

Afbestillingsforsikring

Informationsdokument om forsikringsprodukt

Selskab: AWP P&C S.A. – Dutch Branch, der driver virksomhed som Allianz Global Assistance Europe, med selskabsnummer 33094603, er registreret hos den hollandske myndighed for de finansielle markeder (AFM) nr. 12000535 og er bemyndiget af L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) i Frankrig.

Produkt: TUI Afbestillingsforsikring

Dette dokument giver et resumé af vigtige oplysninger om forsikringsproduktet og tager ikke højde for dine specifikke krav og behov. De fuldstændige vilkår og betingelser fremgår af forsikringspolisen, som du bør læse omhyggeligt for at sikre, at du har den dækning, du har behov for. Fuldstændige oplysninger forud for aftalen og om aftalen gives i de dokumenter, der vedrører TUI.

Hvilken type er denne forsikring?

Afbestillingsforsikring dækker afbestilling af fritidsrejser for den rejsende og de efterfølgende gebyrer, der faktureres den rejsende, i overensstemmelse med TUIs tabel for afbestillingsgebyrer.

Afbestillingsforsikring dækker det beløb, der ikke refunderes af TUI, efter en hændelse, der forhindrer den rejsende i at rejse og tvinger denne til at afbestille rejsen forud for afrejsedatoen. De dækkede hændelser er beskrevet i policeteksten.



Hvad er forsikret?

- ✓ **Afbestilling af din rejse** - Mistet forudbetalt rejse og udgifter til ophold reserveret via TUI, hvis du er nødt til at afbestille din rejse af en af de specifikke årsager. Indtil maksimalt DKK 50 000 pr. person.
 - ✓ Du eller en rejsefælle er af en læge blevet frarådet at rejse på grund af sygdom eller tilskadekomst.
 - ✓ Du eller en rejsefælles død,
 - ✓ Død eller livstruende sygdom/skade eller død hos en person, du skulle bo hos, en nær slægtning/kollega eller rejsefælle .
 - ✓ Du eller en rejsefælle er af en læge blevet frarådet at rejse på grund af graviditet.
 - ✓ Du eller en rejsefælle kan ikke indvillige i transportudbyderens generelle bestemmelser, pga. en graviditet, som du opdagede, efter du købte din police.
 - ✓ Du eller en rejsefælle indkaldes som jutyemedlem i Danmark eller som vidne i en retssag i Danmark.
 - ✓ Hvis politiet har brug for at komme i kontakt med dig eller en rejsefælle efter et indbrud, eller pga. skade som følge af alvorlig brand, storm, oversvømmelse, eksplosion, jordskred, hærværk, væltede træer, påvirkninger fra flyvemaskiner eller påkørsel af køretøj i/på dit hjem eller deres hjem eller firma i Danmark.
 - ✓ Du skal til reeksamen på din uddannelse, som er en del af dit fuldtidsstudie, hvis du finder ud af, at du ikke har bestået den oprindelige eksamen, efter du købte din police, og reeksamen er planlagt til afholdelse under din rejse eller i de 2 uger lige efter din hjemkomst til Danmark.
 - ✓ Din skilsmisse, separation eller ophævelse af samliv.
 - ✓ Du er ansat i hæren, politiet, sygepleje- eller ambulancetjenester, og din arbejdsgiver trækker din tidligere bevilgede ferie tilbage af driftsmæssige årsager, eller
 - ✓ Din ikke selvforskyldte ledighed.

Der er ingen selvrisko.



Hvad er ikke forsikret?

- ✗ Krav, hvor du ikke kan skaffe tilstrækkeligt støttende beviser.
- ✗ Mere end de maksimale grænser for godtgørelse.
- ✗ Et tab, der ikke direkte er dækket af vilkårene i policen, såsom udgifter til at indhente en lægeerklæring/dødsattest til støtte for dit krav.
- ✗ Afbestillingsudgifter for dele af din rejse, som ikke er reserveret via TUI og for hvilke du ikke samtidig har tegnet forsikringsdækning.



Er der begrænsninger i dækningen?

- ! Der er kun dækning for indbyggere i Danmark.
- ! Du er kun dækket, hvis du er under 99 år på datoen, hvor din police blev udstedt.
- ! En rejse, der er booket, så den varer længere end 45 dage eller den købte periode (alt efter, hvad der er kortest), er ikke dækket.
- ! Generelle undtagelser gælder for hele policen, og hvert afsnit indeholder undtagelser, som er specifikke for det pågældende afsnit. For eksempel krav forårsaget af: krig, terrorisme, epidemier, dine kriminelle eller svigagtige handlinger, brug af alkohol eller narkotiske stoffer.



Hvor er jeg dækket?

- ✓ Afbestilling er dækket for rejser booket globalt (alle lande i verden).

Du er ikke dækket, hvis du bestiller en rejse til et land eller en region, hvor Udenrigsministeriet, Verdenssundhedsorganisationen (WHO) eller en regerings- eller anden officiel myndighed har frarådet al rejse eller alt undtaget bydende nødvendig rejse.



Hvad er mine pligter?

For at undgå at policen annulleres og krav nedsættes eller afvises, skal du:

Når du tegner denne forsikring

- Forsyne forsikringsgiveren med relevante, sande og fuldstændige oplysninger, der gør det muligt for forsikringsgiver at tegne denne forsikring,
- Forsyne forsikringsgiveren med støttedokumenter, når det er nødvendigt,
- Betale hele præmien.

Når forsikringen er i kraft

- Den forsikrede skal snarest muligt fortælle forsikringsgiveren om eventuelle ændringer, der sker og som kan påvirke dækningen.

