatsen eller dess tillgänglighet. GIAB tar inte heller något ansvar för innehållet på eventuella externa webbplatser som vi har länkat till. Ägare till dessa webbplatser ansvarar för att de är publicerade i överensstämmelse med gällande lagar och regler. GIAB tar inte ansvar för bristande tillgänglighet av dessa webbplatser.

Allt innehåll på denna webbplats skyddas av immaterialrättslig lagstiftning. Rättsinnehavare Godsinlösen Nordic AB, med organisationsnummer 556791-2356. Det är inte tillåtet att reproducera, publicera eller distribuera varumärken och logotyper i Godsinlösen Nordic ABs ägo utan Godsinlösen Nordic ABs skriftliga medgivande.

