

## Viktig kontaktinformasjon

**Kundeservice:** (hvis du har spørsmål om forsikringen)

Telefon: **+47 815 00 395**

E-post: **info@wondercruises.no**

**Krav:**

Telefon: **+47 23 00 77 40**

E-post: **claims.fga@no.falck.com**



AWP P&C S.A. – Dutch Branch, som opererer som Allianz Global Assistance Europe, er et forsikringsselskap med tillatelse til å virke i alle EØS-land og adresse i Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam, Nederland.

AWP P&C S.A. – Dutch Branch, med organisasjonsnummer 33094603, er registrert hos den nederlandske myndighet for finansmarkeder (AFM) med nr. 12000535 og har autorisasjon fra L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) i Frankrike.

Ref: P.TWC.NO-12/17 Cancellation

Disse vilkårene gjelder fra 1. januar 2018

## Avbestillingsforsikring

### Viktig

**Denne polisen er kun tilgjengelig for innbyggere i Norge opp til og med 99 år.**

**Enkelte eksisterende helsemessige tilstander dekkes ikke. Se side 3.**

**Les denne polisen.**

	Side
Viktig informasjon om forsikringspolisen .....	1
Oversikt over hva politen dekker .....	2
Helsebegrensninger .....	3
Generelle unntak .....	4
Slik sender du inn et krav .....	5
Slik sender du inn en klage .....	6
Del 1 - Avbestilling .....	7
Informasjon om gjeldende lover og regler .....	8
Ordlister .....	9

Takk for at **du** kjøpte Allianz Global Assistance avbestillingsforsikring.

### Dekning

Forsikringsbekreftelsen viser den dekningen **du** har valgt, **dekningssområdet**, hvem som er dekket av forsikringen og eventuelle særlige vilkår som gjelder. Gå nøye gjennom politen.

Når **du** har betalt forsikringspremien, er forsikringen gyldig i **forsikringsperioden** i henhold til disse vilkårene, opptil maksimumsbeløpet som er oppgitt i "Oversikt over hva politen dekker". Kravet vil bli behandlet av en **skadebehandler**.

Forsikringen dekker bare den delen av **reisen** som er bestilt via TUI.

### Obs!

Polisen dekker ikke alt. **Du** bør lese denne politen nøye for å være sikker på at den inneholder den dekningen **du** trenger.

Enkelte ord har en spesifikk betydning og er uthevet med **fet** skrift i hele politen. Den fulle betydningen av disse ordene er forklart i "Ordlister", som **du** finner i slutten av politen.

### Dine forpliktelser

**Du** må ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte **deg selv** og **din** eiendom og handle som om **du** ikke er forsikret. **Du** må ta alle rimelige forholdsregler for å minimere potensielle forsikringskrav.

Dersom det er noe **du** ikke forstår, eller dersom **du** trenger hjelp, kan **du** ringe til Falck Global Assistance på telefon **+47 23 00 77 40** eller sende en e-post til **support.fga@no.falck.com**.

### Gjeldende lover

Med mindre annet er avtalt, er det norsk lov som gjelder, og all kommunikasjon i forbindelse med denne politen vil foregå på norsk eller englesk. I tilfelle tvist vedrørende denne politen har norske domstoler enerett til å utøve jurisdiksjon.

## Oversikt over hva politen dekker

Følgende tabell viser maksimumsbeløpene vi utbetaler for hvert dekningsområde. Du bør lese resten av denne polisebrosjyren for å få fullstendig informasjon om vilkår og unntak.

Dekningsområde		Maksimumsbeløp som kan utbetales
1	Avbestilling	NOK 90 000

## Helsebegrensninger

Det er veldig viktig at du leser følgende:

- 1 Du er dekket dersom du på reservasjonstidspunktet er skikket til å foreta din reserverte reise.
- 2 Du er ikke dekket dersom du:
  - a) reserverer reisen i strid med legens råd, eller i strid med det som ville ha vært legens råd dersom du hadde oppsøkt lege for rådgivning før reservasjonen ble gjort for reisen;
  - b) har udiagnostiserte symptomer som du venter videre utredning eller konsultasjon for eller resultater etter utredning for, hvor den underliggende årsaken ikke er bekreftet.

