



# Apollo Afbestillingsforsikring





**Sagsbehandlingsteam**  
09:00-17:00 Mandag – fredag

+45 898 899 63

AFSNIT	SIDENUMMER
<b>ERSTATNINGSOVERSIGT</b>	<b>2</b>
<b>OM DIN DÆKNING</b>	<b>3</b>
INDLEDNING	3
VIGTIG INFORMATION	3
VIGTIGE BEGRÆNSNINGER VED AFBESTILLING	3
VIGTIGE HELBREDSBETINGELSER	3
DEFINITIONER	4
<b>BETINGELSER GÆLDENDE FOR ALLE ERSTATNINGER</b>	<b>7</b>
<b>DINE ERSTATNINGER</b>	<b>8</b>
AFBESTILLING	8
<b>UNDTAGELSER, DER GÆLDER FOR ALLE ERSTATNINGER</b>	<b>11</b>
<b>KONTAKT</b>	<b>13</b>
SÅDAN ANMELDER DU EN SKADE	13
KLAGEPROCEDURE	13
ANNULLERING AF DIN POLICE	14
BRUG AF DINE PERSONOPLYSNINGER	14

# ERSTATNINGSOVERSIGT

Dækning	Grænse
<b>Afbestilling</b>	
Afbestilling, maksimalt i alt pr. dækket begivenhed	op til DKK 971.000
Afbestilling, maksimalt i alt pr. dækket person	op til DKK 374.000

**Bemærk:** Dit rejseforsikringsbevis indeholder oplysninger om din dækningsgrænse.

## INDLEDNING

Tak, fordi **du** har valgt denne dækning.

Dette er ordlyden i **din** afbestillingspolice. Den indeholder oplysninger om dækning, betingelser og undtagelser for hver person, der er nævnt på forsikringsbeviset, og er grundlaget for afgørelsen af alle krav.

## FORSIKRINGSSELSKAB

Inter Partner Assistance S.A. distribuerer forsikringstilbudet gennem fri bevægelighed af tjenesteydelser til de fire nordiske lande (Sverige, Danmark, Norge og Finland), og enhver AXA Group-virksomhed, som IPA udpeger, vil levere og administrere de fordele og tjenester, der er tilgængelige under denne police. Inter Partner Assistance S.A. er et forsikringselskab reguleret og autoriseret af ACPR i Frankrig („ACPR“), registreret under 316 139 500 RCS Nanterre, med hovedkontor på 8-10 rue Paul Vaillant Couturier, 92240 Malakoff, Frankrig.

## DOBBELTFORSIKRING

Forsikringen dækker ikke omkostninger og udbetaler ikke erstatning for tab, der allerede er dækket af et andet forsikringselskab eller kreditkort. Hvert forsikringselskab er dog erstatningspligtig over for dig og / eller **forsikringstager**, som var selskabet alene erstatningspligtig, men med ret til regres og fordeling af erstatningspligten mellem forsikringselskaberne i forhold til det respektive erstatningsansvar. I tilfælde af skade er **du** og / eller **forsikringstager** forpligtet til at oplyse, hvorvidt der haves forsikring hos et andet selskab, og hvorvidt **du** og / eller **forsikringstager** er indehaver af et bank eller kreditkort med forsikringsdækning.

## VIGTIG INFORMATION

1. **Vi** dækker ikke erstatningskrav, der skyldes **allerede eksisterende** sygdom.
2. Erstatningskrav dækkes ikke, når **du rejser** på trods af råd om at lade være fra en **læge** (eller ville være rådet til at lade være, **havde du søgt** råd af en **læge**).
3. Erstatningskrav dækkes ikke, når **du rejser** med henblik på at blive behandlet eller undersøgt i udlandet.
4. Erstatningskrav dækkes ikke, når **du** har udiagnosticerede symptomer, som kræver nærmere undersøgelse på et senere tidspunkt (dvs. symptomer, hvor **du** afventer undersøgelser/konsultationer, eller afventer resultater af undersøgelser, hvor den underliggende årsag endnu ikke er fastslået).
5. Denne police er underlagt lovgivningen i Danmark. **Du** skal være folkeregistreret i det pågældene land og være tilmeldt den nationale sundhedsforsikring i landet.
6. **Rejser** skal begynde og slutte i **bopælslandet**. **Rejser** med en-vejs eller åbne billetter dækkes ikke, medmindre ud- og hjemrejsebilletterne er købt, før udrejsen fra bopælslandet begynder. En **rejse**, der kun er inden for bopælslandet, er kun dækket, hvis **du rejser** mere end 100 kilometer fra **din** bopælsadresse og har forudbestilt mindst to nætters ophold hos en registreret indkvarteringsudbyder mod betaling af leje/ophold.

## VIGTIGE BEGRÆNSNINGER VED AFBESTILLING

Denne police dækker ikke erstatningskrav ved AFBESTILLING af **rejse**, der skyldes enhver **allerede eksisterende sygdom**, som **du** var bekendt med, før købe af policen eller bestilling af nogen **rejse** (alt efter hvilken dato der er den seneste), der involverer **et nært familiemedlem, en tæt forretningsforbindelse, en person, som du rejser med, eller en person, som du har arrangeret at bo hos, hvis:**

1. Der er stillet en terminal diagnose af en **læge**, eller
2. De var på venteliste til, eller var klar over, at de havde behov for operation, behandling under indlæggelse eller undersøgelse på et hospital eller en klinik, eller hvis
3. De i løbet af de sidste 90 dage umiddelbart forud for dit køb af policen eller forud for bestillingen af en **rejse** (alt efter hvilken dato der er den seneste) havde behov for operation, behandling under indlæggelse eller undersøgelser på et hospital udover rutinemæssige check-ups.

## VIGTIGE HELBREDSBETINGELSER

For at opnå den fulde dækning i henhold til **erstatningsoversigten** skal **du** overholde følgende betingelser.

# OM DIN DÆKNING

Hvis **du** ikke overholder betingelserne, kan **vi** afvise **dit** krav om erstatning eller reducere erstatningsbeløbets størrelse.

