

3Mobilforsikring – QA

3 indgår samarbejde med forsikringsselskabet Tryg Affinity og går i luften med en ny type forsikring til mobiltelefonen. Det nye forsikringstilbud, 3Mobilforsikring, afløser 3Forsikring og dækker mod en bred vifte af mobilrelaterede uheld – endda også for brugte mobiler og tablets.

Generel information

Q: Hvad er det?

A: Det er en forsikring, som dækker den mobil eller tablet, dit simkort sidder i, når skaden sker.

Q: Hvornår gælder den nye 3Mobilforsikring fra?

A: Vi starter salget den 26. maj 2025.

Q: Hvem kan købe forsikringen?

A: Det kan både privat- og erhvervskunder.

Q: Hvad koster forsikringerne?

A: 3Mobilforsikring u. tyveri koster 69 kr. 3Mobilforsikring+ m. tyveri koster 89 kr. Begge forsikringer er inkl. 1. mdr. gratis. Priserne er de samme, uanset om det er privat- eller erhvervskunder.

Q: Hvilke devices kan kunden tilkøbe forsikringerne til?

A: Alle mobiler og tablets. Selve forsikringen følger med SIM-kortet. Dvs. at forsikringen altid dækker den mobil eller tablet, SIM-kortet sidder i, når skaden sker. Forsikringen købes ikke til et device, men følger kundens simkort.

Q: Hvorfor kan man ikke bruge forsikringen på sit smartwatch?

A: Vi har valgt, at forsikringen i første omgang kun skal gælde telefoner og tablets, fordi det er her, vi vurderer at forsikringsbehovet er størst.

Q: Hvor kan kunden købe forsikringerne henne?

A: Man kan tilkøbe den online, via henvendelse til Kundeservice eller i nærmeste 3Butik.

Q: Er der en opsigelsesperiode på forsikringen?

A: Kunden kan opsig sin forsikring fra dag til dag.

Q: Hvad dækker forsikringen?

A: Den dækker pludselige skader, væske og fugt skader, tyveri og røveri, funktionsfejl og selvriskoeliminering. Vær opmærksom på, at den kun dækker tyveri, hvis kunden har købt 3Mobilforsikring+

Q: Hvad er selvriskoen?

A: Selvriskoen er 599 kr. ved enhver dækningsberettiget skade. Selvriskoen fordobles dog for skader, som anmeldes indenfor 30 dage af forsikringens køb.

For skader, som anmeldes indenfor 12 måneder af en tidligere anmeldt og dækningsberettiget skat, udgør selvriskoen 999 kr.

Q: Hvor mange skader dækker 3Mobilforsikring/3Mobilforsikring+?

A: Der er ikke noget maks på antal skader. Dog kan selvriskoen øges af Tryg Affinity ved gentagne skader

Q: Hvis kundens telefon ikke kan laves/swappet, hvad sker der så?

A: Er det ikke muligt at levere en ny enhed eller teknisk tilsvarende erstatningsenhed til kunden, modtager kunden i stedet erstatning lydende på enhedens markedsværdi – dog maksimalt op til købsprisen angivet i købskvittering, faktura eller lignende

Q: Hvad er forskellen på 3Mobilforsikring og 3Mobilforsikring+?

A: I tabellen nedenfor, ses forskellen på de to mobilforsikringer

Dækning	3Mobilforsikring	3Mobilforsikring+
Pludselige udefrakommende skader.	✓	✓
Lynnedslag, overspænding og brand.	✓	✓
Væske- og fugtskader.	✓	✓
Skader på indgange og højttaler.	✓	✓
Udvidet garanti på funktionsfejl.	✓	✓
Tyveri, røveri og ran.		✓
Selvrisiko: 599 kr. pr. skade.*	✓	✓
Selvriskoeliminerer.**	✓	✓
Pris pr. SIM-kort.	69 kr./md.	89 kr./md.

Q: Må man give rabat på forsikring?

A: Nej.

Q: Kan man som medarbejder i 3 købe forsikringen til sin mobil/tablet?

A: Ja, som medarbejder kan du godt købe forsikringerne til dit privat abonnement. Forsikringen kan dog ikke købes til dit firmaabonnement.

Support og processer

Q: Kunden ønsker at anmelde en skade. Hvad skal kunden gøre?

A: Kunden kan anmelde sin skade via telefon, web eller e-mail.

Q: Kunden ønsker at sende sin mobil til reparation. Kan kunden det?

A: Ja, det er en del af forsikringspakken. Der er mulighed for enten at få repareret sin telefon eller få den ombyttet til en erstatningsenhed.

Q: Hvilke muligheder har kunden, når skaden er anmeldt?

A: Kunden har mulighed for vælge, om telefonen skal sendes til reparation, eller om den skal swappes.

Q: Kan kundeservice anmelde en skade til Tryg for kunden?

A: Nej, vi kan ikke hjælpe med at anmelde en skade. Kunden skal henvises til Tryg, som kan hjælpe med anmeldelsen.

Q: Hvor lang er behandlingstiden hos Tryg?

A: Behandlingstiden er forskellig alt efter, hvad kunden vælger (reparation eller swap), og hvor længe kunden er om at betale selvrisikoen.