Dersom vi ikke kan tilby dekning i forbindelse med din helsemessige tilstand, betyr dette at du og andre personer som er forsikret av oss, ikke er dekket for noen krav som blir fremsatt som følge av denne medisinske tilstanden (eller tilstandene).

Enhver person som er forsikret av oss, vil likevel ha dekning for enhver ikke-relatert helsemessig tilstand (eller tilstander) som oppstår etter at du kjøpte politen, i henhold til polisens vilkår.

## Generelle unntak

### Følgende unntak gjelder for hele politien.

- 1 **Vi** dekker ikke krav som direkte eller indirekte skyldes følgende forhold:
  - a **Du** har ikke svart nøyaktig på spørsmål **vi** har stilt **deg** på kjøpstidspunktet for denne politien, og svarene **dine** kan dermed ha påvirket **vår** avgjørelse om å tilby **deg** denne politien.
  - b Krig, invasjon, handling begått av en fremmed fiende, fiendtlighet (uavhengig om det har blitt erklært krig eller ikke), borgerkrig, sivil uro, opprør, revolusjon, oppstandelse, militærstyrker, statskupp, terrorisme eller masseødeleggelsesvåpen (for eksempel kjemiske våpen, biologiske våpen eller atomvåpen).
  - c **Du** har ikke lyst til å reise.
  - d **Du** har fremsatt et falskt krav. I slike tilfeller kan **vi** rapportere forholdet til politiet.
  - e Virkning av **egen** alkohol-, løsemiddel- eller rusmiddelavhengighet eller langvarig misbruk.
  - f **Du** er påvirket av alkohol, løsemidler eller rusmidler, eller har gjort noe som følge av å ha brukt disse midlene (legemidler foreskrevet av **lege** er ikke unntatt med mindre de er foreskrevet for behandling av rusavhengighet).
  - g **Du** unnlater å følge råd eller anbefalinger fra Utenriksdepartementet, Verdens helseorganisasjon (WHO), andre styresmakter eller offisielle myndigheter. Dette omfatter også områder der enkelte vaksiner eller andre forholdsregler (for eksempel malariatabletter) anbefales.
  - h **Du** har bestilt en reise som ligger utenfor **dekningsområdet** som er oppgitt i forsikringsbekreftelsen.
  - i **Du** begår selvmord, skader **deg selv** eller utsetter **deg selv** for unødvendig risiko (med mindre **du** forsøker å redde en annen persons liv).
  - j **Du** begår ulovlige, forsettelige eller kriminelle handlinger (inkludert handlinger som **du** har begått under påvirkning av alkohol), eller **du** bryter lokale trafikkregler.
  - k **Du** bruker motorsykkel som transportmiddel, med mindre føreren har påkrevd og gyldig førerkort og **du** og eventuell passasjer har på hjelm.
  - l Reiser i luftfartøy, med mindre **du** er passasjer i et godkjent passasjerluftfartøy.
  - m Endringer i valutakursen.
  - n Eiendelene **dine** er tilbakeholdt, overtatt, ødelagt eller skadet etter ordre fra styresmakter eller tollvesen.
  - o Ionisert stråling eller radioaktiv forurensning fra kjernekraft eller atomavfall eller risiko som følge av kjernefysisk utstyr.
  - p Enhver type epidemi eller pandemi.
  - q Enhver type utstyr eller dataprogram som ikke fungerer som det skal, uavhengig om **du** eier det eller ikke.
- 2 **Vi** dekker ikke eventuelle krav som har blitt dekket av andre forsikringspoliser. Dersom **du** har flere forsikringer som gir **deg** dekning for det samme tapet, skal **du** bare registrere kravet hos ett forsikringsselskap og samtidig oppgi detaljer om eventuelle andre forsikringer til det forsikringsselskapet. De vil deretter kontakte eventuelle andre selskaper som har forsikret hendelsen for å innhente bidrag til kostnadene.
- 3 **Vi** betaler ikke for krav som gjelder tap som ikke direkte dekkes av vilkårene i denne politien (for eksempel tap av inntekt som skyldes at **du** ikke er i stand til å arbeide som følge av sykdom eller skade).