**Du** vil ikke være dækket, hvis **du**:

- **Rejser** på trods af råd om at lade være fra en **læge** (eller ville være rejst på trods af råd om at lade være, hvis **du** havde søgt råd af en **læge**);
- **Rejser** med henblik på at blive behandlet eller undersøgt i udlandet;

Derudover er **du** ikke dækket i henhold til AFBESTILLING af medicinske årsager, hvis **du**:

- Har udiagnosticerede symptomer, som kræver nærmere undersøgelse på et senere tidspunkt (dvs. symptomer, hvor **du** afventer undersøgelser/konsultationer, eller afventer resultater af undersøgelser, hvor den underliggende årsag endnu ikke er fastslået).
- Ikke har fast bopæl og (hvor det er relevant) ikke har en praktiserende **læge** i **bopælslandet**.

**Bemærk: Vi** dækker ikke erstatningskrav, der direkte eller indirekte skyldes **allerede eksisterende sygdom**, der påvirker dig.

## INDIREKTE RELATEREDE TILSTANDE

Til **din** orientering omfatter tilstande, der indirekte kan forbindes til **den sygdom**, som **du** har eller har haft, bl.a.

- En person med åndedrætsbesvær, som derefter får lungeinfektion af enhver art.
- En person med forhøjet blodtryk eller diabetes, som derefter får et hjerteanfald, slagtilfælde eller forbigående slagtilfælde.
- En person, der har eller har haft kræft, og som lider af en sekundær kræftsygdom.
- En person med osteoporose, som derefter brækker eller får frakturer på knogler.

## DEFINITIONER

Ethvert ord eller udtryk, for hvilke der er defineret en specifik betydning, har den samme betydning i alle erstatningsoversigter og er markeret med fed skrift. Der kan også være specifikke definitioner i forbindelse med visse afsnit i policen, som alle vil blive anført i starten af policeafsnittet.

### ALLEREDE EKSISTERENDE SYGDOM(ME)

- Enhver tidligere eller nuværende **sygdom**, der har givet symptomer eller for hvilken behandling eller receptpligtig medicin, lægekonsultation, undersøgelse eller opfølgning/kontrol har været påkrævet eller er blevet givet i de sidste 2 år forud for **dit** køb af denne police til bestilling af eller påbegyndelse af en **rejse**: og
- Enhver kardiovaskulær eller kredsløbssygdom (f.eks. hjertesygdom, forhøjet blodtryk, blodpropper, forhøjet kolesterol, apopleksi, aneurisme), der er forekommet på noget tidspunkt forud for **dit** køb af denne police til bestilling eller påbegyndelse af en **rejse**.

### BOPÆLSLAND

Danmark - Det land, hvor **du** i juridisk forstand har fast bopæl. **Du** skal have en bopælsadresse, som **du** kan referere til i det pågældende land, og hvis **du** blive tilmeldt hos en **læge** i dette.

### DU/DIN/DINE/DÆKKEDE PERSON(ER)

Hver person, der er på en **rejse**, hvis navn fremgår af rejseforsikringsbeviset.

### CYBER-ANGREB

Den faktiske anvendelse eller trussel om anvendelse af forstyrrende aktiviteter mod computere og netværk med henblik på at forårsage skade, sprede frygt eller forårsage alvorlige forstyrrelser i infrastrukturen, herunder et Malware-, Ransomware- eller Hacking-angreb.

### DÆKNINGSPERIODE

Dækning for AFBESTILLING af **din rejse** begynder, når **du** køber policen, og slutter ved rejsens begyndelse.

En **rejse**, der allerede var påbegyndt, da **du** købte denne forsikring, er ikke dækket.

### DÅRLIGE VEJRFORHOLD

Regn, blæst, tåge, tordenvejr, oversvømmelse, sne, slud, hagl, orkan, cyklon, tornado eller tropisk storm, som ikke skyldes eller stammer fra en geologisk eller katastrofemæssig hændelse som f.eks. jordskælv, vulkan eller tsunami.

