

## 1. Definitioner av begrepp

I dessa användarvillkor ska de nedan definierade begreppen ha följande betydelse:

**Användarkonto[t]:** Insurellos Online-portal "Mina sidor" som Kunden loggar in på via BankID.

**Avtalet:** Avtal om Tjänsten, ingånget mellan Insurello och Kunden i enlighet med punkten 2.2 i dessa användarvillkor.

**Försäkringsbolag:** Juridisk person som yrkesmässigt tillhandahåller försäkringar till enskilda eller annan som i övrigt yrkesmässigt betalar ut ersättning till enskilda med anledning av skada. Begreppet "Försäkringsbolag" i dessa allmänna villkor inbegriper även skadevållaren, skadevållarens försäkringsbolag eller allmän juridisk person som enligt avtal, lag eller annan författning har rätten eller skyldigheten att hantera skadeanspråk.

**Försäkringsersättning[en]:** All ersättning som Kunden, efter att ha ingått Avtalet med Insurello, erhåller från Försäkringsbolag eller annan med anledning av Skadan.

**Insurello:** Insurello AB, ett svenskt aktiebolag med organisationsnummer 559074-2028.

**Kunden:** Den fysiska person som har drabbats av Skadan och/eller som har ingått, eller önskar ingå, Avtalet med Insurello i enlighet med dessa användarvillkor. I begreppet "Kunden" inryms även, såvitt aktuellt, vårdnadshavare när den skadelidande är under 18 år.

**Skada[n]:** Skada, förlust eller annan omständighet som direkt eller indirekt kan berättiga Kunden till ersättning enligt försäkringsavtal eller annan liknande grund och som Kunden beskrivit för Insurello i anslutning till att Avtalet ingicks eller därefter.

**Tjänsten:** Insurellos åtagande att driva Kundens ersättningskrav mot Försäkringsbolag enligt definition i punkten 3 i Insurellos användarvillkor.

## 2. Avtalets ingående och upphörande

### Ingående

**2.1** Genom att acceptera Insurellos användarvillkor vid skapande av konto på Insurellos hemsida accepterar Kunden villkoren för Användarkontot.

**2.2** Avtalet ingås när Kunden undertecknar fullmakt för Insurello att företräda Kunden. Genom att skicka in fullmakten intygar Kunden att denne har juridisk behörighet att ingå Avtalet och teckna fullmakten.

**2.3** Fullmakt signeras och skickas in genom formulär på Insurellos hemsida, [www.insurello.se](http://www.insurello.se), eller på annat sätt som Insurello anvisar Kunden.

### Avtalstid

**2.4** Avtalet gäller från att Avtalet ingåtts enligt punkten 2.2 till dess Kunden erhållit full betalning från Försäkringsbolag och Insurello erhållit hela sitt arvode och annan ersättning enligt punkten 5.

### Avtalets upphörande i förtid

**2.5** Insurello kan när som helst säga upp Avtalet genom ett skriftligt meddelande till Kunden om man bedömer att det inte finns någon möjlighet för Kunden att erhålla ersättning för Skadan inom ramen för Tjänsten. Insurellos bedömning kan exempelvis grunda sig på att försäkring inte finns, att Skadan sannolikt är preskriberad, att Skadan av Insurello inte bedöms som ett ersättningsgillt försäkringsfall, att Kundens ersättningsanspråk redan slutligt reglerats eller att Kundens ersättningsanspråk är föremål för en rättslig tvist.

**2.6** Insurello kan utan uppsägningstid säga upp Avtalet genom ett skriftligt meddelande till Kunden om Kunden inte uppfyller sina skyldigheter enligt dessa användarvillkor. Uppsägningen gäller från och med den dag när uppsägningen ska anses ha kommit Kunden tillhanda enligt punkten 7 nedan.

**2.7** Kunden har, enligt lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler, rätt att frånträda Avtalet genom att till Insurello lämna eller sända ett meddelande inom 14 dagar från den dag då Avtalet ingicks enligt punkten 2.2, varefter *ångerrätten* upphör. Kunden kan även använda sig av en ångerblankett som kan laddas ner [här](#).

**2.8** Om Insurello i enlighet med punkten 10 ändrar Avtalet till nackdel för Kunden får Kunden säga upp Avtalet med verkan från ändringens ikraftträdande om uppsägning görs inom en månad efter det att Insurello informerat Kunden om förändringen.

### 3. Tjänsten

3.1 Tjänsten omfattar ett åtagande från Insurello att:

- bedöma vilka ersättningar från Försäkringsbolag som Kunden kan erhålla med anledning av Skadan. Insurellos bedömning baseras på de uppgifter man erhållit från kunden;
- framställa ersättningskrav till de Försäkringsbolag från vilka man bedömt att Kunden kan erhålla ersättning enligt ovan;
- driva in betalning med anledning av framförda ersättningskrav enligt ovan; och
- informera Kunden om väsentliga händelser som inträffar i ärendet.

3.2 Tjänsten innefattar inte någon garanti från Insurello avseende Kundens rätt till Försäkringsersättning eller Försäkringsersättningens storlek.