For swap kan behandlingstiden være ned til 24 timer på hverdage.

For reparation er behandlingstiden den samme som i dag.

Q: Kan vi tjekke status på kundens sag hos Tryg?

A: På SWAP kan vi ikke se status, der skal kunden henvises til Tryg.

På reparationer kan vi se det samme i Stayonline, som vi kan i dag.

Q: Hvem betaler kunden selvrisikoen til?

A: Kunden betaler selvrisiko til Tryg via et betalingslink, som kunden får information om på mail.

Q: Dækker forsikringen skader/tyveri det er sket i udlandet?

A: Forsikringen dækker uanset, hvor i verden enheden befinder sig på skadestidspunktet. Dog kan skadesbehandling og erstatning kun ske i Danmark (inkl. Grønland og Færøerne)

Q: Hvis kunde vil klage over afgørelse, hvem skal de så klage til?

A: Så skal kunden henvende sig til Tryg.

Kontakt info til Tryg

E-mail: affinity@tryg.dk

Web: <https://affinity.tryg.dk/3>

Telefon: 70 22 07 30

Q: En ny kunde har købt en telefon hos 3 med 3Mobilforsikring, men kundens nummer flyttes først om 30-120 dage, vil kundens 3Mobilforsikring dække, selvom kunden ikke har taget sit simkort i brug?

A: Nej forsikringen vil ikke dække, når simkortet ikke er aktivt. Så hvis en kunde køber en telefon i en 3Butik, og fx sætter sit gamle OiSTER-simkort i, vil telefonen **ikke** være dækket, hvis der sker en skade. Det skal være det nye 3-simkort, der skal være aktivt og sidde i telefonen, når skaden sker.

Q: Hvis en medarbejder har erhvervs-simkort med sim-forsikring, og mobilen går i stykker, hvem betaler så selvrisiko? Kan det gøres, så virksomheden selv kan vælge, hvordan betalingen foregår?

A: Medarbejder skal selv anmelde skaden og får beskeden omkring betaling selvrisiko. Det er dog en sag mellem kunde og virksomhed, hvem, der skal betale selvrisikoen.

Q: Kan man overdrage forsikringen?

A: I forbindelse med en overdragelse vil et tilvalg knyttet til nummeret ophøre. Så hvis kunden ønsker at have forsikring, skal dette tilkøbes på ny.

Q: Hvis forsikring ikke følger med ved overdragelse, er der så tænkt noget ind i, at kunden informeres om, at det bortfalder?

A: Kunden bliver informeret i forbindelse med overdragelsen. Der står at tilvalg knyttet til nummeret vil ophøre i forbindelse med overdragelse.

Q: Følger forsikring med ved intern NP.?

A: Nej.

Q: Hvis produktet tilføjes efter salg, skal kunden så acceptere det via et tilbud, eller kan man bare tilføje det i CARE?

A: Vi bekræfter med en mail dagen efter, at kunden har fået en ny forsikring. Men kunden skal ikke acceptere et tilbud.

Q: Må vi kreditere 3Forsikring eller 3Mobilforsikring, hvis kunden har betalt for begge i en periode, og derfor har været dobbeltforsikret?

A: En kunde er ikke nødvendigvis dobbeltforsikret, hvis kunden både har 3Mobilforsikring og 3Forsikring. Kunden kan godt have begge forsikringer i et abonnement, da 3Forsikring er en forsikring, der dækker et IMEI Nr. og 3Mobilforsikring er en forsikring, der dækker et simkort. Så hvis kunden bruger sit simkort i en anden telefon end den, som er forsikret af 3Forsikring, vil det IMEI-nummer, kunden bruger, være dækket af 3Mobilforsikring.

Q: Kan en virksomhed vælge, at deres medarbejdere kan tilkøbe og betale Mobilforsikring privat?

A: Ja, som virksomhed har man mulighed for at benytte sig af 3Spilt. Det betyder, at medarbejdere kan vælge 3Mobilforsikring og selv betale for det, selvom det er virksomheden, der ejer simkortet.

Q: Hvad er opdateringsintervallet, når nyt simkort bliver sat i nyt device?

A: På nuværende tidspunkt opdaterer vi mod Tryg en gang om dagen. Det betyder, der kan gå op til 24 timer før et device vil være på en oversigt hos Tryg. Som kunde er man dog stadig sikret, kunden skal blot kontakte Tryg telefonisk.

Q: Er produktet kompatibelt med kvartalsfakturering?

A: Ja, det er det.

Hjælpesider

- Consumer: 3.dk/vilkår
- Business: 3.dk/business/vilkår

Salgsstop af 3Forsikring:

Q: Hvornår stopper vi salg af 3Forsikring?

A: Vi stopper salget af 3Forsikring den 26. Maj 2025. Det er samme dag, som vi starter salget af 3Mobilforsikring hos Tryg.

Q: Hvornår stopper vi support af 3Forsikring?

A: Supporten af 3Forsikring vil forsætte i de næste 5 år.

Q: Orienteres kunder, der fortsat er på 3Forsikring herom, når support stoppes?

A: Supporten stopper automatisk, når kundens 3Forsikring udløber. 3Forsikring udløber automatisk efter 5 år.