# OM DIN DÆKNING

ERSTATNINGS- OVERSIGT	Skemaet over erstatningers størrelse på side 2.
FORSIKRINGSTAGER	Den hovedrejsende, der køber forsikringen for alle <b>dækkede personer</b> .
FORTRYDELSES- PERIODE	De 14 dage efter køb af forsikringen eller fornyelse ved flere årlige <b>rejser</b> .
HJEM	<b>Din</b> sædvanlige faste bopæl i <b>dit bopælsland</b> .
KOMPLIKATIONER I FORBINDELSE MED GRAVIDITET	De følgende uforudsete <b>komplikationer i forbindelse med graviditet</b> , der er bekræftet af en <b>læge</b> : blodforgiftning, forhøjet blodtryk i forbindelse med svangerskab, præeklampsi, ektopisk graviditet, hydatidiform mol (molær graviditet), hyperemesis gravidarum, ante partum blødning, placentarabruption, placenta praevia, post partum blødning, ikke afstødt placenta membran, abort, dødfødsel, <b>medicinsk nødvendigt</b> akut kejsersnit/ <b>medicinsk nødvendigt</b> svangerskabsafbrydelse, og enhver for tidlig fødsel eller behandlede tidlige fødselsveer over otte uger (eller 16 uger i tilfælde af graviditet med flere fostre) forud for den forventede termin.
LEGEMSBESKADIGELSE	En identificerbar fysisk skade, der skyldes en pludselig, voldsom, udefrakommende, uventet specifik hændelse. Kvæstelser opstået som et resultat af, at <b>du</b> uden at have kunnet undgå det har været udsat for elementernes indflydelse, betragtes som <b>legemsbeskadigelse</b> .
LÆGE	En juridisk godkendt <b>læge</b> , som loven anerkender i det land, hvor behandlingen udføres, og som under udførelsen af en sådan behandling virker inden for sit godkendte kompetenceområde, og som ikke er i familie med <b>dig</b> , en <b>medrejsende</b> eller en person, som <b>du</b> har arrangeret at bo hos.
MANUELT ARBEJDE	Alt arbejde over terrænhøjde, arbejde med skærende værktøj, elværktøj og maskiner, arbejde, der involverer praktisk involvering i installation, montering, vedligeholdelse eller reparation af elektriske, mekaniske eller hydrauliske anlæg, at påtage sig arbejde udført af en VVS-installatør, elektriker, belysnings- eller lydtekniker, tømrer, maler/dekoratør eller bygningshåndværker eller manuel arbejdskraft af enhver art, med undtagelse af bar- og restaurantarbejde, tjener, kammertjener, tjenestepige, au pair og børnepasning og lejlighedsvis let <b>manuelt arbejde</b> i terrænhøjde, herunder detailarbejde og frugtplukning.
MEDICINSK NØDVENDIGE	Rimelige og nødvendige lægeydelser og medicin, der er ordineret af <b>en læge</b> ud fra en forsvarlig klinisk vurdering, og som er nødvendige for at stille diagnose eller behandle en sygdom, tilskadekomst, <b>medicinsk tilstand</b> , lidelse eller dens symptomer, og som opfylder alment accepterede standarder for medicinsk praksis.
NÆR FORRETNINGS- PARTNER	Enhver person, hvis fravær fra virksomheden i en eller flere fuldendte dage i samme tidsrum som <b>dit</b> fravær, forhindrer behørig drift af den pågældende virksomhed.
NÆR PÅRØRENDE	Mor, far, søster, bror, ægtefælle, forlovede eller samlever (ethvert par uanset køn, som lever sammen permanent på samme adresse), datter, søn, inklusive adopteret datter eller søn, bedsteforælder, barnebarn, svigerforælder, svigersøn, svigerdatter, svigerinde, svoger, stedforælder, stedbarn, stedsøster, stedbror, plejebarn, formynder, værge.
OFFENTLIG TRANSPORT	Enhver <b>offentlig transport</b> via vej, tog, skib eller fly med en godkendt transportør, der driver en regelmæssig og/eller chartret passagertransport, som <b>du</b> har bestilt <b>din rejse</b> hos.
PÅVIRKET	Hvis der er udført en toksikologisk analyse, og resultatet er over 0,02 % promille alkohol i blodet eller screeningen for stoffer er positiv. Hvis der ikke er udført en toksikologisk analyse, en rapport fra politiet, hospitalet og/eller en <b>læge</b> eller en offentlig myndighed fra tidspunktet for hændelsen, hvor der bekræftes eller noteres mistanke om indtagelse af narkotika eller alkohol.

# OM DIN DÆKNING

Enhver ferie eller **rejse** i forretnings- eller fritidsøjemed, som **du** foretager inden for de **territoriale grænser**, der begynder og slutter i **dit bopælsland**, under **dækningsperioden**. **Rejser** med en-vejs eller åbne billetter dækkes ikke, medmindre ud- og hjemrejsebilletterne er købt, før **rejsen** begynder.

## REJSE(R)

En **rejse**, der kun er inden for bopælslandet, er kun dækket, hvis **du rejser** mindst 100 kilometer hjemmefra og har forudbestilt mindst to nætters ophold hos en registreret udlejningsudbyder, der er lejet mod betaling.

**Bemærk:** Alle **rejser** til lande, særlige områder eller arrangementer, hvor Udenrigsministeriet eller en myndighed i destinationslandet/området, har frarådet alle **rejser**, er ikke dækket.

## STREJKE ELLER FAGLIGE AKTIONER

Enhver form for faglige aktioner, der har til formål at stoppe, begrænse eller påvirke produktionen af varer eller levering af tjenester.

## SYGDOMME

Alle medicinske eller psykiske **sygdomme**, ildebefindende, tilstand eller skader, der har **påvirket dig** eller nogle af **dine nære familiemedlemmer**, medrejsende eller person, som **du** har til hensigt at bo hos under **din rejse** eller **din nære forretningspartner**.

## TERRITORIALE GRÆNSER

**Rejser** for alle lande herunder USA, Canada, Mexico og de caribiske lande er dækket.

**Bemærk:** Alle **rejser** til lande, særlige områder eller arrangementer, hvor Udenrigsministeriet eller en myndighed i destinationslandet/området, har frarådet alle **rejser**, er ikke dækket.

## TERRORISME

En handling, herunder, men ikke begrænset til, brug af magt eller vold og/eller truslen herom, foretaget af enhver person eller gruppe(r) af personer, uanset om de handler alene eller på vegne af eller i forbindelse med enhver organisation(er) eller regeringer, begået til politiske, religiøse, ideologiske eller lignende formål, herunder intentionen om at påvirke nogen regering og/eller at skabe frygt i offentligheden eller nogen del af offentligheden.

## UDREJSE

**Rejser** fra **din bopæl** eller forretningsadresse i **bopælslandet** til **din rejsedestination**, herunder internationale flyrejser, sørejser eller togrejser, der er bestilt før afrejsen fra dit **bopælsland**, og som er direkte relateret til udrejsen.

## VI/OS/VORES

Tjenesteudbyderen, varetaget af DERTOUR/Apollo.

# BETINGELSER GÆLDENDE FOR ALLE ERSTATNINGER

For at opnå fuld beskyttelse i henhold til denne forsikringspolice, er det nødvendigt at overholde følgende betingelser. Hvis **du** ikke overholder betingelserne, kan **vi** afvise **dit krav** om erstatning eller reducere størrelsen på erstatningsbeløbet.