3.3 Tjänsten omfattar endast ersättningskrav mot Försäkringsbolag. Insurello är inte skyldiga att driva andra krav så som krav mot enskilda på skadeståndsrättslig grund.

3.4 Insurello är inte skyldiga att driva krav med anledning av saksador eller andra typer av skada.

3.5 Insurello är inte skyldiga att överklaga eller begära överprövning av Försäkringsbolags beslut om ersättning eller driva tvister i domstol.

3.6 Insurello är berättigade, men inte skyldiga, att på Kundens vägnar inhämta uppgifter av betydelse för rätten till Försäkringsersättning, såsom journalutdrag, samt även boka in Kunden på för Försäkringsersättningen nödvändiga möten, såsom läkarbesök, och/eller vidta andra åtgärder av betydelse för rätten till Försäkringsersättning, såsom polisanmälan.

3.7 Insurello är berättigade, men inte skyldiga, att på Kundens vägnar inhämta och lagra uppgifter från Försäkringsbolag angående av Kunden tecknade försäkringar samt även inhämta och lagra andra uppgifter av betydelse för Kundens försäkringsskydd, såsom uppgifter avseende medlemskap i fackföreningar, idrottsklubbar, arbetsplatser etc.

### 4. Kundens skyldigheter

#### Särskilt avseende Användarkontot

4.1 Som användare ansvarar Kunden för att:

- enbart nyttja Användarkontot för dess avsedda syfte och i enlighet med dessa Användarvillkor;
- anmäla till Insurello vid misstanke om obehörig inloggning på Användarkontot; och
- se till att de till Användarkontot registrerade kontaktuppgifterna alltid är aktuella.

#### Särskilt avseende Tjänsten

4.2 Som nyttjare av Tjänsten åtar Kunden sig att:

- lojalt samarbeta med Insurello och inte hindra Insurello i utförandet av Tjänsten. Detta åtagande innefattar, men är inte begränsat till, att Kunden ska anses ha brutit mot Avtalet för det fall Kunden trots påminnelse inte besvarar Insurellos förfrågningar;
- svara sanningsenligt och utan onödigt dröjsmål på frågor från Insurello med anledning av utförandet av Tjänsten;
- på begäran tillhandahålla sådana uppgifter och handlingar som är av betydelse för Insurellos möjlighet att utföra Tjänsten;
- upphöra med egna förhandlingar med Försäkringsbolaget och istället omgående informera Insurello om av Kunden mottagen korrespondens från Försäkringsbolag eller annan kontakt Kunden haft med Försäkringsbolag;
- omgående informera Insurello när Kunden erhåller direkt utbetalning av Försäkringsersättning från Försäkringsbolag eller annan; och
- inte utan Insurellos medgivande överlåta rätten till Försäkringsersättningen.

#### Exklusivitet

4.3 Kunden åtar sig att inte själv eller genom annat av Kunden anlitat ombud, utan Insurellos medgivande, föra några förhandlingar eller diskussioner direkt med Försäkringsbolag med anledning av Skadan. Om Kunden blir direkt kontaktad av Försäkringsbolag med anledning av Skadan eller av annan som erbjuder sig

att driva Kundens anspråk är Kunden skyldig att hänvisa dessa vidare till Insurello.

## 5. Insurellos ersättning för Tjänsten

### Arvode och arvodets storlek

**5.1** Vid den händelsen att Kunden inte erhåller någon ersättning från Försäkringsbolag med anledning av Skadan har Insurello inte rätt till något arvode. I annat fall ska Kunden betala Insurello ett arvode motsvarande 30 % inklusive mervärdesskatt av Försäkringsersättningen, upp till ett maximalt belopp om 30 000 kr.

**5.2** Om Kunden utan stöd i Avtalet eller lag säger upp Avtalet i förtid, eller om Insurello på grund av omständighet som beror på Kunden säger upp Avtalet i förtid, ska Kunden alltjämt erlagga ersättning enligt p. 5.1, dock minst 3 600 kr inklusive mervärdesskatt eller det lägre belopp som Insurello från fall till fall finner skäligt, som Insurello äger fakturera omgående (break-fee).

### Insyn

**5.3** I fall som avses i p 5.2 har Insurello även i tiden efter Avtalets upphörande rätt till insyn avseende samtliga förhållanden som kan beröra Insurellos rätt till ersättning. På begäran ska Insurello tillställas kopia av de handlingar Insurello önskar ta del av. En begäran enligt denna punkt ska efterkommas inom 14 dagar från det att begäran avsänts eller på annat sätt meddelats Kunden.

### Beräkning av arvodet

**5.4** Insurello är berättigat att erhålla arvode grundat på all Försäkringsersättning och detta oavsett om det varit Insurello, Kunden själv eller annat ombud för Kunden som drivit kravet eller på annat sätt varit orsaken till att Kunden erhållit Försäkringsersättningen. Insurellos rätt till arvode ska inte påverkas av att Kunden utan stöd i Avtalet säger upp Avtalet i förtid eller om Insurello på grund av omständighet som beror på Kunden säger upp Avtalet i förtid.