I tilfælde af et krav

- Skal den forsikrede kontakte forsikringsgiveren for at fremsætte kravet straks efter, at en hændelse er indtrådt, i overensstemmelse med vilkårene og betingelserne og forsyne forsikringsgiveren med alle støttedokumenter, så de er i stand til at behandle kravet,
- Informere forsikringsgiveren i tilfælde af dobbeltforsikring og fortælle forsikringsgiveren, hvis den forsikrede har modtaget betaling fra en anden forsikringsgiver for hele eller dele af kravet



Hvornår og hvordan skal jeg betale?

Du skal betale hele din forsikringspræmie, for at dækningen gælder. Al dækning ophører, hvis betalingen ikke er fuldstændig eller hvis den afvises, eller hvis forsikringen annulleres.

Præmien kan betales ved hjælp en af de betalingsmåder, som sælgeren af forsikringen har givet dig besked om.



Hvornår træder dækningen i kraft, og hvornår ophører den?

Startdatoen og ophørsdatoen på din forsikrede rejse fremgår af din forsikringskvittering.

Afbestillingsdækning starter på udstedelsesdatoen, der fremgår af din forsikringskvittering, og ophører ved begyndelsen af din forudbetalte rejse (transport eller indkvartering).



Hvordan annullerer jeg aftalen?

Hvis din dækning ikke opfylder dine behov, bedes du meddele TUI det inden for 14 dage efter betaling af din præmie og at have modtaget din e-mail med forsikringskvitteringen.

Din præmie bliver tilbagebetalt, medmindre din dækning er udløbet, du har fremsat et krav, eller agter at fremsætte et krav, i hvilket tilfælde der ikke skal foretages tilbagebetaling.

Bemærk, at din afbestillingsret ikke længere gælder efter denne 14-dages-periode.

Meddelelse om beskyttelse af privatlivets fred

Vi går op i dine personoplysninger

AWP P&C S.A. – Dutch Branch (“vi, “os” “vores”), en del af Allianz Partners SAS, er et godkendt forsikringssselskab, som leverer forsikringsprodukter og tjenester på tværs af landegrænserne. For os har det høj prioritet at beskytte dit privatliv. Denne meddelelse om beskyttelse af privatlivets fred og hvilken type personoplysninger, der bliver indsamlet, forklarer hvorfor de indsamles og hvem de deles med eller videregives til. Læs venligst meddelelsen omhyggeligt.

1. Hvem er den dataansvarlige?

En dataansvarlig er den enkeltperson eller juridiske person, der kontrollerer og har ansvaret for at opbevare og anvende personoplysninger i papirfiler eller elektroniske filer. Vi er den dataansvarlige for personoplysninger i forbindelse med din forsikring som defineret i relevant databeskyttelseslovgivning og forordninger.

2. Hvilke personoplysninger bliver indsamlet?

Vi indsamler og behandler følgende personoplysninger tilhørende dig: navn, person-ID, adresse, ophold, fødselsdato, køn, nationalitet, telefonnummer, e-mailadresse, oplysninger om bankkonto, medicinske oplysninger, pasoplysninger, rejsested og resultaterne af svig og screening for sanktioner.

Medicinske oplysninger behandles, når vi hjælper dig i tilfælde af hospitalsindlæggelse, alvorlige ulykker eller død. Hvis det anses for nødvendigt, kan hjælpeteamet anmode om personoplysninger fra den forsikrede, familie eller andre relevante personer. De kan give disse oplysninger til de personer, der udfører lægelig behandling.

3. Hvordan indhenter vi og anvender dine personoplysninger?

Vi indsamler og anvender dine personoplysninger, som du giver os, og som vi modtager om dig (som forklaret nedenfor) til et antal formål og med dit udtrykkelige samtykke, medmindre gældende love og forordninger ikke kræver, at vi indhenter dit udtrykkelige samtykke, som vist nedenfor:

Formål	Dit udtrykkelige samtykke?
Administration af forsikringsaftaler (f.eks. tilbud, forsikringstegning, skadebehandling)	Nej
At administrere inkasso	Nej
Statistisk analyse og forbedring af produkt eller ydelse	Nej
Til automatisk beslutningstagning for at afgøre præmien baseret på din alder eller adresse, og for at træffe afgørelser om din brug af computerbaseret teknologi, såsom vurdering af hvilke produkter, der kunne være de bedste for dig.	Ja, hvis der er behov for det. Hvor vi har behov for at behandle dine persondata for at kunne tegne din forsikring og/eller behandle dit krav, vil vi dog ikke indhente dit udtrykkelige samtykke.
Svig, hvidvask, forebyggelse af finansiering af terrorisme og opdagelse	Nej
Overholde eventuelle retlige forpligtelser (f.eks. skat, regnskab og administrative forpligtelser)	Nej
At viderefordrele risikoen ved hjælp af reassurance og medforsikring	Nej

Som nævnt ovenfor vil vi til de ovenfor anførte formål behandle personoplysninger, som vi modtager om dig fra offentlige databaser, tredjeparter såsom mæglere og partnere, andre forsikringsgivere, kreditoplysningsbureauer og bureauer der bekæmper svig, leverandører af analyser, leverandører af søgeoplysninger, taksatorer, syns- og skønsmænd, formidlere, myndigheder, til hvem der er uddelegeret opgaver, advokater.