1. For at opnå fuld dækning i henhold til denne police skal **du** overholde **vores** Vigtige Helbredskrav.
2. **Du** skal udvise rimelig forsigtighed og træffe foranstaltninger for at forhindre, at der opstår en hændelse. **Du** skal handle, som om **du** ikke er forsikret og tage skridt til at minimere dit tab så meget som muligt.
3. **Du** skal betale en passende præmie for det fulde antal dage, som **din** planlagte **rejse** varer.
4. **Du** skal for egen regning fremskaffe den nødvendige dokumentation, **vi** anmoder **om** på side 13. **Vi** kan også anmode om yderligere dokumentation, end hvad der står på listen, for at underbygge **dit** krav. Hvis **du** ikke oplyser dette, kan et eventuelt krav blive afvist.
5. **Du** eller **dine** juridiske repræsentanter skal for **din** regning **fremlægge** alle oplysninger, beviser, lægeattester, originale fakturaer, kvitteringer, rapporter og assistance, der kan være nødvendig, herunder oplysninger om øvrige forsikringspolicer, der kan dække kravet. **Vi kan** afvise at holde **dig** skadesløs for enhver omkostning, **du** ikke kan fremlægge kvitteringer eller regninger på. Gem kopier af alle dokumenter, der sendes til **os**.
6. Ingen forsikringsselskaber skal anses for at være pligtige til at yde dækning, og ingen forsikringsselskaber er forpligtede til at betale, skadeserstatning eller godtgørelse herunder for så vidt sådan dækning, betaling eller godtgørelse kan udsætte de pågældende forsikringsselskaber for sanktioner, forbud eller begrænsninger under FN-resolutioner eller handels- eller økonomiske sanktioner, love eller regulativer i den Europæiske Union, Storbritannien eller USA.
7. **Du** må ikke acceptere, nægte, afvikle, afvise, forhandle eller lave aftaler om noget krav uden **vores** tilladelse.
8. I tilfælde af et erstatningskrav, og hvis **vi** har brug for det, skal **du** acceptere at blive undersøgt af en **læge** efter **vores** valg, så ofte det med rimelighed må være nødvendigt før udbetaling af erstatning, for **vores** regning. I tilfælde af **din** død kan **vi** også anmode om og betale for en obduktion.
9. **Vi** har ret til, hvis **vi** vælger at gøre det, i **dit** navn men for **vores** regning at:
  - Overtage afregningen af ethvert erstatningskrav.
  - Tage retslige skridt i **dit** navn for at opnå compensation fra andre for **vores** egen dækning eller for at opkræve udbetalinger, som andre allerede har foretaget.
  - Tage ethvert skridt for at få mistede ejendele tilbage, som menes at være bortkommet.
10. Hvis **du** eller andre, der på nogen måde handler på **dine** vegne, forsøger at tilegne sig midler, oplysninger eller andre aktiver ved svig eller andre ulovlige midler, herunder bevidst vildledning eller fortielse af fakta for at give et misvisende indtryk af sandheden, vil denne police blive ugyldig. **Vi** kan underrette politiet, og **du** skal tilbagebetale **os** ethvert beløb, **du** allerede har modtaget under policen.
11. Hvis **vi** betaler nogen form for erstatning, **du** ikke er dækket af, skal **du** betale erstatningen tilbage inden for en måned, efter **vi** har bedt om det.
12. **Vi** vil under alle omstændigheder gøre alt for at yde alle de tjenester, som fremgår af policen. Fjerne geografiske steder eller uforudsete, ugunstige lokale forhold kan forhindre, at der ydes den normale service.

## AFBESTILLING

### DEFINITIONER – GÆLDER FOR DETTE AFSNIT

#### PERSONLIG KARANTÆNE

Et tidsrum, hvor **der** er mistanke om, at **du** er smittet eller har været udsat for smitte, og som følge deraf bliver beordret i karantæne eller isolation af en **læge**/ sundhedsfaglig person eller det offentlige sundhedsvæsen i et forsøg på at hindre sygdom i at spredes.

#### REGIONAL KARANTÆNE

Enhver periode med begrænset bevægelsesfrihed eller isolation, herunder national lockdown (nedlukning), i **dit bopælsland** eller bestemmelseslandet, som pålægges et samfund eller geografisk sted, såsom et amt eller en region, af en statslig eller offentlig myndighed.

## HVAD ER DÆKKET AF FORSIKRINGEN?

Op til det beløb, der er vist i **erstatningsoversigten** pr. **rejse** for alle **begunstigede, der rejser** sammen for uerstattelige, ubrugte **rejse-** og indkvarteringsudgifter samt andre forudbetalte udgifter til udflugter, ture eller aktiviteter på **din rejsedestination**, som **du** har betalt eller vil skulle betale for **begunstigede** samt enhver rimelig yderligere rejseomkostning, **du** har pådraget dig, hvis AFBESTILLING eller ombooking af **rejsen** er nødvendig og uundgåelig på grund af enhver af følgende ændringer af omstændigheder, som er uden for **din** kontrol, og som **du** ikke kendte til på det tidspunkt, **hvor du** bestilte **rejsen** eller påbegyndte **rejsen**, alt efter hvilken der er den seneste:

- Uforudset sygdom, tilskadekomst, komplikationer ved graviditet eller død, der involverer dig, **et nært familiemedlem** eller enhver anden person, som **du rejser** eller opholder dig sammen med under **rejsen**.
- Tvungen selvkarantæne, fremmøde som domsmand/nævning eller vidneindkaldelse ved en domstol (i anden egenskab end som ekspert- eller sagkyndigt vidne) af dig eller **din(e)** medrejsende.
- Rejsevejledningssenheden hos Udenrigsministeriet eller anden myndighed i det land, **du rejser** i, fraråder alle **rejser** eller alle undtagen nødvendige **rejser** til det område, **du rejser** til/i, men ikke når der udstikkes retningslinjer som følge af pandemi eller **regional karantæne**, forudsat retningslinjerne trådte i kraft efter, **du** købte denne forsikring og at det var senest 21 dage før dit afrejsetidspunkt.
- Beredskabstjenesten, der anmoder **dig om at** blive hjemme eller efterfølgende tage **hjem på** grund af alvorlig skade **på dit hjem** eller virksomhed (hvor **forsikringstageren** er ejer, leder eller direktør for virksomheden) forårsaget af en tredjepart, som **du** ikke er i familie **med**.
- Din** fratrædelse, hvor **du** er fastansat og har bestået prøvetiden hos **din** arbejdsgiver.
- Hvis **du** eller en medrejsende eller person, **du** opholder dig hos på **din rejse**, er medlem af forsvaret, politiet, brandvæsenet, sygeplejen eller ambulancetjenesten eller ansat hos en offentlig myndighed og får **din/deres** autoriserede orlov annulleret af driftsmæssige årsager, forudsat at en sådan AFBESTILLING eller hjemkaldelse ikke med rimelighed kunne forventes på det tidspunkt, hvor **du** købte denne forsikring, eller på tidspunktet for booking af **en rejse** (alt efter hvilken dato der er den seneste).
- Hvis **din udrejse** med planlagt **offentlig transport** er forsinket på det endelige afrejsested i mere end 24 timer fra det planlagte afrejsetidspunkt på grund af **strejke eller arbejdskonflikt** eller **dårlige vejrforhold** eller mekanisk nedbrud eller en teknisk fejl, der opstår i den planlagte **offentlig transport**, som **du** er booket til at **rejse** med.
- Hvis bilen, **du** har til hensigt at bruge **under din rejse**, bliver stjålet eller beskadiget og ikke kan køre, inden syv dage før det oprindelige afrejsetidspunkt, og reparationer ikke kan gennemføres på afrejsedagen, dækkes kun omkostningerne til en tilsvarende udlejningsbil, og afbestillingsudgifter dækkes ikke.