**5.5** För det fall Kunden avtalsenligt säger upp Avtalet i förtid, eller för det fall Insurello säger upp Avtalet i förtid på grund av omständighet som inte beror på

Kunden, är Insurello berättigat till arvode endast i förhållande till den del av Försäkringsersättningen som utgetts som en följd av Insurellos arbete.

**5.6** För det fall Kunden i strid med punkten 4.2 överlåter rätten till Försäkringsersättningen ska Insurello, i tillägg till den ersättning som Kunden uppburit från Försäkringsbolag eller annan med anledning av Skadan, även ha rätt till 30 % inklusive mervärdesskatt av den ersättning som förvärvare av rätten till Försäkringsersättningen kan förväntas erhålla med anledning av Skadan.

### Utlägg

**5.7** I tillägg till arvode ska Insurello även ha rätt till ersättning för skäliga utlägg i tillägg till mervärdesskatt i anledning av Insurellos utförande av Tjänsten.

## 6. Betalning för Tjänsten

**6.1** Insurello är berättigade att när så är möjligt uppbära Kundens Försäkringsersättning, som ska utbetalas genom insättning på Insurellos klientmedelskonto. Betalning av Insurellos ersättning erläggs som huvudregel genom att Insurello använder Kunden tillhöriga medel på Insurellos klientmedelskonto för kvittning mot Insurellos ersättningsfordran. Försäkringsersättningen, exklusive Insurellos ersättningsfordran, utbetalas därefter till Kunden inom 14 dagar. Kunden erhåller i samband härmed redovisning av erhållna medel samt medlens användning.

**6.2** Om betalning inte erläggs genom kvittning i enlighet med punkten 6.1 ska Insurello fakturera Kunden med betalningstid om 14 dagar från fakturadatum. Då arvode eller annan ersättning inte betalas i tid av Kunden har Insurello rätt till dröjsmålsränta i enlighet med räntelagen samt en påminnelseavgift om 60 kr.

## 7. Meddelande

**7.1** Meddelanden från Insurello till Kunden får tillställas Kunden på dennes folkbokföringsadress eller annan fysik eller elektronisk adress som angivits av Kunden. Meddelande får även tillhandahållas genom Insurellos hemsida [www.insurello.se](http://www.insurello.se) när Insurello bedömer att det är lämpligt.

**7.2** Om Insurello har skickat ett meddelande med ordinarie post till Kunden ska meddelandet anses ha kommit Kunden tillhanda senast på sjunde dagen efter avsändandet. Har meddelandet sänts med e-post ska det anses ha nått Kunden omedelbart. Har meddelandet tillhandahållits genom Insurellos hemsida ska meddelandet anses ha kommit Kunden tillhanda senast på sjunde dagen efter att meddelandet anslogs på hemsidan.

**7.3** Meddelanden från Kunden till Insurello ska tillhandahållas på sätt som anvisas av Insurello.

**7.4** Om Kunden i rätt tid och på ett ändamålsenligt sätt har lämnat eller sänt ett meddelande enligt 2.7 och 8.2, får meddelandet åberopas även om det försenas, förvanskas eller inte kommer fram.

## **8. Ansvarsbegränsning och reklamation**

**8.1** Insurello ansvarar endast för direkt skada på grund av oaktsamhet. Insurellos skadeståndsansvar ska aldrig överstiga ett (1) vid var tid gällande prisbasbelopp enligt socialförsäkringsbalken (2010:110).

**8.2** Kunden ska reklamera varje fel i Tjänsten till Insurello utan dröjsmål och senast inom tre månader från det att Kunden fått kännedom eller borde ha fått kännedom om felet, dock senast inom ett år från felets uppkomst. För det fall Kunden inte reklamerar felet i enlighet med föregående mening har Kunden förlorat rätten att göra gällande felet mot Insurello.

## **9. Ändringar**

Insurello har rätt att ändra eller göra tillägg till Avtalet. Sådan ändring eller tillägg ska meddelas Kunden senast tre månader innan ikraftträdandet.

## **10. Force majeure**

Part är befriad från skyldighet att ersätta skada eller fullgöra viss förpliktelse enligt Avtalet om skadan eller underlåtenheten har sin grund i omständighet utanför parts kontroll, exempelvis myndighets åtgärd eller underlåtenhet, nytillkommen eller ändrad lagstiftning, arbetskonflikt, blockad, krig, upplopp, sabotage, extrema väderförhållanden, blixtnedslag, brand, explosion, översvämning, naturkatastrof eller olyckshändelse, och omständigheterna förhindrar, avsevärt

försvarar eller försenar fullgörandet av sådan förpliktelse.

## **11. Immateriella rättigheter**

Avtalet innebär inte att upphovsrätt eller andra immateriella rättigheter överläts eller upplåts till Kunden och Kunden får inte heller i övrigt kopiera eller ändra programvara eller annat material som tillhör Tjänsten.

## **12. Tvist**

Uppkommer tvist med anledning av Avtalet ska tvisten avgöras av svensk allmän domstol och enligt svensk rätt. Många tvister kan även prövas av Allmänna reklamationsnämnden, vars beslut utgör en rekommendation till parterna om hur tvisten bör lösas.