Til de ovenfor anførte formål, hvor vi har anført, at vi ikke kræver dit udtrykkelige samtykke, behandler vi dine personoplysninger på baggrund af vores legitime interesser og/eller for at overholde vores retlige forpligtelser. For eksempel hvis behandling er påkrævet:

Til opfyldelse af en aftale, eller hvis du anmoder om behandlingen for at indgå aftalen,
Til beskyttelse af dine vitale interesser eller en anden fysisk persons vitale interesser,
For at overholde en retlig forpligtelse, som du er underlagt,
Af hensyn til offentlighedens interesse eller i vores udøvelse af officiel myndighed, og
Til legitime interesser for AWP P&C S.A – Dutch Branch eller en tredjepart (medmindre dine interesser, rettigheder eller frihedsrettigheder har forrang). Hvis du ønsker at modtage flere oplysninger, henvises til afsnit 9.

Vi har behov for dine personoplysninger, hvis du ønsker at købe vores produkter og tjenester. Hvis du ikke ønsker at give os dem, er det ikke sikkert, at vi kan levere de produkter og tjenester, du anmoder om, du kan være interesseret i, eller tilpasse vores tilbud til dine særlige krav.

4. Hvem har adgang til dine personoplysninger?

Vi sikrer, at dine personoplysninger behandles på en måde, der er forenelig med de ovenfor anførte formål. Til de anførte formål kan dine personoplysninger videregives til parter, der driver virksomhed som tredjeparts dataansvarlige, såsom: Offentlige myndigheder, andre selskaber i Allianz Group, andre forsikringsgivere, reassurandører, forsikringsformidlere/mæglere og banker

Til de anførte formål kan vi også dele dine personoplysninger med de parter, der driver virksomhed som databehandlere i henhold til vores instruks, såsom: andre selskaber i Allianz Group, tekniske konsulenter, eksperter, advokater, taksatorer, reparatører, læger, samt serviceselskaber der udfører drift (krav, IT, post, dokumentstyring).

Endelig kan vi dele dine personoplysninger i tilfælde af en påtænkt eller faktisk omstrukturering, fusion, salg, joint venture, overdragelse eller anden ordning gældende for alle eller en del af vores virksomhed, aktiver eller aktier (herunder under eventuelle insolvensbehandlinger eller lignende) og for at overholde retlige forpligtelser, herunder over for den relevante ombudsmand, hvis du fremsætter en klage over det produkt eller den tjeneste, vi har ydet dig.

5. Hvor bliver mine personoplysninger behandlet?

Dine personoplysninger kan behandles både inden for og uden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde (EØS) af de parter, som er anført i afsnit 4 ovenfor, dog altid med forbehold af aftalemæssige begrænsninger angående fortrolighed og sikkerhed i overensstemmelse med gældende databeskyttelseslovgivning og forordninger. Vi videregiver ikke dine personoplysninger til parter, der ikke er bemyndigede til at behandle dem.

Når vi overfører dine personoplysninger til behandling uden for EØS af et andet selskab i Allianz Group, gør vi dette på baggrund af Allianz’ godkendte bindende selskabsregler kendt som Allianz Standard for Privatlivets Fred (Allianz’ BCR), der sætter tilstrækkelig beskyttelse for personoplysninger og som er juridisk bindende for selskaber i Allianz Group. Allianz’ BCR og listen over de selskaber i Allianz Group, der overholder dem kan ses her **www.allianz-partners.com/allianz-partners---binding-corporate-rules-.html** Hvor Allianz’ BCR ikke gælder, tager vi i stedet skridt til at sikre, at overførslen af dine personoplysninger uden for EØS får et tilstrækkeligt beskyttelsesniveau, som de gør i EØS. Du kan finde ud af, hvilke garantier vi påberåber os for sådanne overførsler (f.eks. standardkontraktbestemmelser) ved at kontakte os som anført i afsnit 9 nedenfor.

6. Hvad er dine rettigheder hvad angår dine personoplysninger?

Hvis gældende lov eller forordning tillader det, har du retten til at:

- Få indsigt i de personoplysninger, der opbevares om dig og få oplysningernes oprindelse at vide, formål og afslutning af behandlingen, nærmere oplysninger om dataansvarlig(e), databehandler(e) og de parter, som oplysningerne kan videregives til,
- Til enhver tid trække dit samtykke tilbage, hvor dine personoplysninger behandles med dit samtykke,
- Opdatere eller berigtige dine personoplysninger, således at de altid er nøjagtige,
- Slette dine personoplysninger fra vores registre, hvis de ikke længere er nødvendige til de nedenfor anførte formål,
- Begrænse behandlingen af dine personoplysninger under visse omstændigheder, f.eks. hvor du har gjort indsigelser mod nøjagtigheden af dine personoplysninger, i det tidsrum, der gør det muligt for os at bekræfte deres nøjagtighed,
- Indhente dine personoplysninger i elektronisk format til dig eller din nye forsikringsgiver, og
- Fremsætte en klage til os og/eller den relevante databeskyttelsesmyndighed.

Du kan udøve disse rettigheder ved at kontakte os som anført i afsnit 9 nedenfor og give os dit navn, e-mailadresse, identifikation, policenummer og formålet med din anmodning.

7. Hvordan kan du gøre indsigelse mod behandlingen af dine personoplysninger?

Hvis gældende lov eller forordning tillader det, har du retten til at gøre indsigelse mod, at vi behandler dine personoplysninger, eller meddele os, at vi skal ophøre med at behandle dem (herunder med henblik på direkte markedsføring). Når du har informeret os om denne anmodning, behandler vi ikke længere dine personoplysninger, medmindre det er tilladt i henhold til gældende love og forordninger.

Du kan udøve denne ret på samme måde som dine øvrige rettigheder anført i afsnit 6 ovenfor.