Under SKADESANMELDELSE kan **du** se, hvilke dokumenter, **du** skal fremlægge.

## HVAD ER IKKE DÆKKET AF FORSIKRINGEN?

- Ethvert erstatningskrav som følge af at **du** ikke kan **rejse** på grund af, at Udenrigsministeriet (eller anden tilsvarende myndighed i et andet land) fraråder **rejser** som følge af en pandemi.
- Enhver **allerede eksisterende sygdom**.

- Ethvert erstatningskrav vedrørende IVF-behandling.
- Alle uudnyttede eller ekstraudgifter, som **du** pådrager **dig**, der kan kræves erstattet af:
  - Udbyderne af overnatningsstedet, deres bookingagenter, rejseagent eller anden kompensationsordning.
  - Udbyderne af transport, deres bookingagenter, rejseagent eller anden kompensationsordning.
  - **Din** kredit- eller betalingskortudbyder eller Paypal.
- Erstatningskrav, hvor **du** ikke har fremskaffet den nødvendige dokumentation, **vi** har anmodet **om**.
- Enhver skadesanmeldelse som følge af **regional karantæne**.
- Ethvert erstatningskrav, der opstår direkte eller indirekte som følge af omstændigheder, **du** har kendskab til før datoen for købet af policen eller tidspunktet for booking eller påbegyndelse af **en rejse** (alt efter hvad der indtræffer sidst), og som med rimelighed kunne have givet anledning til et krav.
- Udgifter til AFBESTILLING af **rejsen** på grund af **fysiske skader** eller sygdom, hvor **du** ikke fremskaffer lægeerklæring fra den **læge**, der har behandlet den skadede/syge person, med angivelse af, at det var nødvendigt for dig at **aflyse og forhindre** dig i at **rejse** eller vende tilbage til dit **bopælsland** på grund af **fysiske skader** eller sygdom.
- Erstatningskrav for medrejsende, hvis de ikke er **dækkede personer**.
- Alle udgifter i forbindelse med brug af ethvert flyselskabs belønningsprogram, f.eks. Avios (tidligere flykilometer), ethvert bonuspointprogram, ethvert Timeshare, Holiday Property Bond eller andet feriepointprogram og/eller eventuelle vedligeholdelsesudgifter i forbindelse hermed.
- Alle omkostninger eller udgifter, som den **offentlige transportudbyder** vil kompensere **dig** for.
- Erstatningskrav, hvor **du ikke** har overholdt rejsebureauets, rejsearrangørens eller -udbyderens kontraktbetingelser.
- Strejke eller arbejdskonflikt** eller forsinkelse af flykontrol, der er påbegyndt eller for hvilken datoen er meddelt, før denne forsikring trådte i kraft, eller **du** bookede **din rejse** (alt efter hvad der kommer først).
- Fly eller havfartøj, der er taget ud af drift (midlertidigt eller andet) på anbefaling af luftfartsvesenet, havnemyndighederne eller tilsvarende myndighed i et land.
- Ethvert krav, der skyldes, at udbyderen af en tjenesteydelse, der udgør en del af **din** bookede **rejse**, ikke har leveret nogen del af **din** bookede **rejse** (bortset fra udflugter), herunder fejl, insolvens, udeladelse eller misligholdelse.
- Enhver AFBESTILLING som følge af arbejdsforhold eller ændring af **din** ferieret af **din** arbejdsgiver, medmindre **du** eller en medrejsende eller person, **du** opholder dig hos på **din rejse**, er medlem af forsvaret, politiet, brandvesenet, sygeplejen eller ambulancetjenesten eller ansat hos en offentlig myndighed og får **din**/deres autoriserede orlov annulleret af driftsmæssige årsager.
- Ethvert krav som følge af at **du** ikke er i stand til at **rejse** på grund af, at **du** ikke er i besiddelse af, kan fremskaffe eller fremvise et gyldigt pas eller et påkrævet visum for et hvilket som helst medlem af det rejsende selskab.
- Erstatningskrav, hvor **du** forsinker eller undlader at underrette rejsebureauet, rejsearrangøren eller udbyderen af transport/overnatning på det tidspunkt, hvor det findes nødvendigt at annullere **rejsen**. **Vores** ansvar er begrænset til de annulleringsgebyrer, der ville have været gældende, hvis der ikke havde været fejl eller forsinkelse.
- Erstatningskrav for ubrugte rejsebilletter til en destination, hvor **vi allerede** har dækket **dine** alternative rejsearrangementer.
- Erstatningskrav for abandonering, hvor **du ikke har** indhentet skriftlig bekræftelse fra transportørerne (eller deres samarbejdspartnere) på antal timer forsinkelsen varer samt årsagen til forsinkelsen.
- Ethvert krav, der opstår som følge af **komplikationer i forbindelse med graviditet**, som opstår før booking eller betaling af **rejsen**, alt efter hvad der indtræffer sidst.
- Ethvert erstatningskrav som følge af ændring af planer på grund af **dine** økonomiske forhold, bortset fra hvis **du** bliver opsagt i en fast stilling hos samme arbejdsgiver i 2 år eller mere.
- Erstatningskrav, hvor dokumentation for, at godkendt orlov er annulleret af uforudsete driftsmæssige årsager, ikke er fremlagt.