## Slik sender du inn et krav

Ta kontakt med **skadebehandler** for få tilsendt kravskjema:

Telefon: **+47 23 00 77 40** eller e-post: **claims.fga@no.falck.com**

Oppgi TUI avbestillingsforsikring og **ditt** polisenummer.

### Behandling av krav

Fyll ut og returner kravskjemaet sammen med all informasjon og dokumentasjon som **vi** har etterspurt, så snart som mulig. Vær oppmerksom på at **du** må avbestille reisen så snart **du** vet at **du** ikke har mulighet til å reise.

### For alle krav trenger vi følgende dokumentasjon:

- Faktura (eller fakturaer) for bestilling av **reisen** og/eller reisedokumentasjon som viser dato og tidspunkt for reisen og alle **reisekostnader**.
- **Din** originale avbestillingsfaktura (eller fakturaer) som viser alle avbestillingsgebyrene.
- En detaljert beskrivelse av årsaken til at **du** måtte kansellere **reisen**.
- Opplysninger om andre forsikringer **du** kan ha som kanskje dekker tilsvarende tap, for eksempel boligforsikringspolise.
- Så mye dokumentasjon som mulig som kan støtte opp om kravet **ditt**.

### Vi trenger også følgende dokumentasjon som er relevant for årsaken til avbestillingen:

#### Krav ved helsemessige tilstander og graviditet

- En legeattest fra **din lege** i Norge som bekrefter graviditet, sykdom eller skade hos den personen som fører til at **du** må kansellere **reisen**.
- En bekreftet kopi av dødsattesten, der dette er aktuelt.

#### Krav ved jurytjeneste eller rettslige vitneavhør

- En kopi av dokumentet fra domstolen som bekrefter hvilke datoer det forventes at **du** er tilgjengelig og når **du** ble varslet.

#### Krav ved innbrudd eller skade på eiendom

- Bekreftelse fra politiet på at **du** ikke hadde anledning til å forlate **bostedet ditt**.

#### Krav ved ikke bestått eksamen

- Bevis på at **du** ikke bestod eksamen, samt ny eksamensdato.

#### Separasjonskrav

- Kopi av **dine** skilsmisse- eller separasjonspapirer fra folkeregisteret som stadfester at **du** og **din** partner bodde på samme adresse i minimum tolv måneder og nå er bosatt på forskjellige adresser.

#### Krav knyttet til kansellering av ferie

- Et skriv fra **din** arbeidsgiver som bekrefter **din** godkjente ferie og når **du** ble informert om at ferien ble trukket tilbake.

#### Krav ved arbeidsledighet

- Brev fra **din** arbeidsgiver som bekrefter årsaken til at **du** er **arbeidsledig**, og datoen da **du** ble varslet om dette.

## Slik sender du inn en klage

**Vi** gjør alltid vårt ytterste for å gi **deg** førsteklasses service. Men **vi** vet at ting av og til ikke går som planlagt, og at det kan være tilfeller der **du** føler at **vi** ikke har gitt god service. Dersom dette er tilfellet, setter **vi** pris på tilbakemelding, slik at **vi** kan gjøre **vårt** beste for å løse problemet.

Skriv til:

**Klageavdelingen**  
**Falck Global Assistance**  
**Postboks 172,0**  
**Sentrum, N-0102 Oslo**  
**Norge**

Eller send en e-post til: [claims.fga@no.falck.com](mailto:claims.fga@no.falck.com) med "KLAGE" i emnefeltet.