8. Hvor længe opbevarer vi dine personoplysninger?

Vi opbevarer dine personoplysninger i syv år fra den dato, hvor forsikringsforholdet ophører eller fra betalingen af kravet eller afklaringen på klagen, medmindre en længere opbevaringsperiode kræves eller som loven tillader det.

Vi beholder ikke dine personoplysninger længere, end det er nødvendigt, og vi opbevarer dem kun til de formål, som de blev indhentet til.

9. Hvordan kan du kontakte os?

Hvis du har spørgsmål om, hvordan vi anvender dine personoplysninger, kan du kontakte os pr. e-mail eller brev som følger:

AWP P&C S.A. – Dutch Branch
Data Protection Officer
Postbus 9444
1006 AK Amsterdam
E-mail: **privacy.dk@allianz.com**

10. Hvor ofte opdaterer vi denne meddelelse om privatlivets fred?

Vi gennemgår regelmæssigt denne meddelelse om privatlivets fred. Vi sikrer, at den seneste version er tilgængelig på vores hjemmeside **<https://www.allianz-assistance.dk/corporate/dk/>**, og vi fortæller dig det direkte, når der er en væsentlig ændring, der kan berøre dig. Denne meddelelse om privatlivets fred blev senest opdateret 1..juli 2018.

Vigtige kontaktoplysninger

Kundeservice: (for spørgsmål om din forsikring)

Telefon: **+45 70 10 10 50**
E-mail: **kontakt@tui.dk**

Krav:

Telefon: **+45 70 22 04 70**
E-mail: **claims.fga@dk.falck.com**

AWP P&C S.A. – Dutch Branch, der driver virksomhed som Allianz Global Assistance Europe, er et forsikringsselskab med tilladelse til at handle i alle EØS-lande og beliggende Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam, Holland.

AWP P&C S.A. – Dutch Branch med selskabsnummer 33094603 er registeret hos den hollandske myndighed for de finansielle markeder (AFM) nr. 12000535 og er bemyndiget af L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) i Frankrig.

Ref.: P.TUI.DK-05/18 Cancellation

Disse vilkår og betingelser er gældende fra den 25. maj 2018



Afbestillingsforsikring



Vigtigt

Denne police er kun tilgængelig for personer på 99 år eller yngre med fast bopæl i Danmark.

Ikke alle eksisterende lidelser er dækket. Se venligst side 3.

Sørg for at læse denne police.

	Side
Vigtige oplysninger om din forsikringspolice	1
Dækningsoversigt	2
Helbredsmæssige undtagelser	3
Generelle undtagelser	4
Anmeldelse af krav	5
Fremsættelse af en klage	6
Afsnit 1 - Afbestilling	7
Juridiske og regulatoriske oplysninger	8-9
Ordliste	10

Tak fordi **du** køber Allianz Global Assistance afbestillingsforsikring.

Din dækning

Din forsikringskvittering viser den dækning, **du** har valgt, **dækningsområdet**, de personer der er dækket og eventuelle særlige betingelser, som måtte gælde. Læs den omhyggeligt igennem.

Når **du** har betalt forsikringspræmien, er forsikringen gyldig i **forsikringsperioden** i henhold til disse vilkår og betingelser, op til det maksimale beløb, der er anført i "Dækningsoversigten". **Dit** krav vil blive behandlet af **skadebehandleren**.

Din forsikring dækker alene den del af **din rejse**, der er bestilt gennem TUI, og for hvilken **du** samtidig har tegnet forsikring.

Bemærk

Din police dækker ikke alt. **Du** bør læse denne police grundigt, så **du** er sikker på, at den dækker **dine** behov.

Visse ord har en særlig betydning og er fremhævet med **fed** skrift i hele policen. Den komplette betydning af disse ord er forklaret i "Ordliste" i slutningen af denne police.

Din pligt

Du skal tage alle rimelige forholdsregler for at beskytte **dig selv** og **din** ejendom og opføre dig, som om **du** ikke er forsikret. **Du** skal tage alle rimelige forholdsregler for at minimere potentielle krav.

Hvis der er noget, som **du** ikke forstår, eller hvis **du** ønsker hjælp, skal **du** ringe til Falck Global Assistance på **+45 70 22 04 70** eller sende en e-mail til: **support.fga@dk.falck.com**

Falsk erklæring og manglende videregivelse af oplysninger

Du skal levere fuldstændige og nøjagtige oplysninger under ansøgesproceduren, og når **du** fremsætter et krav. Det er ikke sikkert, at **vi** yder assistance eller betaler for et krav, hvis **du** forsætligt eller skødesløst forsyner os med urigtige oplysninger, når **du** tegner forsikringen eller fremsætter et krav. Dette omfatter manglende samarbejde i afgørelsen af kravet eller undladelse af at videregive vigtige oplysninger eller ændringer.

Overdragelse af dine rettigheder

Hvis **vi** betaler **dit** krav, bliver **vi** den begunstigede hvad angår eventuelle krav, **du** måtte have mod andre, der er ansvarlige for de samme omkostninger.

Hvis **dine** handlinger betyder, at **vi** ikke længere kan forfølge en anden part, der er ansvarlig for de samme omkostninger, har **vi** ret til at afvise hele eller dele af **dit** krav mod os. Hvis **vi** har betalt **dit** krav, har **vi** retten til at anmode **dig** om at tilbagebetale os alle de betalinger, **vi** har foretaget.

Fortrydelsesret

Hvis **din** dækning ikke overholder **dine** krav, bedes **du** meddele TUI dette inden for 14 dage efter at have betalt **din** præmie og have modtaget bekræftelse på **din** forsikring.

Din præmie tilbagebetales, medmindre der er mindre end to uger til **din** afrejsedag, **du** har fremsat et krav, eller agter at fremsætte et krav, i hvilket tilfælde der ikke skyldes nogen tilbagebetaling.

Bemærk venligst, at **din** afbestillingsret ikke længere er gyldig efter den oprindelige periode på 14 dage.

Lovvalg

Medmindre andet er anført, er dansk lov gældende, og al kommunikation i forbindelse med denne police foregår på dansk eller engelsk. I tilfælde af en tvist vedrørende denne police har de danske domstole eneværneting.

Dækningsoversigt

Den følgende tabel viser det maksimale beløb, **vi** betaler for hvert dækningsområde. **Du** bør læse resten af denne policefolder for at få oplysninger om samtlige betingelser og undtagelser.

Dækningsområde		Maksimalt beløb vi betaler
1	Afbestilling	DKK 50 000

Bemærk

Det maksimale beløb, **vi** vil betale, gælder for hver **forsikret person**.

Helbredsmæssige undtagelser

Det er meget vigtigt, at du læser og forstår følgende:

- 1 **Du** er dækket, hvis **du** på tidspunktet for bookingen og købet af din forsikring er rask nok til at rejse og i stand til at gennemføre **din** planlagte **rejse**.
- 2 **Du** er ikke dækket, hvis **du**:
 - a) bestiller **din rejse**, når en **læge** har frarådet det eller hvis **du** var blevet frarådet at rejse, såfremt **du** havde søgt **lægens** råd inden bestilling af **din rejse**,
 - b) har haft udiagnosticerede symptomer, hvor **du** afventer yderligere undersøgelser, konsultationer eller afventer resultater af **dine** undersøgelser og hvor årsagen til **dine** symptomer ikke er blevet fastslået.

Hvis **vi** ikke er i stand til at dække en sygdom, betyder det, at **du** og alle andre personer, der er forsikret af **os**, ikke er dækket hvad angår krav, som skyldes sygdommen.

Hver person, der er forsikret af **os**, vil stadig være dækket i forbindelse med andre uafhængige sygdomme, der opstår efter at du har købt din police og med forbehold for vilkår og betingelser i denne police.

Generelle undtagelser

Disse undtagelser er gældende for hele din police.

- 1 **Vi** betaler ikke for noget krav, der er forårsaget direkte eller indirekte af følgende:
 - a **Du** svarer ikke præcist på spørgsmål, som **vi** har stillet **dig** på købstidspunktet af denne police, og hvor **dine** svar kunne have påvirket **vores** beslutning om at tilbyde **dig** denne police.
 - b Krig, invasion, handling fra fremmed fjende, fjendtligheder (uanset om der erklæres krig), borgerkrig, borgerlige uroligheder, oprør, revolution, opstand, brug af militær styrke, statskup, terrorisme eller masseødelæggelsesvåben (f.eks. atomvåben, kemiske eller biologiske våben).
 - c **Du** ikke ønsker at rejse.
 - d **Du** afgiver et falsk krav. I sådanne tilfælde kan **vi** anmelde sagen til politiet.
 - e Følgerne af **din** afhængighed af alkohol, opløsningsmidler eller narkotika, eller følgerne af **dit** langvarige misbrug.
 - f **Du** er under indflydelse af alkohol, opløsningsmidler eller narkotika, eller alt hvad **du** gør, som et resultat af at bruge disse stoffer (bortset fra medikamenter, der er ordineret af en **læge**, men ikke til behandling af afhængighedsmisbrug).
 - g **Du** følger ikke råd eller anbefalinger fra Udenrigsministeriet, Verdenssundhedsorganisationen (WHO) eller en regering eller anden officiel myndighed. Dette omfatter bestillinger af rejser til et område i modstrid med deres råd.
 - h **Du** booker for at rejse uden for **dækningsområdet**, som er angivet på **din** forsikringskvittering.
 - i **Du** begår selvmord, skader **dig selv** eller unødigt udsætter **dig selv** for en risiko (medmindre **du** forsøgte at redde et andet menneskes liv).
 - j **Du** udfører ulovlige, ondsindede eller kriminelle handlinger (inklusive dem hvor **du** er påvirket af alkohol), eller **du** overtræder de lokale færdselslove.
 - k **Du** kører på en motorcykel, medmindre føreren har et passende og gyldigt kørekort, og **du**, og **din** eventuelle passager, bærer styrthjelm.
 - l Flyver med et fly, medmindre **du** er passager i et fuldt godkendt passagerfly.
 - m Ændringer i valutakurser.
 - n **Dine** ejendele opbevares, konfiskeres, destrueres eller beskadiges efter ordre fra en embedsmand eller tolder.
 - o Ioniserende stråling eller radioaktiv kontaminering fra atombrændstof eller atomaffald eller risiko fra nukleart udstyr.
 - p En epidemi eller pandemi.
 - q Et apparat eller et computerprogram, der ophører med at fungere korrekt, hvad enten **du** ejer det eller ej.
- 2 **Vi** betaler ikke for noget krav, der er blevet dækket af en anden forsikringspolice, offentlig ordning eller forpligtelse, der udspringer fra en lov eller forordning. Hvis **du** har mere end en forsikring, der dækker **dig** for samme tab, skal **du** kun indsende anmeldelsen til et selskab og give nærmere oplysninger om en eventuel anden forsikring til dette selskab. De vil dernæst kontakte eventuelle andre, der ville have forsikret begivenheden, om et bidrag til omkostningerne.
- 3 **Vi** betaler ikke for noget krav for tab, der ikke er dækket direkte iht. disse policebetingelser (f.eks. udgiften til indhentelse af en lægeerklæring/dødsattest til støtte for dit krav; tabt arbejdsfortjeneste, der skyldes, at **du** ikke er i stand til at arbejde som følge af sygdom eller skade).

Anmeldelse af krav

For at få en skadeanmeldelse skal **du** kontakte **skadebehandleren**:

Telefon: **+45 70 22 04 70** eller E-mail: **claims.fga@dk.falck.com**

Anfør TUI afbestillingforsikring og den e-mailadresse, der er brugt til **din** bestilling.

Skadeservice

Udfyld og returnér skadeanmeldelsen med alle de informationer og dokumenter, **vi** har bedt om, så hurtigt som muligt. **Du** skal afbestille rejsen, så snart **du** ved, at **du** ikke kan tage af sted.

I forbindelse med alle anmeldelser har vi behov for følgende:

- **Din** bookingfaktura (eller fakturaer) for **din rejse** og rejsedokumenter, som viser rejsedatoer og -tidspunkter og alle udgifter til **rejsen**.
- **Din(e)** originale afbestillingsfaktura(er) med alle afbestillingsgebyrer.
- Alle oplysninger om årsagen til, at **du** måtte afbestille **din rejse**.
- Oplysninger om eventuelle andre forsikringer, som **du** måtte have, og som kan dække det samme tab, f.eks. indboforsikringer.
- Så meget dokumentation som muligt til at understøtte **dit** krav.

Vi har også brug for de følgende dokumenter, der er relevante for årsagen til din afbestilling:

Ved medicinske krav og i forbindelse med graviditet

- En lægeerklæring udfyldt af **din læge** i Danmark, der bekræfter graviditeten, særsomt sygdom eller særsomt skade på den person, der medfører, at **du** afbestiller **din rejse**.
- En certificeret kopi af dødsattesten, hvor dette er relevant.

For krav om at være med i en jury eller være vidne

- Kopi af brevet fra retten, der bekræfter, hvilke datoer **du** forventes at være til rådighed, og hvornår **du** blev underrettet.

Ved krav i forbindelse med indbrud og skader på ejendom

- Brev fra politiet, der bekræfter, at **du** ikke kunne forlade **dit hjem**.

Krav i forbindelse med reeksamen

- Dokumentation for den ikke beståede eksamen samt datoen for **din** reeksamen.

Ved krav i forbindelse med separation

- Kopi af **dine** skilsmisse- eller separationspapirer eller dokumentation fra folkeregistreret om, at **du** og **din** partner har boet sammen de seneste 12 måneder og nu er registreret på forskellige adresser.

For krav ved aflysning af feriedage

- Et brev fra **din** arbejdsgiver, der bekræfter datoerne for **din** tidligere godkendte ferie, samt hvornår **du** blev meddelt, at denne var blevet trukket tilbage.

For krav ved ledighed

- Dokumentation fra **din** arbejdsgiver, der bekræfter årsagen til **din ledighed** samt den dato **du** blev underrettet om **din** opsigelse.

Fremsættelse af en klage

Vi har altid det mål at levere førsteklasses service til **dig**. Imidlertid ved **vi**, at ting nogle gange kan gå galt, og der kan være tidspunkter, hvor **du** føler, at **vi** ikke har leveret denne service. I så fald vil **vi** bede **dig** oplyse **os** det, så **vi** kan gøre **vores** bedste for at løse problemet.

Skriv til:

Reklamationer
Falck Global Assistance
Sydhavnsgade 18
2450 København SV
Danmark

Eller e-mail: claims.fga@dk.falck.com med "KLAGE" som emne.

For at hjælpe Falck Global Assistance med at behandle **din** klage så hurtigt og effektivt som muligt, skal **du** oplyse **dit** navn, adresse, telefonnummer, bestillingsnummer og kravreference, og vedlægge kopier af relevant korrespondance.

Hvis **du** ikke er tilfreds med håndteringen af en klage, skal **du** skrive til:

Ankenævnet for Forsikring
Anker Heegaardsgade 2
1572 København
Danmark

Afsnit 1 - Afbestilling

✓ Hvad er din dækning

Vi dækker op til **DKK 50 000** for **din** del af den ubenyttede personlige indkvartering, transportomkostninger og andre rejseudgifter, som **du** har betalt, eller der er indgået aftale om at betale, og som ikke kan refunderes fra anden side, hvis du afbestiller din rejse, før den begynder. **Vi** betaler dette under følgende nødvendige og uundgåelige omstændigheder, der ikke var kendt på tidspunktet, hvor **du** købte **din** forsikring eller bookede **din rejse** (alt efter hvilken dato, der kommer sidst):

- **Du** eller en **rejsefælle** er af en **læge** blevet frarådet at rejse på grund af sygdom eller tilskadekomst.
- **Du** eller en **rejsefælles** død,
- Død eller livstruende sygdom/skade eller død hos en person, **du** skulle bo hos, en nær **slægtning/kollega** eller **rejsefælle**.
- **Du** eller en **rejsefælle** er af en **læge** blevet frarådet at rejse på grund af graviditet.
- **Du** eller en **rejsefælle** kan ikke indvillige i transportudbyderens generelle bestemmelser, pga. en graviditet, som **du** opdagede, efter **du** købte **din** police.
- **Du** eller en **rejsefælle** indkaldes som jurytmedlem i Danmark eller som vidne i en retssag i Danmark.
- Hvis politiet har brug for at komme i kontakt med **dig** eller en **rejsefælle** efter et indbrud, eller pga. skade som følge af alvorlig brand, storm, oversvømmelse, eksplosion, jordskred, hærværk, væltede træer, påvirkninger fra flyvemaskiner eller påkørsel af køretøj i/på **dit hjem** eller deres hjem eller firma i Danmark.
- **Du** skal til reeksamen på **din** uddannelse, som er en del af **dit** fuldtidsstudie, hvis **du** finder ud af, at **du** ikke har bestået den oprindelige eksamen, efter **du** købte **din** police, og reeksamen er planlagt til afholdelse under **din rejse** eller i de 2 uger lige efter **din** hjemkomst til Danmark.
- **Din** skilsmisse, separation eller ophævelse af samliv.
- **Du** er ansat i hæren, politiet, sygepleje- eller ambulancetjenester, og **din** arbejdsgiver trækker **din** tidligere bevilgede ferie tilbage af driftsmæssige årsager, eller
- **Din** ikke selvforskyldte **ledighed**.

✗ Hvad dækkes ikke

- En helbredsmæssig tilstand anført under "Helbredsmæssige undtagelser" på side 3.
- Dele af **din rejse**, som ikke er bestilt gennem TUI på det tidspunkt, hvor forsikringen blev købt.
- Alt som følge af at:
 - frivillig kirurgi, indgreb eller behandling på hospital.
 - **du** ikke har et gyldigt pas eller visum,
 - **din** transportudbyder ikke vil give **dig** tilladelse til at rejse uanset årsag,
 - **du** ikke ønsker at rejse, eller
 - den virksomhed eller person, som **du** bookede **rejsen** hos (eller deres agenter), er gået konkurs.
- Krav i forbindelse med fødsel, når **din rejse** er booket til at starte eller slutte inden for 8 uger fra **din** termin.
- Noget den virksomhed eller person, som **du** bookede **rejsen** hos (eller deres agenter), er ansvarlige for.
- Mere end minimumsmarkedsværdien for tilsvarende adgangs- eller rejsebilletter, hvis **du** oprindeligt købte dem med bonuspoint hos flyselskaber eller lignende pointoptjeningsprogrammer.
- Alle ekstra gebyrer som følge af, at **du** ikke oplyste selskabet eller den person, **du** bookede **rejsen** hos, så snart **du** vidste, **du** blev nødt til at afbestille.
- Ophævelse af samliv, medmindre **du** har været registreret på samme adresse som **din** partner i mindst 12 måneder.
- **Du** ikke har råd til turen, medmindre dette skyldes **din ledighed**, som **du** først erfarer efter den dato, hvor **din** police eller billetterne til **din rejse** er købt (den seneste af disse datoer lægges til grund).
- **Du selv** siger **dit** arbejde op.

Læs de generelle undtagelser på side 4, som også gælder.

Juridiske og regulatoriske oplysninger

Denne police er kun tilgængelig for **personer med fast bopæl** i Danmark. Denne er ikke tilgængelig for indbyggere i Grønland eller på Færøerne.

Forsikringsgiver

Din forsikring er garanteret af AWP P&C S.A. – Dutch Branch, der driver virksomhed som Allianz Global Assistance Europe, et forsikringsselskab med tilladelse til at handle i alle EØS-lande og beliggende Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam, Holland. AWP P&C S.A. – Dutch Branch med selskabsnummer 33094603 er registreret hos den hollandske myndighed for de finansielle markeder (AFM) nr. 12000535 og er bemyndiget af L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) i Frankrig.

Fortrydelsesret

Hvis **din** dækning ikke overholder **dine** krav, bedes **du** meddele TUI dette inden for 14 dage efter at have betalt **din** præmie og have modtaget bekræftelse på **din** forsikring. **Din** præmie tilbagebetales, medmindre der er mindre end to uger til **din** afrejsedag, **du** har fremsat et krav, eller agter at fremsætte et krav, i hvilket tilfælde der ikke skyldes nogen tilbagebetaling. Bemærk venligst, at **din** afbestillingsret ikke længere er gyldig efter den oprindelige periode på 14 dage.

Hvornår kan vi opsigte forsikringen?

Vi kan være berettiget til at opsigte forsikringspolice og ikke betale et krav eller ændre forsikringsbetingelserne, hvis du:

- har vildledt os via uærlighed eller ufuldstændige oplysninger, da du tegnede forsikringen
- med forsæt har afgivet urigtige oplysninger eller ikke meddelt fakta, da du anmeldte et krav
- har begået svig, snydt eller bedraget os
- tidligere er blevet meddelt, at vi ikke vil forsikre dig. I det tilfælde tilbagebetaler vi den præmie, du har betalt for polisen

Hvis vi har betalt dit krav, har vi retten til at anmode dig om at tilbagebetale til os alle de betalinger, vi har foretaget. Hvis vi vælger at opsigte eller ændre din forsikringspolice, giver vi dig skriftlig besked.

Privatlivets fred og personoplysninger

Vi behandler **dine** personoplysninger med omhu. Når **vi** indsamler, behandler og anvender personoplysninger, følger **vi** EU's databeskyttelsesregler.

- **Du** giver **os dine** personoplysninger, når **du** ansøger om forsikringen, og når **du** fremsender en skadesanmeldelse. **Vi** kan bruge disse oplysninger, så længe forsikringspolice er i kraft, til accept, implementering og administration af forsikringspolice, skadebehandling, CRM, forskning angående kunder og markedsføringsaktiviteter (disse aktiviteter fokuserer på at skabe, opretholde og udvide **vores** forhold til **dig**).
- Hvis **du** accepterer det, kan **vi** også anvende **dine** personoplysninger til analyser, produktudvikling og indsamling af ledelsesinformationer.
- Derudover anvender **vi dine** personoplysninger til at forebygge og bekæmpe svig og for at overholde lovfæstede forpligtelser. **Vi** kan udveksle personoplysninger med styrende organer i branchen, tilsynsmyndigheder, kontorer der forebygger svig og databaser over skadesanmeldelser med henblik på at forhindre svig ved forsikringstegning. **Vi** kan give **dine** oplysninger til andre, hvor det kræves eller tillades i henhold til loven.
- **Vi** kan udveksle oplysninger med **vores** tilknyttede selskaber, datterselskaber, forretningsforbindelser og andre medlemmer i Allianz-koncernen. Dette kan involvere overførsel af oplysninger om **dig** til andre lande uden for det Europæiske Økonomiske Område, som kan have begrænset eller ingen databeskyttelseslovgivning. **Vi** tager altid rimelige skridt for at beskytte **dine** personoplysninger, og **vi** har passende forholdsregler på plads med disse selskaber for at håndtere **dine** oplysninger omhyggeligt.
- Hvis loven tillader det, kan **vi** optage telefonsamtaler, så **vi** senere kan verificere, hvilke oplysninger der er givet. **Vi** kan også benytte disse optagelser til at uddanne personale og for at overvåge kvaliteten af **vores** ydelser.

Du har ret til at anmode om en kopi af de personoplysninger, **vi** har om **dig**. Hvis **du** ønsker at udnytte denne ret, bedes **du** kontakte **os** via: agae-travel.support@allianz-assistance.co.uk

Internationale sanktioner

Denne police giver måske ikke dækning eller fordele i det omfang, at enten dækningen eller fordelene ville være i strid med en for FN, EU eller USA gældende sanktion, lov eller forskrift, eller anden gældende økonomisk eller handelsmæssig sanktion, lov eller forskrift. **Vi** afviser krav fra personer, selskaber, regeringer og andre parter, for hvem det er forbudt i henhold til nationale eller internationale aftaler eller sanktioner.

Lovvalg

Medmindre andet er anført, skal dansk lov være gældende, og al kommunikation vedrørende denne police udarbejdes på dansk eller engelsk. I tilfælde af en tvist vedrørende denne police har de danske domstole eneværneting, medmindre parterne bliver enige om en anden måde at løse konflikten på. Henvendelser eller klager skal først rettes til Reklamationer hos Falck Global Assistance. Hvis **du** ikke er tilfreds med håndteringen af en klage, skal **du** skrive til **Ankenævnet for Forsikring, Anker Heegaards Gade 2, 1572 København, Danmark**.

Når følgende ord og formuleringer forekommer i dette dokument eller forsikringskvittering, har de nedenstående betydning. Disse ord vises med **fed** skrift i dette dokument.

Du, dit, din, dine, dig, dig selv, forsikret person

Alle personer, som fremgår af forsikringskvitteringen, for hvem den relevante forsikringspræmie er betalt.

Dækningsområde

Globalt: Alle lande i verden.

Forsikringsgiver

AWP P&C S.A. - Dutch Branch, der driver virksomhed som Allianz Global Assistance Europe.

Forsikringsperiode

- Startdatoen og ophørsdatoen på **din** forsikrede **rejse** fremgår af **din** forsikringskvittering.
- Afbestillingsdækning starter på udstedelsesdatoen, der fremgår af **din** forsikringskvittering, og ophører ved begyndelsen af **din** forudbetalte rejse (transport eller indkvartering).

Hjem

Hvor **du** normalt bor i Danmark.

Kollega

Enhver **du** arbejder tæt sammen med, og hvis uventede fravær fra arbejde betyder, at en leder eller direktør i **din** virksomhed har behov for, at **du** afbestiller **din rejse**.

Ledighed

Din uforskyldte ledighed fra betalt arbejde, efter fast stilling hos den samme arbejdsgiver i mindst 6 måneder.

Læge

En lovligt uddannet **læge**, der har den nødvendige certificering i det land, hvor vedkommende praktiserer. Denne person må ikke være beslægtet med **dig** eller nogen, **du** rejser med.

Personer med fast bopæl

En person, som har sit primære **hjem**, og er tilknyttet en **læge** i Danmark, og som ikke har tilbragt mere end 6 måneder i udlandet i året forud for udstedelse af policen.

Rejse

Enhver rejse (omfatter ikke forretningsrejser), der finder sted under **forsikringsperioden** og begynder og slutter ved **dit hjem**.

- **Du** er kun dækket, hvis **du** er under 99 år på datoen, hvor **din** police blev udstedt.
- Alle andre rejser, der begynder, efter **du** kommer tilbage til Danmark, er ikke omfattet af dækningen.
- En rejse, der er booket, så den varer længere end 45 dage eller den købte periode (alt efter, hvad der er kortest), er ikke dækket.

Rejsefælle

En person, som har bestilt og rejser sammen med **dig** på **din rejse**.

Skadebehandler

Falck Global Assistance der behandler kravene på vegne af **forsikringsgiveren**.

Slægtning

Din mor (svigermor), far (svigerfar), stedforælder (stedsvigerforælder), søster (svigerinde), bror (svoger), hustru, ægteemand, søn (svigersøn), datter (svigerdatter), stedbarn, plejebarn, bedsteforælder, barnebarn, onkel, tante, nevø, niece, kusine, partner (herunder samlever/samleverske, partner i borgerligt ægteskab) eller forlovede.

Vi, vores, os

Allianz Global Assistance Europe.