# DINE ERSTATNINGER

24. Alle ombookingsomkostninger, der overstiger prisen for **din** oprindeligt bookedede **rejse**.
25. Erstatningskrav, hvor **du ikke** har tjekket ind i henhold til den rejseplan, **du** har modtaget.
26. Abandonering efter første del af en **rejse**.
27. Eventuelle udgifter, når rimelige alternative rejsearrangementer er blevet stillet til rådighed inden for 24 timer efter det planlagte afrejsetidspunkt.
28. Ethvert krav som følge af forsinkelsen eller ændringen af **din** bestilte **rejse** på grund af regeringsindgreb eller restriktive bestemmelser.

Der henvises til BETINGELSER, DER GÆLDER FOR ALLE ERSTATNINGER og UDELUKKELSER, DER GÆLDER FOR ALLE ERSTATNINGER.

# UNDTAGELSER, DER GÆLDER FOR ALLE ERSTATNINGER

Disse undtagelser gælder for hele **din** police. **Vi** erstatter ikke krav, der direkte eller indirekte skyldes:

1. Enhver **allerede eksisterende sygdom**.
2. I henhold til alle afsnit, enhver skadesanmeldelse som følge af en skade, der ikke er angivet på listen over skader, som er dækket.
3. Krav, hvor **du** ikke har fremskaffet den nødvendige dokumentation, **vi** har anmodet **om** på side 13, for **din** regning. **Vi** kan også anmode om yderligere dokumentation, end hvad der står på listen, for at underbygge **dit** krav.
4. Ethvert erstatningskrav, der skyldes, at **du** tager medicin, som ikke er ordineret af **en læge**, er afhængig af, misbruger eller er **påvirket** af stoffer eller alkohol.
5. Ethvert erstatningskrav, der skyldes hjælp til selvmord/aktiv dødshjælp.
6. Udsætter dig for unødvendig fare (undtagen ved forsøg på at redde menneskeliv).
7. Ethvert erstatningskrav, der skyldes **din** involvering i slagsmål undtagen i selvforsvar.
8. **Din rejse** i modstrid med ethvert helbredskrav fra transportøren, samarbejdspartneren eller anden udbyder af **offentlig transport**.
9. **Dine** egne ulovlige handlinger eller nogen form for strafferetlig forfølgelse af **dig** eller ethvert tab eller enhver skade, der bevidst er udført eller forårsaget af **dig**.
10. Ethvert andet tab, skade eller ekstra omkostninger som følge af den hændelse, som **du rejser** erstatningskrav i forbindelse med. Eksempler på sådan tab, skade eller ekstra omkostninger kan være omkostninger i forbindelse med indgivelse af anmeldelse, indtægtstab, tab eller omkostninger pådraget ved afbrydelse af **dit** arbejde, besvær, lidelse eller mistet fornøjelse.
11. Forpligtelser i forbindelse med tilknytning til militær, politi, brandvæsen, **læge-** eller ambulancetjeneste eller ansatte i en offentlig myndighed, undtagen krav, der opstår som følge af, at godkendt orlov afbrydes af operationelle årsager, som fastsat under AFBESTILLING.
12. Hvis **du** allerede har modtaget erstatning fra en anden forsikring eller anden kilde for den samme hændelse, vil vi ikke give yderligere erstatning for denne skade eller tab. Erstatningen fra os vil blive begrænset til den del, der ikke er dækket af andre kilder.
13. Hvis **du rejser** til et land, særligt område eller arrangement, hvor Udenrigsministeriet eller en myndighed i et land, hvortil/-fra **du rejser**, har frarådet alle **rejser**.
14. Ethvert erstatningskrav som skyldes, at **du** kravler, springer eller bevæger dig fra en altan til en anden, uanset hvor højt altanen befinder sig.
15. Alle omkostninger, **du** ville have været pålagt eller forventet at skulle betale, hvis hændelsen, der har givet grund til erstatningskravet, ikke var sket.
16. Alle omstændigheder, **du** har haft kendskab til, før **du** købte **din** police eller på det tidspunkt, hvor rejsen er bestilt, der med rimelighed kunne forventes at give anledning til rejsning af krav i henhold til nærværende police.
17. Omkostninger til telefonopkald eller fax, internetafgifter, medmindre de er dokumenteret som omkostninger til at kontakte **os**.
18. En tilstand, som **du** ikke modtager den anbefalede behandling eller ordinerede medicin for som anvist af en **læge**.
19. Krig, invasion, handlinger fra fremmede fjender, fjendtligheder eller krigslignende operationer (uanset om der er erklæret krig eller ej), borgerkrig, oprør, **terrorisme**, revolution, opstand, civil uro, der antager omfang eller vokser til oprør, militær eller anden magtovertagelse omend denne.
20. Ioniserende bestråling eller radioaktiv forurening fra ethvert atombrændstof eller enhver form for atomaffald fra sprængning af atombrændstof, radioaktivitet, giftigt, eksplosivt eller andet farligt materiale på atomopbevaringssteder samt atomare materialer på et sådant opbevaringssted.
21. Tab, ødelæggelse eller skader der direkte skyldes trykbølger fra fly og andre luftfartsenheder, der bevæger sig med eller over lydets hastighed.
22. Ingen forsikringsselskaber skal anses for at være pligtige til at yde dækning, og ingen forsikringsselskaber er

# UNDTAGELSER, DER GÆLDER FOR ALLE ERSTATNINGER

forpligtede til at betale, skadeserstatning eller godtgørelse herunder for så vidt sådan dækning, betaling eller godtgørelse kan udsætte de pågældende forsikringsselskaber for sanktioner, forbud eller begrænsninger under FN-resolutioner eller handels- eller økonomiske sanktioner, love eller regulativer i den Europæiske Union, Storbritannien eller USA.