Hjelp Falck Global Assistance med å behandle **din** klage så raskt og effektivt som mulig, ved å oppgi navn, adresse, telefonnummer, polisenummer og kravreferanse, og ved å legge ved kopier av relevant korrespondanse.

Dersom **du** ikke er fornøyd med klagebehandlingen, kan **du** henvende deg til:

**Finansklagenemnda**  
**Postboks 53**  
**Skøyen 0212, Oslo**  
**Norge**

## Del 1 - Avbestilling

### ✓ Dette dekkes av politen

**Vi** utbetaler opptil **NOK 90 000** for **din** del av ubenyttet personlig losji, transportutgifter og andre reiseutgifter **du** har betalt, eller der det foreligger en kontrakt om betaling som ikke kan dekkes inn på andre måter. **Vi** dekker dette i følgende nødvendige og uunngåelige situasjoner som ikke var kjent på tidspunktet da **du** kjøpte politen eller bestilte **reisen** (den seneste handlingen gjelder):

- **Du** eller en **reisepartner** har blitt frarådet å reise av en **lege** grunnet død, skade eller sykdom.
- Død eller livstruende skade/sykdom hos en **du** skal bo med, en nær **slekting/arbeidskollega** av **deg** eller en **reisepartner**.
- **Du** eller en **reisepartner** har blitt frarådet å reise av en **lege** grunnet graviditet.
- **Du** eller en **reisepartner** kan ikke overholde transportørens retningslinjer for befraktning på grunn av en graviditet som **du** ble kjent med etter at **du** kjøpte politen.
- **Du** eller en **reisepartner** er innkalt til jurytjeneste i Norge eller som vitne i en retts sak i Norge.
- **Du** eller en **reisepartner** er ønsket av politiet i forbindelse med innbrudd, alvorlig brannskade, storm, oversvømmelse, eksplosjon, innsynkning, vandalisme, veltede trær, ulykker med fly eller kjøretøy ved **ditt bosted** eller reisefølgets bosted eller på registrert forretningsadresse i Norge.
- **Du** må ta eksamen på nytt i forbindelse med fulltidsstudiet **du** går på, dersom **du** finner ut at **du** ikke har bestått eksamen etter at **du** kjøpte politen og det er satt av tid til ny eksamen i tidsrommet for **din reise** eller innenfor de to første ukene etter at **du** har returnert til Norge.
- **Du** er part i en skilsmisse, separasjon eller annen form for samlivsbrudd.
- **Du** tjenestegjør i forsvaret, politiet, brannvesenet, jordmorstjenesten eller ambulans og **din** arbeidsgiver trekker tilbake avtalt ferie grunnet operasjonelle årsaker.
- **Din arbeidsledighet** hvis **du** ikke er skyld i årsakene.

### ✗ Dette dekkes ikke av politen

- Enhver medisinsk tilstand som er oppført under "Helsebegrensninger" på side 3.
- Ethvert forhold som skyldes følgende:
  - **du** har ikke gyldig pass eller visum;
  - **din** transportleverandør nekter å la **deg** reise, uansett årsak;
  - **du** ønsker ikke å reise; eller
  - selskapet eller personen **du** bestilte **reisen** hos (eller deres agenter), er slått konkurs.
- Krav begrunnet med fødsel når **reisen** er bestilt med start eller slutt innen 8 uker før eller etter **din** termin dato.
- Forhold som selskapet eller personen **du** bestilte **reisen** hos (eller deres agenter), er ansvarlig for.
- Mer enn minste markedsverdi av tilsvarende inngangs- eller reisebilletter, dersom **du** opprinnelig kjøpte disse med flypoeng eller tilsvarende bonuspoengsystemer.
- Enhver påløpt ekstrakostnad som skyldes at **du** ikke sa ifra til selskapet eller personen **du** bestilte **reisen** hos, så snart **du** ble kjent med at **du** måtte kansellere.
- Brudd i samboerskap med mindre **du** har vært registrert på samme adresse som **din** partner i minimum 12 måneder.
- **Du** ikke har råd til å betale for reisen, unntatt i tilfeller der **du** har blitt **arbeidsledig** og fikk beskjed om dette etter den datoen da **du** kjøpte politen eller bestilte **reisen** (den seneste handlingen gjelder).
- **Du** avslutter arbeidsforholdet **ditt**.

Les de generelle unntakene på side 4 som også gjelder.

### 📄 Særlige vilkår og merknader som gjelder del 1

Forsikringen dekker bare den delen av **reisen** som er bestilt via TUI.

## Informasjon om gjeldende lover og regler

Denne polisen er kun tilgjengelig for **innbyggere** i Norge.

### Forsikringsgiver

Reiseforsikringen leveres av AWP P&C S.A. – Dutch Branch, som opererer som Allianz Global Assistance Europe, et forsikringselskap med tillatelse til å virke i alle EØS-land og adresse i Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam, Nederland. AWP P&C S.A. – Dutch Branch, med organisasjonsnummer 33094603, er registrert hos den nederlandske myndighet for finansmarkeder (AFM) med nr. 12000535 og har autorisasjon fra L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) i Frankrike.

### Avbestillingsrettigheter

Siden avbestillingsforsikringen trer i kraft når turen er kjøpt, har **du** ikke krav på å få refundert forsikringspremien dersom **du** velger å kansellere forsikringen.

### Personvern

**Vi** håndterer personopplysninger med omhu. **Vi** følger EUs personvernregler når **vi** samler inn, behandler og bruker personopplysninger.

- **Du** gir **oss** personopplysninger når **du** søker om forsikring, og når **du** fremsetter et krav. **Vi** kan bruke disse opplysningene så lenge forsikringspolisen varer for aksept, gjennomføring og forvaltning av polisen, kravhåndtering, kunderelasjonshåndtering, kundeundersøkelser og markedsføringsaktiviteter (disse aktivitetene er fokusert på å opprette, opprettholde og utvikle **vårt** forhold til **deg**).
- Dersom **du** samtykker, kan **vi** også bruke personopplysninger til analyse, produktutvikling og innsamling av administrativ informasjon.
- I tillegg bruker **vi** personopplysninger til å hindre og bekjempe svindel og overholde lovfestede forpliktelser. **Vi** kan dele personopplysninger med bransjestyringsorganer, reguleringsmyndigheter, svindelforebyggingsetater og kravdatabaser for forsikrings- og svindelforebyggingsformål. **Vi** kan viderebringe personopplysninger til andre dersom det er påkrevd eller tillatt etter loven.
- **Vi** kan dele informasjon med **våre** tilknyttede selskaper, datterselskaper, forretningspartnere og andre medlemmer av Allianz Group. Dette kan omfatte å overføre informasjon om **deg** til land utenfor EØS som kan ha et begrenset lovverk eller ikke noe lovverk for personvern i det hele tatt. **Vi** treffer alltid rimelige tiltak for å sikre personopplysninger, og **vi** har nødvendige tiltak på plass overfor disse selskapene for å håndtere personopplysninger med aktsomhet.
- Dersom det er tillatt etter loven, kan **vi** ta opp telefonsamtaler, slik at **vi** senere kan etterprøve hva slags informasjon som er gitt. **Vi** kan også bruke disse opptakene til personalopplæring og overvåking av kvaliteten på tjenestene **våre**.

**Du** har rett til å be om en kopi av personopplysningene **vi** har om **deg**. Dersom **du** ønsker å benytte deg av denne retten, kan **du** kontakte **oss** via [agae-travel.support@allianz-assistance.co.uk](mailto:agae-travel.support@allianz-assistance.co.uk)

### Internasjonale sanksjoner

Det er ikke sikkert at denne polisen gir dekning eller ytelse i den grad dekningen eller ytelsen ville stride med gjeldende sanksjon, lov eller forskrift gitt av FN, EU, USA eller annen gjeldende økonomisk eller handelsrelatert sanksjon, lov eller forskrift. **Vi** avviser krav til personer, selskaper, myndigheter og andre parter som dette er forbudt for etter nasjonale eller internasjonale avtaler eller sanksjoner.

### Gjeldende lover

Med mindre annet er avtalt, er det norsk lov som gjelder, og all kommunikasjon i forbindelse med denne polisen vil foregå på norsk eller englesk. I tilfelle tvist vedrørende denne polisen har norske domstoler enerett til å utøve jurisdiksjon, med mindre partene blir enige om andre måter å løse konflikten på. Forespørsler eller klager må først rettes til Klageavdelingen i Falck Global Assistance. Dersom **du** ikke er fornøyd med klagebehandlingen, kan **du** henvende deg til **Finansklagenemnda, Postboks 53, Skøyen 0212, Oslo, Norge**.

## Ordliste

Når følgende ord og setninger er brukt i dette dokumentet eller forsikringbekreftelsen, er det betydningene nedenfor som gjelder. Disse ordene vises med **fet** skrift i dette dokumentet.

### Arbeidskollega

Enhver person **du** samarbeider nært med, som uventet blir borte fra arbeidet, slik at bedriftens ledelse mener det er nødvendig at **du** kansellerer **reisen**.

### Arbeidsledighet

Tap av fast arbeid der dette ikke skyldes **egne** handlinger og **du** har hatt samme arbeidsgiver i minst 6 måneder.

### Bosted

Stedet der **du** vanligvis bor i Norge.

### Dekningsområde

**Verdensomspennende:** Alle land i verden.

### Du, din, deg selv, egne, forsikret person

Hver person som er oppført på forsikringbekreftelsen, som den aktuelle forsikringspremien er betalt for.

### Forsikringsgiver

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

### Forsikringsperiode

- Startdato og sluttdato på **din** forsikrede **reise** er angitt i forsikringbekreftelsen.
- Avbestillingsforsikringen trer i kraft på datoen som vises i forsikringbekreftelsen, og avsluttes så snart første del av de forhåndsbetalte reiseplanene starter (for eksempel transport eller losji).

### Innbygger

En person som har fast **bosted** og er registrert hos en **lege** i Norge, og som ikke har oppholdt seg utenlands i mer enn 6 måneder i året før polisen ble utstedt.

### Lege

En godkjent kvalifisert **lege** som har de nødvendige tillatelser i landet legen praktiserer i. Denne personen kan ikke være i slekt med **deg** eller noen andre som **du** reiser sammen med.

### Reisepartner

Enhver person som har gjort reservasjoner for å reise sammen med **deg** på **reisen**.

### Reise

Enhver tur/retur-reise (unntatt forretningsreiser) som gjøres innenfor **forsikringsperioden**, og som starter og slutter ved **ditt bosted**.

- **Du** er kun dekket hvis **du** er 99 eller yngre på datoen da polisen ble utstedt.
- Ingen andre reiser er dekket.
- En reise som er bestilt til å vare i mer enn 45 dager, eller lenger enn perioden som er kjøpt (det korteste alternativet gjelder), dekkes ikke.

### Skadebehandler

Falck Global Assistance behandler kravene på vegne av **forsikringsgiver**.

### Slektning

**Din** mor (svigermor), far (svigerfar), steforelder (stesvigerforelder), søster (svigerinne), bror (svoger), kone, ektemann, sønn (svigersønn), datter (svigerdatter), stebarn, fosterbarn, besteforelder, barnebarn, onkel, tante, nevø, niese, søskenbarn, partner (inkludert samboere og registrerte partnerskap) eller forlovede.

### Vi, vår, oss

Allianz Global Assistance Europe.