23. Enhver virtuel valuta, herunder, men ikke begrænset til, kryptovaluta, herunder udsving i værdi.
24. Svigt i flyvekontrol-, lufthavnsdatasystemer eller eventuelle rejsebookingsystemer, herunder tab af adgang, brug, tab af data og systemfejl forårsaget af et **cyberangreb**.

## SÅDAN ANMELDER DU EN SKADE

Indsend **dit** erstatningskrav til Falck via dette link: <https://eu.claims.axa.travel/>

Hvis **du** har spørgsmål til vilkår, betingelser eller erstatningsproceduren, bedes du kontakte **os** på telefonnummer: +45 898 899 63. **Du** skal angive:

- **dit** navn
- **dit** police nummer
- Kort beskrivelse af **dit** erstatningskrav.

**Vi** beder **dig** underrette Falck hurtigst muligt og inden for 28 dage (medmindre andet er angivet) efter, at **du** er blevet opmærksom på, at **du** skal anmelde en skade, og returnere den udfyldte skadesanmeldelse og vedhæfte supplerende dokumentation så hurtigt som muligt. Hvis **du** ikke kan give Falck besked inden for 28 dage, beder **vi** dig give Falck besked inden for et år.

Gem en kopi af alle dokumenter, der sendes til **os**. For at hjælpe **os** med at behandle **din** skadesanmeldelse hurtigt og fair kan det nogle gange være nødvendigt for Falck at udpege en skadeskonsulent.

**Du** skal indhente visse oplysninger om **din** skade, mens **du** er væk. Falck kan også anmode om yderligere dokumentation, end hvad der står på listen, for at underbygge **dit** erstatningskrav. Hvis **du** ikke fremskaffer den nødvendige dokumentation, kan **dit** krav blive afvist. Nedenfor finder **du** en liste over de dokumenter, der er nødvendige for at hjælpe Falck med at behandle **dit** krav så hurtigt som muligt.

## FOR ALLE SKADESANMELDELSER

- **Din(e)** originale bookingfaktura(er) og **rejsedokumenter**, der viser rejsedatoer og bookingdato.
- Originale kvitteringer og regnskab for alle udlæg, **du** skal afholde.
- Originale regninger og fakturaer, **du** bliver bedt om at betale.
- Oplysninger om eventuelle andre forsikringer, der også kan dække hændelsen.
- Enhver dokumentation, **der** kan underbygge **dit** krav.
- For alle krav vedrørende sygdom eller tilskadekomst skal der udfyldes en lægeerklæring af den **læge**, der behandler **dig**, et **nært familiemedlem** eller enhver anden person, som **du rejser** eller opholder dig sammen med. For alle krav som følge af dødsfald kræver **vi** en lægeerklæring fra den **læge**, der behandler **dig**, et **nært familiemedlem** eller enhver anden person, som **du rejser** eller opholder dig sammen med, samt en kopi af deres dødsattest.

## AFBESTILLING

- Original(e) annulleringsfaktura(er) med oplysninger om alle påløbne annulleringsgebyrer og eventuelle udbetalte refusioner.
- For at **rejse** krav vedrørende opgivelse af ferie efter 24 timers forsinkelse skal **du** indhente en skriftlig rapport fra transportøren, der bekræfter varigheden og årsagen til forsinkelsen.
- Hvis **din** skade vedrører andre dækkede omstændigheder, vil **vi** nærmere redegøre for, hvilke dokumenter **du** skal vedhæfte **din** skadeanmeldelse.

## KLAGEPROCEDURE

**Vi** bestræber **os** på at give **dig** den bedst mulige service. Hvis **vores** serviceniveau på noget som helst tidspunkt er under det, **du** måtte forvente af **os**, uddybes det nærmere nedenfor, hvordan **du** skal forholde dig.

**Du** kan kontakte Klageafdelingen, som vil iværksætte en undersøgelse på **dine** vegne, på: +45 898 899 63.

Hvis det efter **vores** undersøgelse ikke er muligt at nå til enighed, har **du** ret til at klage til Ankenævnet for Forsikring.

Klager til Ankenævnet for Forsikring skal indsendes på en særlig klageformular, som kan rekvireres hos:

AXA eller Ankenævnet for Forsikring.

Ved indgivelse af klagen skal der betales et gebyr fastsat af Ankenævnet for Forsikring, som refunderes, hvis klager helt eller delvist accepterer klagen.

Ankenævnets adresse er: Ankenævnet for Forsikring, Anker Heegaards Gade 2, 1572 København V, tlf. 33 15 89 00 mellem kl. 10:00 og 13:00. Hvis **du** er utilfreds med sagsbehandlingen eller ønsker at klage over virksomheden på anden måde, er **du** meget velkommen til at kontakte AXA Complaints Officer.

**Du** kan også finde mere information om Ankenævnet for Forsikring på deres hjemmeside [www.ankeforsikring.dk](http://www.ankeforsikring.dk).

Lovmæssige eventuelle tvister, der indbringes for en retlig instans vedrørende nærværende betingelser og den indgåede forsikringsaftale, afgøres efter dansk ret, ved danske domstole og efter retsplejelovens regler om værneting.

Dansk sprog anvendes i denne forsikringsaftale og ved behandling af sager.

## ANNULLERING AF DIN POLICE

### LOVBESTEMTE FORTRYDELSESSRETTIGHEDER

**Du** kan opsigte denne police inden for 14 dage efter modtagelsen af policedokumenterne ved at kontakte Apollo via +45 35 20 19 00 eller [www.apollorejser.dk](http://www.apollorejser.dk) inden for **opsigelsesperioden**. Enhver præmie, der allerede er betalt, vil blive refunderet til **dig**, forudsat at **du** ikke i perioden har rejst udenlands, at der ikke er blevet fremsat krav eller påtænkes at blive fremsat krav, og at der ikke er indtruffet nogen hændelse, der kan give anledning til et fremtidigt krav. Eventuelle fortrydelser efter denne 14-dages **fortrydelsesperiode** vil ikke blive refunderet. Dog vil fortrydelsesretten ikke gælde for rejseforsikringer med en varighed på mindre end en måned.

### OPSIGELSE UDEN FOR DEN LOVPLIGTIGE FORTRYDELSESPERIODE

**Du** kan til enhver tid opsigte denne police efter fortrydelsesperioden ved at kontakte Apollo via +45 35 20 19 00 eller [www.apollorejser.dk](http://www.apollorejser.dk). Hvis **du** opsigter efter fortrydelsesperiodens udløb, refunderes præmien dog ikke.

**Vi** forbeholder **os** ret til at annullere policen med 21 dages varsel ved anbefalet brev til **din** sidst kendte adresse.

### MANGLENDE BETALING AF PRÆMIER

**Vi** forbeholder **os** ret til straks at annullere denne police i tilfælde af manglende betaling af præmien.

## BRUG AF DINE PERSONOPLYSNINGER

Når **du** videregiver **dine** personoplysninger i forbindelse med køb af denne police og benytter **vores** tjenester, **accepterer du**, at **vi** kan behandle **dine** personoplysninger. **Du** giver også samtykke til, at **vi** må bruge **dine** følsomme oplysninger. Hvis **du** giver **os** oplysninger om andre personer, indvilliger **du** i at informere dem om **vores** brug af deres oplysninger som beskrevet her og i **vores** privatlivsmeddelelse på **vores** websted: [www.axapartners.com/en/page/en.privacy-policy](http://www.axapartners.com/en/page/en.privacy-policy).

Behandling af **dine** personoplysninger er nødvendig, for at **vi** kan tegne **din** forsikringspolice og yde andre tjenester. **Vi** bruger også **dine** oplysninger til at opfylde **vores** juridiske forpligtelser, eller hvis **vi** har en legitim interesse deri, når **vi** driver **vores** forretning. Hvis **du** ikke giver **os** disse oplysninger, kan **vi** ikke tilbyde dig en police eller behandle dit erstatningskrav.

**Vi** anvender **dine** oplysninger til en række legitime formål, herunder:

- Assurance, administration af policen, behandling af erstatningskrav, yde rejseassistance, klagebehandling, kontrol af sanktioner og forebyggelse af bedrageri.
- Brug af følsomme oplysninger om dit eller andres helbred eller sårbarheder, **hvis** det er relevant for erstatningskravet eller den anmodede assistance, med henblik på at levere tjenesterne som beskrevet i denne police, Når **du** benytter **vores** tjenester, giver **du** samtykke til, at **vi** må anvende sådanne oplysninger til disse formål.
- Kontrol og/eller optagelse af **dine** telefoniske henvendelser i forbindelse med dækning med henblik på rapportering, oplæring og kvalitetskontrol.
- Tekniske undersøgelser med henblik på analyse af skadesanmeldelser og præmier, pristilpasning, hjælp til tegningsprocessen og konsolidering af økonomisk rapportering (herunder den lovmæssigt foreskrevne). detaljerede analyser af skadesanmeldelser for at sikre bedre overvågning af udbydere og driftsmæssige spørgsmål. analyser af kundetilfredshed og opbygning af kundesegmenter for bedre tilpasning af produkter til markedsbehov.
- Indhentning og lagring af al relevant og passende dokumentation i forbindelse med **din** skadesanmeldelse med henblik på at levere tjenesteydelser i henhold til denne police og validere **dine** krav.
- Afsendelse af feedback-anmodninger eller undersøgelser i relation til **vores** tjenester og anden kommunikation med henblik på kundeservice.

**Vi** kan videregive oplysninger om **dig** og **din** forsikringsdækning til andre selskaber inden for AXA koncernen,

til **vores** serviceudbydere og agenter for at administrere og varetage **din** forsikringsdækning, for at yde **dig** rejseassistance, for at forebygge svindel, for at opkræve betalinger og andet som foreskrevet eller tilladt i henhold til gældende lovgivning.

**Vi** vil i de enkelte tilfælde bede om **dit** samtykke, før **vi** bruger eller videregiver **dine** personoplysninger til en anden part med henblik på, at vedkommende kan kontakte dig om andre produkter eller tjenesteydelser (direkte marketing). **Du** kan til enhver tid tilbagetrække dit samtykke til at modtage marketing eller fravælge feedback-anmodninger ved at kontakte databeskyttelsesrådgiveren (se kontaktoplysningerne nedenfor).

Under udførelsen af disse aktiviteter kan **vi** overføre **dine** personoplysninger uden for Storbritannien eller EØS. Hvis sådan overførelse sker, sørger **vi** for, at der er truffet de nødvendige sikkerhedsforanstaltninger for at beskytte **dine** personoplysninger. Dette omfatter bl.a. at sikre, at lignende foranstaltninger er gældende for Storbritannien og EØS, og at den part, **vi** overfører personoplysninger til, er kontraktligt forpligtet til og opfylder passende standarder med henblik på at beskytte oplysningerne.

**Vi** gemmer kun **dine** personoplysninger så længe, det er nødvendigt for at opfylde de relevante formål, som anført i denne meddelelse, og for at overholde **vores** retlige og lovgivningsmæssige forpligtelser.

**Du** har ret til at anmode om at få en kopi af oplysninger, **vi** har om **dig**. **Du** har også andre rettigheder i forhold til, hvordan **vi** bruger **dine** data, som angivet i **vores** meddelelse om beskyttelse af personoplysninger på **vores** websted. Hvis **du** mener, at **nogen** af de **oplysninger, som vi** har om dig, er **urigtige**, så kontakt **os**, så **vi** kan **rette** dem.

Hvis **du** vil vide, hvordan **du** kan indgive en klage til **din** databeskyttelsesmyndighed, eller hvis **du** har andre anmodninger eller bekymringer vedrørende **vores** brug af **dine** data, herunder hvordan **du** får en trykt kopi af hjemmesidens meddelelse om beskyttelse af personlige oplysninger, bedes **du** skrive til **os** på:

Data Protection Officer

AXA

106-108 Station Road

Redhill

RH1 1PR, England

E-mail: [dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk](mailto:dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk)