

Tärkeitä yhteystietoja

Asiakaspalvelu: (vakuutukseesi liittyvät tiedustelut)

Puhelin: **+358 (0)9 231 000 10**

www.tui.fi/asiakaspalvelu/

Ympäri vuorokautinen hätäapu: (sairastapauksia tai matkan keskeytyksiä varten)

Puhelin: **+358 20 1550810**

Sähköposti: **fga@fi.falck.com**

Korvaushakemukset:

Puhelin: **+358 20 1550810**

Sähköposti: **claims.fga@fi.falck.com**

AWP P&C S.A. - Dutch Branch toimii nimellä Allianz Travel Europe ja on kaikissa ETA-maissa toimiluvan saanut vakuuttaja, jonka toimipaikka sijaitsee Hollannissa osoitteessa Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam, the Netherlands.

AWP P&C S.A. - Dutch Branch, jonka yritystunnus on No 33094603, on rekisteröity Hollannin rahoitusmarkkinaviranomaisen (Dutch Authority for the Financial Markets, AFM) rekisteriin numerolla 12000535 ja Ranskassa sillä on L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – valvontaviranomaisen myöntämä toimilupa.

Ref: P.TUI.FI-04/21 Super

TUI Super-matkavakuutus

Allianz Travel

+358 20 1550810

fga@fi.falck.com

Varausnumero:

Nämä ehdot ovat voimassa 1.4.2021 alkaen



Allianz Travel
Super-turva



TUI

Tärkeää

Tämä vakuutus myönnetään vakinaisesti Suomessa asuville enintään 86-vuotiaille henkilöille, joilla on voimassa oleva Kela-kortti.

Vakuutus ei kata kaikkia olemassa olevia sairauksia. Katso sivu 4.

Luethan nämä vakuutusehdot huolella ja ota ne mukaan matkallesi.

	Sivu
Tärkeää tietoa vakuutuksestasi	1
Yhteenveto vakuutusturvasta	2-3
Terveystieteiset korvausrajoitukset	4
Urheilu ja vapaa-ajan toiminta	4
Yleiset korvausrajoitukset	5
Ympäri vuorokautinen hätäpäivystys	6
Vastavuoroiset terveydenhoitojärjestelyt	6
Korvausvaatimuksen esittäminen	7
Reklamaation tekeminen	7
Vakuutusturvan osa 1 - Äkillinen matkasairaus tai -tapaturma ja siihen liittyvät kulut	8-9
Vakuutusturvan osa 2 - Matkakatakuu	10-12
Vakuutusturvan osa 3 - Henkilökohtainen omaisuus	13-14
Vakuutusturvan osa 4 - Henkilökohtaiset rahavarat ja arvo-asiakirjat	15
Vakuutusturvan osa 5 - Matka-asiakirjojen katoaminen tai menettäminen	16
Vakuutusturvan osa 6 - Matkatavaroiden myöhästyminen	17
Vakuutusturvan osa 7 - Matkalta myöhästyminen	18-19
Vakuutusturvan osa 8 - Lähdön viivästyminen	20-21
Vakuutusturvan osa 9 - Matkatapaturma	21
Vakuutusturvan osa 10 - Matkavastuuvakuutus	22
Vakuutusturvan osa 11 - Matkaoikeusturva	23
Oikeudelliset ja viranomaistiedot	24-25
Sanasto	26-27

Kiitämme sinua Allianz Travel vakuutuksen hankinnasta.

Vakuutusturvasi

Valitsemasi vakuutusturva, vakuutuksesi voimassaoloalue, vakuutetut henkilöt sekä mahdollisesti soveltuvat erityisehdot ilmenevät vakuutusvahvistuksestasi. Tarkistathan vakuutusvahvistuksesi huolellisesti.

Maksettua vakuutusmaksun vakuutus on voimassa vakuutuskauden ajan näiden ehtojen mukaisesti "Yhteenveto vakuutusturvasta" –kohdassa esitettyyn enimmäismäärään saakka. Korvauskäsittelijä käsittelee korvaushakemuksesi.

Vakuutuksesi kattaa ainoastaan matkasi TUI:n kautta varatut osat, joihin on samalla otettu vakuutus.

Huomioitavaa

Vakuutuksesi ei kata kaikkea. Sinun tulee lukea nämä vakuutusehdot huolella varmistaaksesi, että vakuutus antaa tarvitsemasi vakuutusturvan.

Tietyillä sanoilla on erityinen merkitys. Tällaisten sanojen koko merkitys on selitetty näiden vakuutusehtojen lopussa olevassa kohdassa "Sanasto" tai niissä osioissa, jossa niitä käytetään.

Velvollisuutesi

Sinun tulee ryhtyä kaikkiin kohtuullisiin toimenpiteisiin suojataksesi itsesi ja omaisuutesi ja sinun tulee toimia kuin et olisi vakuutettu. Sinun tulee ryhtyä kaikkiin kohtuullisiin toimenpiteisiin mahdollisen korvausvaateen minimoimiseksi.

Mikäli et ymmärrä jotakin tai kaipaat apua, pyydämme soittamaan Falck Global Assistance –palvelunumeroon **+358 20 1550810** tai lähettämään sähköpostia osoitteeseen **support@falck.fi**

Väärin tietojen antaminen ja tiedonantovelvollisuuden laiminlyöminen

Hakieksiasi vakuutusta sekä korvausvaatimusta tehdessäsi sinun tulee antaa täydelliset ja paikkansapitävät tiedot. Emme välttämättä voi auttaa sinua tai maksaa korvausta, mikäli olet tahallisesti tai huolimattomasti antanut meille virheellisiä tietoja vakuutusta ottaessasi tai korvausvaatimusta tehdessäsi. Tämä pitää sisällään yhteistyöstä kieltäytymisen vaatimusta soviteltaessa sekä tärkeiden tietojen tai muutosten ilmoittamatta jättämisen.

Oikeuksiesi siirtäminen

Jos olemme maksaneet sinulle vakuutuskorvauksen, tulee meistä tämän myötä edunsaajia kaikkien sellaisten vaateiden osalta, joita sinulla mahdollisesti on muita samoista kustannuksista korvausvelvollista tahoa kohtaan.

Mikäli toimiesi takia emme voi enää esittää vaatimuksia toista samoista kustannuksista korvausvelvollista tahoa kohtaan, meillä on oikeus kieltäytyä maksamasta meille esittämäsi korvausvaatimusta kokonaan tai osittain. Mikäli olemme jo maksaneet vaatimuksesi summan, meillä on oikeus pyytää sinua maksamaan meille takaisin kaikki suorittamamme maksut.

Oikeus peruuttaa vakuutus

Mikäli vakuutusturvasi ei täytä vaatimuksiasi, pyydämme ilmoittamaan asiasta TUI:lle viimeistään päivää ennen matkasi alkua. Vakuutusmaksusi palautetaan, paitsi mikäli olet tehnyt korvausvaatimuksen tai olet aikeissa tehdä korvausvaatimuksen, jolloin maksua ei palauteta.

Edellä esitetyn lisäksi, mikäli matkasi kesto on enemmän kuin 1 kuukausi, sinulla on edelleen mahdollisuus irtisanoa vakuutus matkasi alkamispäivänä tai sen jälkeen. Sinulle palautetaan ainoastaan jäljellä olevien päivien osalta maksamasi vakuutusmaksu.

Sovellettava laki

Ellei toisin sovita, tähän vakuutukseen sovelletaan Suomen lakia ja kaikki siihen liittyvä yhteydenpito käydään suomen tai englannin kielellä. Mikäli tästä vakuutuksesta aiheutuu erimielisyyksiä, on Suomen tuomioistuimilla yksinomainen toimivalta käsitellä kyseiset erimielisyydet.

Yhteenveto vakuutusturvasta

Seuraavassa taulukossa on esitetty kustakin vakuutusturvan osasta maksamamme korvauksen enimmäismäärät. Sinun tulee lukea kaikki ehdot ja rajoitukset tämän vakuutuskirjasi muista kohdista.

Vakuutusturvan osa		Maksamamme enimmäismäärä
1	Äkillinen matkasairaus tai -tapaturma ja siihen liittyvät kulut Hoitokulut Kotiinkuljetus Ylimääräiset matka- ja majoituskulut Tukihenkilön hakeminen ja läsnäolo Etsintä- ja pelastustoimet Fysioterapia ja kiropraktinen hoito Kiireellinen hammashoito Hautajaiskulut	Ilman ylärajaa Ilman ylärajaa Ilman ylärajaa Ilman ylärajaa Ilman ylärajaa 10 hoitokertaa EUR 275 EUR 2 200
2	Matkatakuu Matkan keskeyttäminen Lääkärin määräämä sairaalahoido ja vuodelepo matkan aikana Kykenemättömyys osallistua matka-aktiviteetteihin Karanteeni Tapahtumat Suomessa Korvaava loma	EUR 2 000 EUR 40 päivältä EUR 20 päivältä EUR 40 päivältä EUR 80 EUR 2 000
3	Henkilökohtainen omaisuus - Yksittäinen tavara, pari tai setti - Arvoesineet - Tupakka, alkoholi, tuoksut ja hajusteet	EUR 2 000 EUR 500 EUR 500 EUR 50
4	Henkilökohtaiset rahavarat ja arvo-asiakirjat - Käteinen raha	EUR 550 EUR 200
5	Matkustusasiakirjojen katoaminen tai menettäminen	EUR 300
6	Matkatavaroiden myöhästyminen (ainoastaan menomatka)	EUR 300 (EUR 75 6-24 tunnin myöhästymisestä tai EUR 150 24-48 tunnin myöhästymisestä tai EUR 225 48-72 tunnin myöhästymisestä tai EUR 300 yli 72 tunnin myöhästymisestä)
7	Matkalta myöhästyminen Matkan jatkaminen, tai Matkasta luopuminen	EUR 2 000 EUR 2 000
8	Lähdön viivästyminen Viivästyminen, tai Matkasta luopuminen	EUR 300 (EUR 30 ensimmäisen 6 tunnin jälkeen, minkä jälkeen EUR 15 jokaiselta ylimääräiseltä täydeltä 6 viivästystunnilta) EUR 2 000 kun myöhästyminen on kestänyt 24 tuntia

Vakuutusturvan osa		Maksamamme enimmäismäärä
9	Matkatapaturma Kuolemantapaus Pysyvä näön tai raajan menetys Pysyvä työkyvyttömyys	EUR 20 000 (EUR 1 600 jos henkilö on enintään 15-vuotias) EUR 20 000 EUR 20 000 (EUR 1 600 jos henkilö enintään 15-vuotias tai vähintään 65-vuotias)
10	Henkilökohtainen vastuuvakuutus	EUR 350 000
11	Matkaoikeusturva	EUR 8 500

Huomioitavaa

Maksamamme enimmäismäärä koskee kutakin vakuutettua.

Terveydelliset korvausrajoitukset

Näitä rajoituksia sovelletaan kohtiin ”1 - Äkillinen matkasairaus tai -tapaturma ja siihen liittyvät kulut” sekä ”2 - Matkatakuu”.

Sinun on erittäin tärkeää lukea alla oleva:

- 1 Vakuutuskorvausta ei makseta sairauden tai vamman perusteella, mikäli se on diagnosoitu viimeisten kahden kuukauden aikana ennen tämän vakuutuksen maksamista.
- 2 Vakuutuskorvausta ei makseta sairauden tai vamman perusteella, mikäli kyseinen tila ei ole ollut vakaa* viimeisten kahden kuukauden aikana ennen tämän vakuutuksen maksamista. *Vakaa tarkoittaa sitä, että kyseisenä aikana lääkityksesi ei ole saanut muuttua, et ole saanut käynyt lääkärissä muuten kuin rutiinikäynneissä eikä sinulle ole saatu tehdä sairautesi tai vammaasi liittyviä jatkotutkimuksia.
- 3 Korvausta ei makseta, mikäli et ole riittävän hyvässä kunnossa matkustamaan ja lähtemään suunnittelemaasi matkalle
- 4 Korvausta ei makseta, mikäli matkustat vastoin lääkärin antamia ohjeita tai mikäli sinua olisi kehoitettu jäämään kotiin, jos olisit kysynyt lääkärin mielipidettä ennen matkasi aloittamista.
- 5 Korvausta ei makseta, mikäli tiedät tarvitsevasi lääkärin hoitoa tai konsultaatiota jossakin lääketieteellisessä hoitolaitoksessa matkasi aikana.
- 6 Korvausta ei makseta, mikäli sinulla on ollut diagnosoimattomia oireita, joiden perimmäinen syy ei ole selvinnyt, mutta joiden vuoksi olet odottanut pääsyä tutkimuksiin tai lääkärin vastaanotolle tai tuloksia tehtyistä tutkimuksista.
- 7 Korvausta ei makseta, mikäli matkasi nimenomaisena tarkoituksena on teettää jokin valinnainen leikkaus tai kirurginen toimenpide tai saada sairaalahoitoa, tai mikäli korvausta haetaan näistä aiheutuneiden komplikaatioiden vuoksi.

Mikäli emme voi myöntää sinulle vakuutusturvaa tietyn sairauden tai vamman perusteella, tämä tarkoittaa sitä, että sinä tai kukaan muukaan vakuuttamamme henkilö ei voi saada korvausta kyseiseen sairauteen tai vammaan liittyvien korvaushakemusten perusteella.

Kukin vakuuttamamme henkilö on silti vakuutusturvan piirissä kaikkien tähän liittymättömien hoitoa vaativien ja vakuutuksesi ostamisen jälkeen ilmenevien sairauksien osalta tämän vakuutuksen ehtojen mukaisesti.

Huomioitavaa

Tämä vakuutus ei ole yksityinen sairaskuluvakuutus ja siitä korvataan ainoastaan vakuutetulle matkan aikana sattuneen tapaturman tai äkillisen sairastumisen aiheuttamat kiireellisen hoidon kustannukset.

Urheilu ja vapaa-ajan toiminta

Vakuutusturvan piiriin eivät kuulu:

- osallistuminen urheilutoimintaan, jos järjestäjän antamia ohjeita ei ole noudatettu,
- urheilutoiminta, joka edellyttää liittymistä lajiin jäseneksi,
- minkäänlainen ammattiurheilu,
- minkäänlainen kilpaurheilu, paitsi jos se tapahtuu jalkaisin, tai
- minkäänlainen talviurheilu.

Yleiset korvausrajoitukset

Seuraavat korvausrajoitukset koskevat vakuutustasi kokonaisuudessaan.

- 1 Korvauksia ei makseta perustuen korvaushakemukseen, jonka syy on seuraava:
 - a Et ole vastannut totuudenmukaisesti esittämiimme kysymyksiin ostaessasi tämän vakuutuksen, ja vastauksesi ovat saattaneet vaikuttaa päätökseemme myöntää sinulle tämä vakuutus.
 - b Sota, sotilaallinen hyökkäys, ulkoinen vihollistoiminta, sotatoimet (riippumatta siitä, onko sodanjulistus annettu vai ei), sisällissota, kansalaislevottomuus, kapina, vallankumous, kansannousu, sotilasvoiman käyttö, vallankaappaus, terrorismi tai joukkotuhoaseiden (esim. ydin-, kemialliset tai biologiset aseet) käyttö.
 - c Et nauti matkastasi.
 - d Esität vilpillisen korvausvaatimuksen. Tällaisissa tapauksissa voimme ilmoittaa asiasta poliisille.
 - e Alkoholi-, liuote -, tai huumeriippuvuutesi tai niiden pitkäaikaisen käytön vaikutukset.
 - f Olet alkoholin, liuotteiden tai huumeiden vaikutuksen alainen tai teet jotakin näiden aineiden käytön seurauksena (pois lukien lääkärin määräämät lääkkeet, lukuun ottamatta päihderiippuvuuden hoito).
 - g Et noudata Suomen ulkoministeriön, Maailman terveysjärjestön (WHO), jonkin hallituksen tai muun viranomaisen antamia ohjeita tai suosituksia. Tämä pitää sisällään mahdolliset suositellut rokotukset ja muut ennaltaehkäisevät toimet (kuten malarialääkkeet) tai matkavarauksen tekemisen alueelle, jonne matkustamista ne kehottavat välttämään.
 - h Osallistut urheilu- tai vapaa-ajantoimintaan, joka on korvauksen piiriin kuulumattoman toiminnan luettelossa (ks. alla).
 - i Varaat matkan vakuutusvahvistuksessasi mainitun voimassaoloalueen ulkopuolelle.
 - j Teet itsemurhan, vahingoitat itseäsi tai tarpeettomasti vaarannat itsesi (paitsi mikäli yritit pelastaa toisen ihmisen hengen).
 - k Syyllistyt laittomaan, ilkelvaiseen tai rikolliseen toimintaan (mukaan lukien joissa olet alkoholin vaikutuksen alaisena), tai rikot paikallisia liikennesääntöjä.
 - l Matkustat moottoripyörällä, ellei kuljettajalla ole asianmukaista ja voimassa olevaa ajokorttia, ja sinä sekä mahdollinen matkustajasi käytätte moottoripyöräkypärää.
 - m Matkustaminen lentokoneessa, paitsi mikäli olet matkustajana kaikki luvat omaavassa matkustajalentokoneessa.
 - n Valuuttakurssimuutokset.
 - o Omaisuuttasi pidätetään, otetaan haltuun, tuhotaan tai vaurioitetaan jonkin valtiollisen tai tulliviranomaisen käskystä.
 - p Ydinvoimapolttoaineen tai -jätteen aiheuttama ionisoiva säteily tai radioaktiivinen saastuminen tai ydinvoimalaitteiston aiheuttama vaara.
 - q Kaikki epidemiat tai pandemiat, pois lukien nimenomaisesti ”1 - Äkillinen matkasairaus tai -tapaturma ja siihen liittyvät kulut” sekä ”Osa 2 - Matkatakuu” käsitelty.
 - r Vika jossakin laitteistossa tai tietokoneohjelmassa, riippumatta siitä, omistatko sinä sen vai et.
 - s Kyberriskit.
- 2 Emme suorita vakuutuskorvauksia vakuutustapahtumista, jotka korvataan jonkin toisen vakuutuksen, julkisen järjestelmän tai laista tai määräyksestä aiheutuvan veloitteen nojalla. Mikäli sinulla on useita saman vahingon kattavia vakuutuksia, sinun tulee tehdä korvaushakemus yhdelle vakuutusyhtiölle ja ilmoittaa tälle mahdollisista muista vakuutuksista. Kyseinen vakuutusyhtiö ottaa sitten yhteyttä muihin mahdollisiin vahinkotapahtuman vakuuttaneisiin tahoihin ja pyytää niitä osallistumaan vahingon kustannuksiin. Tämä ei koske kiinteitä maksuja (korvauksen määrä kustannusten korvaamisen sijaan), kuten korvauksia vuodelepoon tai sairaalahoitoon määräämisestä, myöhästyneistä matkatavararoista, myöhästyneestä lähdöstä tai matkatapaturmasta.
- 3 Emme suorita korvausta menetyksistä, joita tämän vakuutuksen ehdot eivät suoraan kata (esimerkiksi korvausvaatimuksesi tueksi hankittavan lääkärin/kuolintodistuksen kustannus; tulonmenetykset, joka johtuu siitä, että et kykene työskentelemään sairauden tai loukkaantumisen seurauksena), tai lukkojen vaihtaminen (mikäli kadotat avaimesi).
- 4 Emme maksa vakuutuskorvauksia perustuen sellaisiin korvaushakemuksiin, joiden tueksi et pysty toimittamaan vaatimuksesi arvioimiseen tarvittavia asiakirjoja (ks. ”Korvausvaatimuksen esittäminen” sivulla 7).

Ympäri vuorokautinen hätäpäivystys

Puhelin: **+358 20 1550810** tai Sähköposti: **fga@fi.falck.com**

Kerro, että asiasi koskee TUI Super–matkavakuutusta ja ilmoita varaukseesi liittyvä sähköpostiosoite.

Ota meihin yhteyttä heti jos sairastut vakavasti tai joudut tapaturmaan niin, että joudut menemään sairaalaan, keskeyttämään matkasi tai pidentämään matkaasi. Päivystämme ympäri vuorokauden vuoden jokaisena päivänä.

Jos kyseessä on lievä, yksinkertaista poliklinikkahoitoa vaativa matkasairaus tai -tapaturma, jonka kustannukset jäävät alle **350 euron** - maksa laskut, säilytä kuitit ja tee korvaushakemus palattuasi kotiin.

Tarkista kohdasta ”Terveydelliset korvausrajoitukset” sivulta 4, kuuluuko olemassa oleva sairautesi vakuutusturvan piiriin.

Hätäpäivystys

Kokenut ja kielitaitoinen hätäpäivystyshenkilökuntamme kirjaa kaikki tiedot hätätilanteesta ja voi auttaa seuraavin tavoin:

- Ottaa yhteyttä sinua hoitavaan sairaalaan ja lääkäreihin.
- Seuraa saamaasi hoitoa yhdessä lääketieteellisten neuvonantajiemme kanssa.
- Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin vahvistaakseen terveydentilaasi koskevat tiedot.
- Varmistaa, että saat takuut sairaala- ja muiden hoitokulujen maksamisesta, kun kyseessä on tästä vakuutuksesta korvattava vahinko.
- Varmistaa, että läheisesi tai matkakumppanisi pysyvät ajan tasalla tilanteestasi.
- Tekee tarvittavat matka- ja majoitusjärjestelyt, jotta joku voi tulla olemaan luonasi, mikäli tämä on lääketieteellisesti välttämätöntä.
- Päättää, mikä on sopivin, käytännöllisin ja järkevin tapa kotiuttaa sinut ja hoitaa tarvittavat järjestelyt. Yleensä kotiutus tapahtuu reittilennolla tai ambulanssilla maanteitse, mutta myös ambulanssilento tai tilauslento sekä tarvittava koulutettu saattohenkilökunta matkan ajaksi voidaan järjestää, mikäli se on lääketieteellisesti välttämätöntä. Vakuutusyhtiö voi myös järjestää sairaalahoitoon pääsysi Suomessa

Huomioitavaa

Tämä vakuutus ei ole yksityinen sairaskuluvakuutus. Tämä vakuutus korvaa ainoastaan vakuutetun matkatapaturman tai -sairauden aiheuttamat kiireellisen hoidon kustannukset vakuutetun matkan aikana.

Vastavuoroiset terveydenhoitojärjestelyt

Eurooppalainen sairaanhoitokortti (EHIC)

- Eurooppalainen sairaanhoitokortti (European Health Insurance Card, EHIC) oikeuttaa sinut saamaan lääketieteellistä hoitoa alennetuin kustannuksin (joskus maksutta) kun matkustat ETA-maassa tai Sveitsissä. ETA-maihin kuuluvat EU-maiden lisäksi Islanti, Liechtenstein ja Norja.
- On tärkeää, että sinulla on sekä eurooppalainen sairaanhoitokortti että matkavakuutus. Eurooppalainen sairaanhoitokortti on tärkeä, sillä joissain terveydenhuoltolaitoksissa pääset sillä nopeammin hoitoon. Joissain laitoksissa sinun on maksettava takuumaksu ennen kuin saat hoitoa, jos sinulla ei ole eurooppalaista sairaanhoitokorttia. Myös vakuutus on tärkeä, sillä eurooppalainen sairaanhoitokortti oikeuttaa sinut ainoastaan samaan valtion tarjoamaan lääketieteelliseen hoitoon kuin mitä kohdemaasi asukkaat saavat. Eurooppalainen sairaanhoitokortti ei kata yksityissairaalassa tai -klinikalla annettua lääketieteellistä hoitoa eikä kotiuttamiskuluja Suomeen.
- Voit hakea eurooppalaista sairaanhoitokorttia osoitteessa **www.kela.fi/ehic**

Australia

- Kun matkustat Australiaan, voit hakeutua paikallisen Medicare-järjestelmän piiriin, joka oikeuttaa sinut saamaan sairaalahoitoa ja lääkkeitä alennettuun hintaan. Ota yhteyttä paikalliseen Medicare-toimistoon Australiassa.
- Jos haluat hakea korvauksia kuluistasi Medicare-järjestelmästä, sinun tulee tehdä tämä ennen kuin lähdet Australiasta. Lisätietoa Medicare-järjestelmästä saat Internet-sivustolta **www.medicareaustralia.gov.au** tai sähköpostitse osoitteesta **medicare@medicareaustralia.gov.au**

Korvausvaatimuksen esittäminen

Saadaksesi korvaushakemuslomakkeen ota yhteyttä korvauskäsittelyyn:

Puhelin: **+358 20 1550810**

Sähköposti: **claims.fga@fi.falck.com**

Kerro, että asiasi koskee TUI Super–matkavakuutusta ja ilmoita varaukseesi liittyvä sähköpostiosoite.

Korvauskäsittely

Täytä ja palauta korvaushakemus yhdessä kaikkien pyytämiemme tietojen ja asiakirjojen kanssa mahdollisimman nopeasti.

Kaikkien korvausvaatimusten osalta tarvitsemme seuraavat asiakirjat ja tiedot:

- Varaamasi matkaa koskevat lasku(tai laskut) ja/tai matkustusasiakirjat, joista ilmenevät matkustuspäivämäärät ja kellonajat sekä kaikki matkakustannukset.
- Alkuperäiset kuitit ja selvitykset maksamistasi välittömistä kuluista.
- Alkuperäiset laskut.
- Tiedot muista vakuutuksista, jotka mahdollisesti kattavat saman vahingon, kuten kotivakuutus tai yksityinen sairaskuluvakuutus.
- Mahdollisimman paljon todistusaineistoa vaatimuksesi tueksi.

Huomioitavaa

Sinun on yleensä kerättävä tiettyjä tietoja korvaushakemustasi varten jo matkasi aikana.

Kutakin vakuutusturvan osaa kuvaavan osion lopussa on kohta, jonka otsikkona on **”Korvaushakemusta varten tarvittavat tiedot ja liitteet”**. Siinä kerrotaan yksityiskohtaisesti, millaista lisätietoa tarvitsemme kunkin vaatimustyyppin osalta.

Reklamaation tekeminen

Pyrimme aina tarjoamaan sinulle ensiluokkaista palvelua. Tiedostamme kuitenkin, että joskus asiat menevät pieleen ja saatat kokea, että emme ole toimineet parhaalla mahdollisella tavalla. Siinä tapauksessa kerro asiasta meille, jotta voimme parhaamme mukaan ratkaista ongelman.

Kirjoita meille osoitteeseen:

Reklamaatio-Osasto
Falck Global Assistance
Malmin kauppatie 8 A
00700 Helsinki
Suomi

Tai lähetä sähköpostia osoitteeseen: **claims.fga@fi.falck.com** ja merkitse aiheeksi **”REKLAMAATIO”**.

Jotta Falck Global Assistance voisi käsitellä reklamaatiosi mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti, pyydämme sinua ilmoittamaan nimesi, osoitteesi, puhelinnumerosi, varausnumerosi sekä korvausvaatimuksen viitenumero ja liitit mukaan jäljennökset asiaan liittyvästä kirjeenvaihdosta.

Mikäli olet tyytymätön reklamaation käsittelyyn, sinun tulisi ottaa yhteyttä seuraavaan tahoon:

Kuluttajariitalautakunta
PL 306
00531 Helsinki
Suomi
Puhelin: **+358 29 566 5200**
Email: **kril@oikeus.fi**

Vakuutusturvan osa 1 - Äkillinen matkasairaus tai -tapaturma ja siihen liittyvät kulut

Jos joudut sairaalaan tai uskot joutuvasi palaamaan kotiin aiottua aikaisemmin tai pidentämään matkaasi, sinun on välittömästi otettava meihin yhteyttä. Puhelinnumero +358 20 1550810

✓ Mitä vakuutuksesi kattaa

Vakuutusyhtiö korvaa vakuutetulle tai tämän henkilökohtaiselle edustajalle seuraavat välttämättömät ja ennalta-arvaamattomat hätäkustannukset, mikäli vakuutettu kuolee, loukkaantuu, joutuu tapaturmaan tai sairastuu (mukaan lukien silloin kun henkilöllä on diagnosoitu epidemia- tai pandemiatauti kuten COVID-19) matkansa aikana.

- Hoito

Sairaanhoidon tai leikkaushoidon, lääkityksen, sairaalahoidon, hoitolaitokseen tai hoitopalveluihin liittyvät toteutuneet kulut.

- Vakuutusyhtiö korvaa näitä kuluja enintään 120 päivän ajan sairastumisesta tai 3 vuoden ajan tapaturmasta, mikäli se on lääketieteellisesti katsoen välttämätöntä. Vakuutusyhtiö korvaa ainoastaan sellaisia kuluja, jotka liittyvät suoraan vakuutetun matkasairauteen tai -tapaturmaan, kun ensimmäinen lääkärin konsultaatio on tapahtunut matkan aikana tai 7 päivän kuluessa Suomeen paluusta.

- Kotiutus

Toteutuneet kustannukset vakuutetun kuljetuksesta Suomeen, jos se on lääketieteellisesti katsoen välttämätöntä tai jos vakuutetun ruumis on kuljetettava Suomeen vakuutetun kuollessa matkan aikana.

- Ylimääräiset matka- ja majoituskustannukset

Toteutuneet ylimääräiset matka- ja majoituskustannuksesi, kun tämä on lääketieteellisesti katsoen välttämätöntä.

- Tukihenkilön matkustaminen ja läsnäolo

Toteutuneet ylimääräiset matka- ja majoituskustannukset yhdelle henkilölle, joka oleskelee kanssasi tai matkustaa luoksesi Suomesta, kun tämä on lääketieteellisesti katsoen välttämätöntä.

- Etsintä- ja pelastustoimet

Vuoristoalueella aiheutuneet etsintä- ja pelastuspalvelun kulut, mikäli se on lääketieteellisesti katsoen välttämätöntä.

- Fysioterapia ja kiropraktinen hoito

Enintään 10 fysioterapeutin tai kiropraktikon antaman hoitokerran kulut leikkauksen tai kipsin poiston jälkeen tarvittavasta hoidosta, kun hoidon tarve on aiheutunut matkallasi tapahtuneesta tapaturmasta.

- Hammashoito

Kiireellisestä hammashoidosta äkillisen kivun lievittämiseksi korvataan enintään 275 euroa.

- Hautajaiskulut

Enintään 2 200 euroa vakuutetun hautajais- tai tuhkaamiskustannuksista vakuutetun kuolinpaikassa Suomen ulkopuolella. Kustannuksiin sisältyvät vakuutetun tuhkan kuljetuskustannukset Suomeen, mikäli vakuutettu tuhkataan.

✗ Mitä vakuutuksesi ei kata

- Mitään sivulla 4 kohdassa "Terveydelliset korvausrajoitukset" lueteltuja sairauksia.
- Korvausvaatimuksia, jotka aiheutuvat siitä, että vakuutettu ei ole ottanut hänelle määrättyä lääkitystä tai noudattanut rokotuksia tai muita ennaltaehkäiseviä toimia koskevia suosituksia (esim. malarian estolääkitys), kun määräykset tai suositukset on antanut:
 - vakuutetun lääkäri ennen vakuutetun matkaa,
 - vakuutettua matkan aikana hoitava lääkäri,
 - Suomen ulkoministeriö, Maailman terveysjärjestö (WHO) tai jokin valtion tai muu viranomainen.
- Akuutin sairauden tai vamman hoidon yhteydessä diagnosoidun muun sairauden tai vamman hoitoa.
- Raskauteen liittyviä kustannuksia, paitsi jos syynä ovat raskauskomplikaatiot tai ennenaikainen syntymä (aikaisemmin kuin 8 viikkoa ennen laskettua aikaa).

- Kuluja, jotka aiheutuvat:
 - palveluista tai hoidosta, joista ei ole sovittu vakuutusyhtiön kanssa ja jotka vakuutettua hoitavan lääkärin tai vakuutusyhtiön lääketieteellisten neuvonantajien (tai molempien) mielestä voivat odottaa, kunnes vakuutettu on palannut Suomeen,
 - hoidosta, joka ei suoraan liity korvaushakemuksen perusteena olevaan sairauteen tai tapaturmaan,
 - sairauden tai tapaturman psyykkisten seurausten hoidosta,
 - taksi- tai puhelinkuluista (ml. matkapuhelinkulut),
 - aterioista, juomista ja auton vuokraamisesta,
 - yhden hengen tai yksityishuoneen lisämaksusta,
 - vakuutetun alun perin matkalleen varaamaa korkeatasoisemmasta kuljetuksesta ja majoituksesta,
 - matka- ja majoituskuluista useammalle kuin yhdelle henkilölle, joka jää vakuutetun luokse tai matkustaa hänen luokseen Suomesta, mikäli se on lääketieteellisesti katsoen välttämätöntä,
 - ennen matkan alkamista aloitetun lääkityksen vaihtamisesta toiseen,
 - Suomessa annetuista palveluista tai hoidoista, kun sairaus tai vamma ei ole aiheutunut matkan aikana,
 - vakuutetun hautaamisesta tai tuhkaamisesta Suomessa, tai
 - kiireettömästä hammashoidosta, tekohampaiden tai keinotekoisten osien (esim. kruunut) vaihdosta tai korjauksesta, tai työstä, jossa käytetään arvometalleja.

Luethan myös vakuutusta koskevat yleiset korvausrajoitukset sivulta 5.

📌 Vakuutusturvan osaa 1 koskevat erityisehdot ja huomautukset

- Tämä vakuutus ei ole yksityinen sairaskuluvakuutus. Tämä vakuutus kattaa ainoastaan vakuutetun matkan aikana sattuneista tapaturmista tai ennalta-arvaamattomasta sairastumisesta aiheutuneet kiireellisen hoidon kustannukset.
- Edellytyksenä on, että et ole matkustanut asuinmaasi hallituksen antamien suositusten vastaisesti tai matkasi määränpäänä olevan maan paikallisen viranomaisen suositusten vastaisesti.
- Vakuutetun tai hänen henkilökohtaisen edustajansa kirjallisella luvalla vakuutusyhtiö voi ottaa yhteyttä vakuutetun lääkäriin vahvistaakseen hänen sairaushistoriansa korvaushakemusten käsittelyn edesauttamiseksi. Vakuutusyhtiö voi myös pyytää vakuutettua suostumaan lääkärintarkastuksen suorittamiseen tai se voi suorittaa kuolemansyyn tutkimuksen vakuutetun kuolemantapauksen sattuessa.
- Edesauttaakseen tämän vakuutuksen nojalla maksettujen korvausten kustannusten kattamista vakuutusyhtiö voi pyytää vakuutettua toimittamaan vakuutusyhtiölle lisätietoa ja täyttämään erilaisia lomakkeita. Vakuutusyhtiö voi myös ryhtyä oikeustoimiin vakuutetun nimissä (mutta vakuutusyhtiön kustannuksella).
- Mikäli lääketieteellisten neuvonantajiemme mielestä on lääketieteellisesti katsoen välttämätöntä kotiuttaa vakuutettu, vakuutusyhtiö päättää, mikä on sopivin, käytännöllisin ja järkevin kotiuttamistapa. Yleensä kotiutus tapahtuu reittilennolla tai ambulanssilla maanteitse, mutta myös ambulanssilento tai tilauslento sekä tarvittava koulutettu saattohoito henkilökunta matkan ajaksi voidaan järjestää, mikäli se on lääketieteellisesti välttämätöntä. Vakuutusyhtiö voi myös järjestää sairaalaan pääsysi Suomessa.
- Vakuutettua hoitavan lääkärin on annettava todistus siitä, että vakuutettu on riittävän hyvässä kunnossa matkustamaan. Muussa tapauksessa lentoyhtiö voi kieltäytyä ottamasta sairasta tai loukkaantunutta henkilöä matkustajaksi.
- Jos vakuutettu kieltäytyy hoidosta tai palaamasta Suomeen, vaikka vakuutettua hoitava lääkäri ja vakuutusyhtiön lääketieteelliset neuvonantajat ovat yhtä mieltä siitä, että vakuutettu on riittävän hyvässä kunnossa matkustamaan, vakuutusyhtiö ei korvaa enää tämän jälkeen syntyviä kuluja ja kustannuksia ja matkaa varten otettu vakuutusturva päättyy, ellei vakuutusyhtiö toisin päättä.
- Mikäli vakuutusyhtiön lääketieteellisten neuvonantajien ja vakuutettua hoitavan lääkärin välillä on erimielisyyttä, vakuutusyhtiö pyytää riippumattoman lääkärin lausunnon.

📄 Korvaushakemusta varten tarvittavat tiedot ja liitteet

- Vakuutettua hoitavan lääkärin todistus matkasairaudesta tai -tapaturmasta ja annetusta hoidosta.
- Alkuperäiset kuitit ja selvitykset kaikista lääketieteellisistä hoitotoimenpiteistä ja muista kuluista, jotka vakuutettu on maksanut tai sitoutunut maksamaan.
- Sivulla 7 kohdassa "Korvausvaatimuksen esittäminen" esitetyt yleiset tiedot.

Vakuutusturvan osa 2 - Matkatakuu

Jos uskot, että joudut mahdollisesti palaamaan kotiin aiottua aikaisemmin, sinun tulee ottaa välittömästi yhteyttä meihin +358 20 1550810

Mitä vakuutuksesi kattaa

Maksamme yhteensä enintään 2 000 euroa (rajoittuen matkasi alkuperäiseen kokonaishintaan) seuraavien välttämättömien ja väistämättömien olosuhteiden sattuessa:

Matkan keskeyttäminen

Vakuutusyhtiö maksaa korvausta seuraavista kustannuksista:

- vakuutetun osuus käyttämättä jääneistä majoituskustannuksista, kuljetuskustannuksista sekä muista matkakustannuksista, jotka on maksettu tai joista on maksamiseen velvoittava sopimus ja joista vakuutettu ei voi saada korvausta muualta, mikäli vakuutettu joutuu keskeyttämään matkansa oman:
 - sukulaisensa, matkakumppaninsa tai matkakumppaninsa sukulaisen kuoleman, vakavan loukkaantumisen tai sairastumisen (mukaan lukien silloin kun henkilöllä on diagnosoitu epidemia- tai pandemiatauti kuten COVID-19) vuoksi.
 - koska sinulta tai matkakumppaniltasi evätään pääsy koneeseen perustuen epäilyyn siitä, että sinulla tai matkakumppanillasi on tarttuva tauti (tämä ei pidä sisällään tilanteita, joissa kieltäydyt noudattamasta kohdemaahasi matkustamista tai sinne saapumista koskevia sääntöjä ja vaatimuksia tai laiminlyöt niiden noudattamisen).
- sukulaisesi tai matkakumppanisi sukulaisen kuoleman, vakavan loukkaantumisen tai vakavan sairastumisen (mukaan lukien silloin kun henkilöllä on diagnosoitu epidemia- tai pandemiatauti kuten COVID-19, jonka vuoksi hän on joutunut sairaalahoitoon) aiheuttaman kotiinpaluusi kustannukset.

Lääkärin määräämä sairaalahoido ja vuodelepo matkan aikana

Vakuutusyhtiö maksaa 40 euroa päivältä, mikäli vakuutettu joutuu sairaalaan tai ei voi poistua huoneestaan matkansa aikana hoitavan lääkärin suosituksesta syystä, joka johtuu vakuutetun matkan aikana sattuneesta loukkaantumisesta tai sairastumisesta (mukaan lukien silloin kun henkilöllä on diagnosoitu epidemia- tai pandemiatauti kuten COVID-19). Vakuutuksesta korvataan myös 40 euroa päivältä (samalla vakuutus sopimuksella vakuutetun) matkakumppanin osalta, kun tämä jää vakuutetun luokse, mikäli a) vakuutettu joutuu sairaalaan, b) vakuutettua hoitava lääkäri ilmoittaa kirjallisesti, että vakuutettua ei saisi jättää yksin tai c) vakuutettu on enintään 11-vuotias.

Kyvyttömyys osallistua matka-aktiviteetteihin

Vakuutusyhtiö maksaa vakuutetulle 20 euroa päivältä, mikäli hoitava lääkäri kieltää vakuutettua osallistumasta suunniteltuihin matka-aktiviteetteihin (kuten retket, uiminen tai auringonotto) vakuutetun matkalla aiheutuneen matkasairauden tai tapaturman vuoksi.

Karanteeni

Korvaamme:

- 40 euroa jokaiselta päivältä, jona sinut tai matkakumppanisi on matkasi aikana asetettu karanteeniin valtion tai julkisen viranomaisen määräyksellä tai muulla vaatimuksella perustuen heidän epäilynsä siitä, että sinä tai matkakumppanisi olette erityisesti altistuneet tartuntataudille (mukaan lukien epidemia- tai pandemiatauti kuten COVID-19).
 - ylimääräiset majoituskustannukset karanteenijaltasi sekä karanteenin jälkeisen kotiinpaluusi kustannukset.
- Tämä ei pidä sisällään mitään karanteenia, jota sovelletaan yleisesti tai laajasti johonkin osaan väestöstä tai aluksesta tai maantieteellisestä alueesta tai koko väestöön, alukseen tai maantieteelliseen alueeseen tai jota sovelletaan sen perusteella, mihin, mistä tai mitä kautta henkilö matkustaa.

Tapahtumat Suomessa

Mikäli vakuutettu saa matkansa aikana kuulla sukulaisensa kuolemasta, vakavasta tapaturmasta tai vakavasta sairaudesta (mukaan lukien silloin kun henkilöllä on diagnosoitu epidemia- tai pandemiatauti kuten COVID-19, jonka vuoksi hän on joutunut sairaalahoitoon), vakuutusyhtiö maksaa korvausta 80 euroa (kahta hoitopäivää vastaava korvaus) . Mikäli vakuutetun Suomessa oleva omaisuus vahingoittuu huomattavasti äkillisen ja ennalta-arvaamattoman tapahtuman johdosta, vakuutusyhtiö maksaa korvausta 40 euroa (yhden hoitopäivän korvaus).

Korvaava loma

Mikäli vakuutettu joutuu sairaalaan tai ei voi poistua huoneestaan matkansa aikana hoitavan lääkärin suosituksesta syystä, joka johtuu vakuutetun matkan aikana sattuneesta loukkaantumisesta tai sairastumisesta (mukaan lukien silloin kun henkilöllä on diagnosoitu epidemia- tai pandemiatauti kuten COVID-19) ja tilanne jatkuu yli puolet matkan kokonaiskestosta tai mikäli vakuutettu joutuu keskeyttämään matkansa kun siitä on kulunut alle puolet, vakuutettu voi valita korvaavan loman itselleen ja joko yhdelle matkakumppanille tai alkuperäisellä matkalla mukana olleille sukulaisille, jotka on vakuutettu tällä vakuutuksella.

Mitä vakuutuksesi ei kata

- Mitään sivulla 4 kohdassa "Terveydelliset korvausrajoitukset" esitettyjä sairauksia.
- Useampia kuin yhden korvauslajin per matkapäivä.
- Mitään, mikä on sen yrityksen tai henkilön (tai heidän edustajansa) vastuulla, jolta sinä varasit matkasi.
- Vastaavien pääsy- tai matkalippujen vähimmäismarkkina-arvon ylittävää summaa, mikäli ostit ne alunperin käyttäen lentoyhtiön lentopisteitä tai vastaavaa etuohjelmaa käyttäen.
- Raskauteen liittyviä kustannuksia, paitsi jos syynä ovat raskauskomplikaatiot tai ennenaikainen syntymä (aikaisemmin kuin 8 viikkoa ennen laskettua aikaa).
- Vakuutetun alun perin matkalleen varaamaa korkeatasoisempaa kuljetusta ja majoitusta

Kohdassa "Matkan keskeytyminen"

- Matkan keskeyttämistä, ellei siitä ole sovittu vakuutusyhtiön kanssa.
- Evättyä pääsyä koneeseen, paitsi mikäli toimitat meille lentoyhtiön kirjeen, jossa vahvistetaan epäamisen tarkka syy.
- Kotiinpaluusi kustannuksia sukulaisen terveydentilan johdosta siloin kuin tilanteen vakavuus tai kuolinennuste oli tiedossa ennen matkalle lähtöä.
- Kotiinpaluun kustannuksia silloin kun vakuutettu ei ole saanut hoitavalta lääkäriltään todistusta, josta kävisi ilmi, että vakuutetun kotiinpaluu oli lääketieteellisesti katsoen välttämätöntä, ja vakuutusyhtiö on hyväksynyt tämän.
- Vakuutetun alkuperäisten, ennakoon varattujen lippujen kustannuksia, jos vakuutettu ei ole käyttänyt lippujaan, ja vakuutusyhtiö on maksanut ylimääräisiä kuljetuskustannuksia.

Kohdissa "Lääkärin määräämä sairaalahoido ja vuodelepo matkan aikana" sekä "Kyvyttömyys osallistua matka-aktiviteetteihin"

- Korvausta lääkärikäyntiä edeltäviltä päiviltä.
- Useampia hoitopäiviä kuin alla olevassa taulukossa on mainittu, mikäli vakuutetun hoitava lääkäri on diagnosoinut jonkin alla luetelluista sairauksista, muttei ole määritellyt lääkärintodistuksessa, kuinka monta päivää vakuutetun tulisi pysyä vuodelevossa.

Diagnosoitu sairaus	Enimmäiskorvaus lääkärin määräämästä sairaalahoidosta tai vuodelevosta	Enimmäiskorvaus kyvyttömyydestä osallistua aktiviteetteihin
Vilustuminen/kuumeinen ylähengitystieinfektio	0 päivää	3 päivää
Suolistotulehdus/vatsatauti	2 päivää	0 päivää
Nielurisatulehdus	2 päivää	3 päivää
Influenssa	4 päivää	1 päivä
Poskiontelotulehdus	0 päivää	3 päivää
Kuumeinen korvatulehdus	0 päivää	3 päivää
Keuhkokuume	5 päivää	2 päivää
Auringonpolttatmat	0 päivää	3 päivää
Keuhkoputkentulehdus	1 päivä	3 päivää
Kuumeinen virtsatietulehdus	0 päivää	2 päivää
Noidannuoli/iskias	0 päivää	3 päivää
Vesirokko	7 päivää	0 päivää
Silmätulehdus	0 päivää	3 päivää
Hammassärky	0 päivää	2 päivää

Kohdassa "Korvaava loma"

- "Matkan keskeyttäminen", "Lääkärin määräämä sairaalahoido ja vuodelepo matkan aikana", "Kykenemättömyys osallistua matka-aktiviteetteihin", "Karanteeni" tai "Tapahtumat Suomessa" –kohtien perusteella maksettuja kustannuksia (nämä vähennetään "Korvaava loma" –kohdan perusteella maksettavasta korvauksesta).
- Mitään korvausvaatimusta, joka aiheutuu vakuutusyhtiön maksamalla korvaavalla lomalla.

Luethan myös vakuutusta koskevat yleiset korvausrajoitukset sivulta 5.

Vakuutusturvan osaa 2 koskevat erityisehdot ja huomautukset

- Ennen kotiinpaluuta vakuutetun on otettava yhteyttä ympärivuorokautiseen hätäpäivystykseen, jolta on saatava hyväksyntä matkan keskeyttämisen perusteelle.
- Edellytyksenä on, että et ole matkustanut asuinmaasi hallituksen antamien suositusten vastaisesti tai matkasi määränpäänä olevan maan paikallisen viranomaisen suositusten vastaisesti.
- Mikäli vakuutetun on keskeytettävä matkansa, vakuutusyhtiö laskee matkan käyttämättömän osuuden arvon sen perusteella, kuinka paljon etuajassa vakuutetun on palattava Suomeen tai milloin hän joutui sairaalahoitoon suhteessa siihen, paljonko matkaa olisi ollut jäljellä.
- Vakuutusyhtiö korvaa kustannukset matkan käyttämättömältä osuudelta (ei kuitenkaan vakuutetun käyttämättömiä paluulippuja, jos vakuutusyhtiö on maksanut uudet liput) kultakin alkavalta täydeltä 24 tunnin ajanjaksolta, jonka vakuutettu on menettänyt. Valmismatkojen osalta päiväkohtainen matkakustannus lasketaan jakamalla matkasi kokonaishinta matkan suunnitellun kokonaiskeston päivien määrällä.
- Vakuutusyhtiö korvaa matkan käyttämättömän osuuden kulut kun se ensi kerran käsittelee korvausvaatimusta. Mikäli vakuutettu valitsee korvaavan loman, vakuutusyhtiö vähentää vakuutetun korvaavaa loma varten suoritettavista maksuista kaikki korvaukset, jotka se on jo maksanut vakuutetun alkuperäisestä matkasta (tämän kohdan otsikoiden ”Matkan keskeyttäminen”, ”Lääkärin määräämä sairaalahoito tai vuodelepo matkan aikana” tai ”Tapahtumat Suomessa” perusteella maksetut korvaukset).
- Korvaava loma on varattava vuoden sisällä vakuutetun alkuperäisestä lähtöpäivästä ja varaus on tehtävä TUL:n tai Nazarin kautta. Uutta matkaa ei voi siirtää toiselle henkilölle.

Korvaushakemusta varten tarvittavat tiedot ja liitteet

Kohtien ”Matkan keskeyttäminen”, ”Lääkärin määräämä sairaalahoito tai vuodelepo matkan aikana” ja ”Kyvyttömyys osallistua matka-aktiviteetteihin” mukaisissa tilanteissa

- Yksityiskohtaiset tiedot siitä miksi vakuutetun oli keskeytettävä matkansa tai lääkäri määräsi hänet vuodelepoon.
- Vakuutettua (tai hänen matkakumppaniaan, sukulaistaan tai hänen matkakumppaninsa sukulaista) hoitavan lääkärin todistus, jolla vahvistetaan soveltuvin osin:
 - diagnoosi,
 - päivämäärät sekä niiden täysien vuorokausien määrä, jolloin vakuutettu oli määrätty sairaalahoitoon/vuodelepoon matkamajoituksessaan,
 - päivämäärät sekä niiden täysien vuorokausien määrä, jolloin vakuutettua oli kielletty osallistumasta suunnittelemiinsa loma-aktiviteetteihin,
 - päivämäärä, jona vakuutettu määrättiin keskeyttämään matkansa,
 - miksi sukulaisten tai matkakumppanin on tarpeen olla vakuutetun luona kun hänet on määrätty vuodelepoon matkansa aikana.
- Kuolemantapauksen sattuessa on toimitettava oikeaksi todistettu kopio kuolintodistuksesta.
- Evätyä koneeseen pääsyä koskeissa vaatimuksissa tarvitsemme lentoyhtiöltä kirjallisen vahvistuksen, jossa vahvistetaan syy sille, miksi sinun ei annettu nousta koneeseen.
- Kirjallinen vahvistus vakuutetun kuljetus- ja majoituspalveluiden tarjoajalta kaikista kuluista, joista ei ole mahdollista saada korvausta heiltä.

Kohtien ”Karanteeni” mukaisissa tilanteissa

- Virallinen asiakirja karanteenimaasi hallitukselta tai kirje asianomaiselta hoitavalta lääkäriltä, jossa vahvistetaan, että olet välittömästi altistunut kyseiselle tartuntataudille ja sinun on oltava karanteenissa taudin mahdollisen leviämisen estämiseksi.

Kohdan ”Tapahtumat Suomessa” mukaisissa tilanteissa

- Vakuutetun sukulaista Suomessa hoitavan lääkärin lähettämä kirje, joka vahvistaa tämän diagnoosin ja diagnoosin päivämäärän tai
- Vakuutetun kotivakuutuksen myöntäneen yhtiön tai poliisin lähettämä kirje, jossa vahvistetaan vakuutetun omaisuudelle sattunut vahinko.

Kohdan ”Korvaavaa loma” mukaisissa tilanteissa

- Kaikki samat tiedot kuin edellä kohdassa ”Matkan keskeyttäminen”, ”Lääkärin määräämä sairaalahoito tai vuodelepo matkan aikana” ja ”Kyvyttömyys osallistua matka-aktiviteetteihin”
- Korvaavan loman varauslasku.

Kaikkien korvaushakemusten osalta

- Sivulla 7 kohdassa ”Korvausvaatimuksen esittäminen” esitetyt yleiset tiedot.

Vakuutusturvan osa 3 - Henkilökohtainen omaisuus

? Sanojen merkitykset vakuutusturvan osassa 3

Arvotavarat

Korut, kellot, jalometalleja tai jalo- tai korukiviä sisältävät tai niistä valmistetut esineet, turkikset, kiikarit, kaukoputket, tietokonepelit, erilaiset valokuvaus-, äänentoisto-, video-, tietokone- (ml. tabletit, e-kirjat, muistitikut ja -kortit), televisio-, faksi- tai puhelinlaitteet (myös matkapuhelimet), henkilökohtaiset mediaoistimet (ml. MP3- ja MP4-soittimet), PDA-laitteet, satelliittinavigaattorit, elektroniset pelit, TV-, CD-, minidisc- tai DVD-levyt, kasetit, video- tai ääninauhat.

Helposti rikkoontuvat esineet

Posliini, lasi, keramiikka tai muut helposti rikkoutuvat esineet.

Henkilökohtaiset tavarat

Matkatavarat, vaatteet, arvoesineet, urheiluvälineet (lukuun ottamatta suksia ja lumilautailuvälineitä) ja muut tavarat, joita vakuutettu pitää yllään, käyttää tai kantaa mukanaan, ja jotka kuuluvat hänelle tai ovat lain mukaan hänen vastuullaan.

Ilman valvontaa oleva omaisuus

Henkilökohtainen omaisuus, joka ei ole vakuutetun välittömässä valvonnassa, paitsi jos omaisuus on lukituslaissa vakuutetun matkallaan käyttämässä majoituksessa tai omaisuus on poissa näkyvistä lukituslaissa auton tavaratilassa, lukituslaissa suksiboksissa tai hansikaslokerossa tai lukitun moottoriajoneuvon katetussa matkatavaratilassa.

Tavarapari tai -setti

Tarkoittaa useita henkilökohtaisia tavaroita, jotka kuuluvat yhteen tai joita voi käyttää yhdessä (esimerkiksi yhteensopiva kaulakoru ja korvakorut, valokuvausvälineet tai golfmailasetti).

✓ Mitä vakuutuksesi kattaa

Vakuutusyhtiö korvaa matkan aikana kadonneita, varastettuja tai vahingoittuneita henkilökohtaisia tavaroita enintään **2 000 euron** arvosta. Enimmäiskorvaus arvoesineistä on yhteensä **500 euroa**, riippumatta siitä, omistaako esineet yksi vai useampi ihminen. Enimmäiskorvaus yhdestä esinepariin tai -settiin kuuluvasta esineestä on **500 euroa**.

✗ Mitä vakuutuksesi ei kata

- Matkatavaroiden katoamista tai varastamista, mikäli vakuutettu ei ole ilmoittanut siitä poliisille 24 tunnin kuluessa asian havaitsemisesta ja saanut kirjallisen rikosilmoituksen.
- Kadotetun, varastetun tai vahingoittuneen tavaraparin tai -setin osan arvoa ylittävää määrää.
- Useampaa kuin yhtä matkapuhelinta kutakin vakuutettua kohti.
- Seuraavien esineiden rikkoutumista tai vahingoittumista: helposti rikkoontuvat esineet, käytössä olevat urheiluvälineet, äänentoisto-, video-, tietokone-, televisio-, faksi- tai puhelinlaitteet.
- Katoamista tai vahingoittumista, joka aiheutuu ilmastosta, normaalista kulumisesta, arvonalentumisesta, koista, tuholaisista tai siivoamisesta.
- Tappioita, joita voi aiheutua luotto/debit –korttien, shekkien, vekseliä ja tilien käytöstä.
- Vahingot, jotka aiheutuvat pullojen tai muiden säilytysastioiden vuotamisesta tai rikkoutumisesta.
- Tekohampaiden vaihtamisesta tai korjaamisesta aiheutuneet vahingot.
- Enempää kuin **50 euroa** tupakasta, alkoholista, tuoksuista tai hajusteista.

(jatkuu seuraavalla sivulla)

✖ Mitä vakuutuksesi ei kata (jatkoa)

- Seuraavien esineiden katoamista, varastamista tai vahingoittumista:
 - henkilökohtainen omaisuus silloin kun se on ollut vakuutetun kuljetus- tai majoituspalveluntarjoajan hallussa, paitsi jos vakuutettu on ilmoittanut sille asiasta 7 päivän kuluessa tilanteen havaitsemisesta ja vakuutettu on saanut siltä vahinkoilmoituksen (PIR-raportti) tai muun vastaavan kirjallisen vahvistuksen vahingosta tai pysyvistä menetyksistä,
 - esineet, joista vakuutettu ei pysty toimittamaan kuittia tai muuta ostotodistusta todistaakseen niiden arvon tai sen, että on hän ostanut tai omistaa ne,
 - ilman valvontaa olleet henkilökohtaiset tavarat,
 - arvoesineet, paitsi jos ne ovat vakuutetun yllä, lukittuina kassakaappiin tai tallelokeroon (jos sellainen on käytettävissä) tai lukittuina majapaikkaan, joka vakuutetulla on käytössään matkansa aikana,
 - matkalaukkuihin, -arkkuihin tai vastaaviin säilytyskoteloihin pakatut arvoesineet,
 - moottoriajoneuvon jätetyt arvoesineet,
 - lukitsemattomaan moottoriajoneuvon jätetty henkilökohtainen omaisuus,
 - teltaan jätetty henkilökohtainen omaisuus,
 - hävitetty tai unohdettu henkilökohtainen omaisuus
 - filmit, nauhat, kasetit, tietokonepelit, elektroniset pelit, minidisc-levyt, DVD:t, video- ja ääninauhat, kasetit tai levyt, joilla ei ole tallenteita ja joita ei ole julkaistu yleisesti ostettaviksi,
 - huumausaineet, moottoriajoneuvot, arvokkaat asiakirjat tai eläimet.
- Jollakin toisella vakuutuksella vakuutettuja tavaroita.
- Jonkin toisen vakuuttajan sinulle maksamasta vakuutuskorvauksesta tehtyjä vähennyksiä.

Luethan myös vakuutusta koskevat yleiset korvusrajoitukset sivulta 5.

① Vakuutusturvan osaa 3 koskevat erityisehdot ja huomautukset

- Tämä vakuutus kattaa esineiden arvon niiden katoamis- tai varastamishetkellä, ei alkuperäistä hankintahintaa tai uusien vastaavien esineiden hankintakustannuksia. Tämä tarkoittaa sitä, että vakuutusyhtiö tekee alkuperäisestä hankintahinnasta ikävähennyksen. Vakuutusyhtiö voi myös päättää korjauttaa esineen tai korvata sen vastaavalla esineellä.
- Yksittäisen esineen (tai esineparin tai -setin) sekä arvoesineiden korvattavuudella on yläraja eikä tämä vakuutus välttämättä kata kalliiden esineiden, kuten korujen tai tietokone- tai äänilaitteiden tai valokuvausvälineiden koko arvoa. Tällaiset esineet voi yleensä nimenomaisesti vakuuttaa kotivakuutuksella.
- Jos vakuutetun henkilökohtaiset tavarat katoavat, varastetaan tai ne vahingoittuvat ollessaan kuljetus- tai majoituspalveluntarjoajan hallussa, vakuutetun tulee saada heiltä PIR-raportti (property irregularity report) tai muu vastaava kirjallinen selvitys 7 päivän kuluessa vahingon tai pysyvän vahingon havaitsemisesta. Vakuutettu voi mahdollisesti hakea korvauksia suoraan kuljetuspalveluntarjoajalta tekemällä sille kirjallisen ilmoituksen tavarat vahingoittumisesta tai katoamisesta 21 päivän kuluessa.
- Vakuutetun tulee säilyttää vahingoittuneet esineet, sillä vakuutusyhtiö saattaa tehdä vahinkotarkastuksen. Mikäli vakuutusyhtiö maksaa korvauksen tai korvaa esineen uudella, tulee vahingoittuneesta esineestä vakuutusyhtiön omaisuutta.

📄 Korvaushakemusta varten tarvittavat tiedot ja liitteet

- Kirjallinen rikosilmoitus, josta ilmenevät tarkat tiedot katoamisesta tai varkaudesta.
- Soveltuvien osien vakuutetun matkanjärjestäjän edustajan tai majapaikan johtajan antama kirjallinen todistus.
- PIR-raportti (property irregularity report) tai vastaava kirjallinen selvitys kuljetus- tai majoituspalveluntarjoajalta, jossa vahinko tai pysyvä menetys on eritelty.
- Alkuperäiset kuitit kadonneista, varastetuista tai vahingoittuneista esineistä tai muu asianmukainen todiste siitä, että vakuutettu on ostanut tai omistaa esineet, sekä todiste niiden arvosta.
- Arvio kaikkien vahingoittuneiden esineiden korjauskustannuksista.
- Sivulla 7 kohdassa "Korvausvaatimuksen esittäminen" esitetyt yleiset tiedot.

Vakuutusturvan osa 4 - Omat rahavarat ja arvo-asiakirjat

? Sanojen merkitykset vakuutusturvan osassa 4

Arvo-asiakirjat

Käteinen raha, kortit, liput tai etusetelit, joilla on rahallista arvoa (esim. puhelinkortit, lahjakortit, pääsy- ja matkaliput). Näiden tulee olla henkilökohtaisia, ei liiketoimintatarkoitukseen hankittuja.

Käteinen

Kolikot ja setelit, joita voi käyttää laillisina maksuvälineinä missä tahansa maassa.

✓ Mitä vakuutuksesi kattaa

Vakuutusyhtiö maksaa enintään **550 euroa**, jos vakuutetun arvo-asiakirjat katoavat tai varastetaan vakuutetun matkan aikana. Käteisestä rahasta vakuutusyhtiön maksama kokonaiskorvaus on enintään **200 euroa**.

✖ Mitä vakuutuksesi ei kata

- Arvoesineiden katoamista tai varastamista, paitsi mikäli:
 - vakuutettu on ilmoittanut asiasta poliisille 24 tunnin kuluessa tilanteen havaitsemisesta ja saanut kirjallisen rikosilmoituksen,
 - ne ovat olleet vakuutetun yllä, lukittuina kassakaappiin tai tallelokeroon (jos sellainen on käytettävissä) tai lukittuina vakuutetun majoituspaikkaan, tai
 - vakuutettu pystyy esittämään rahanvaihtokuitit, nostokuitit tai pankin tai rahanvaihtopisteen tositteet, jotka vahvistavat milloin, mistä, kuinka paljon ja missä valuutassa käteistä rahaa on saatu.
- Valuuttakurssien laskun aiheuttamaa menetystä tai valuutanvaihdossa tapahtuneesta virheestä johtuvaa käteisvarojen hupenemista.
- Matkashekkien katoamista tai varastamista, jos näille on olemassa oma korvauspalvelu.
- Vastaavien pääsy- tai matkalippujen vähimmäismarkkina-arvon ylittävä summa, mikäli ostit ne alunperin käyttäen lentoyhtiön lentopisteitä tai vastaavaa etuohjelmaa käyttäen.
- Tappioita, joita voi aiheutua luotto/debit -korttien, shekkien, vekseliä ja tilien käytöstä.

Luethan myös vakuutusta koskevat yleiset korvusrajoitukset sivulta 5.

📄 Korvaushakemusta varten tarvittavat tiedot ja liitteet

- Kirjallinen rikosilmoitus, josta ilmenevät tarkat tiedot katoamisesta tai varkaudesta.
- Soveltuvien osien vakuutetun matkanjärjestäjän edustajan tai majapaikan johtajan antama kirjallinen todistus.
- Alkuperäiset rahanvaihtokuitit, käteisen rahan nostokuitit tai pankin tai rahanvaihtopisteen tositteet, jotka vahvistavat milloin, mistä, kuinka paljon ja missä valuutassa käteistä rahaa on saatu.
- Sivulla 7 kohdassa "Korvausvaatimuksen esittäminen" esitetyt yleiset tiedot.

Vakuutusturvan osa 5 - Matka-asiakirjojen katoaminen tai menettäminen

✓ Mitä vakuutuksesi kattaa

Vakuutusyhtiö korvaa enintään **300 euroa** seuraavista kuluista, mikäli vakuutetun passi tai matkaliput katoavat tai ne varastetaan vakuutetun matkan aikana ja ne pitää uusia.

- Väliaikainen korvaava passi.
- Korvaava viisumi, mikäli sellainen on välttämätön vakuutetun matkan loppuunsaattamiseksi.
- Kaikki ylimääräiset matka- ja majoituskustannukset, joita väliaikaisen korvaavan passin tai viisumin hankkiminen vaatii.
- Vakuutetun alkuperäisen passin jäljellä oleva arvo.
- Kadonneiden tai varastettujen matkalippujen hinta.

✗ Mitä vakuutuksesi ei kata

- Mitään passia tai viisumia koskevia vaatimuksia, paitsi silloin kun vakuutettu on saanut asiaa koskevan kirjeen paikalliselta suurlähetystöltä tai konsulaatilta, johon katoamisesta on ilmoitettu.
- Vakuutetun matkaan liittymättömän viisumin kuluja.
- Mitään matkalippuja koskevia vaatimuksia, paitsi jos vakuutettu pystyy todistamaan kadonneiden lippujen arvon ja niiden korvaamisen uusilla.

Luethan myös vakuutusta koskevat yleiset korvausrajoitukset sivulta 5.

i Vakuutusturvan osaa 5 koskevat erityisehdot ja huomautukset

Vakuutetun passin jäljellä oleva arvo lasketaan perustuen uuden passin hankintakustannuksiin sekä siihen, kuinka pitkään vakuutetun alkuperäinen passi olisi ollut voimassa.

📄 Korvaushakemusta varten tarvittavat tiedot ja liitteet

Passia ja viisumia koskevat korvaushakemukset

- Paikallisen suurlähetystön tai konsulaatin kirjallinen selvitys passin katoamisesta, josta käy ilmi passin katoamispaikka ja -ajankohta sekä se, milloin katoamisesta ilmoitettiin ja milloin passi korvattiin uudella. Mikäli tarvitaan korvaava viisumi, tämä tulee myös mainita kirjallisessa selvityksessä.
- Alkuperäiset kuitit ja selvitykset väliaikaisesta passista ja tarvittaessa ylimääräisistä viisumin hankintakuluista ja/tai matka- ja majoituskuluista.

Kaikkien korvaushakemusten osalta

- Vakuutetun tulee saada kirjallinen selvitys poliisilta.
- Alkuperäiset kuitit.
- Sivulla 7 kohdassa "Korvausvaatimuksen esittäminen" esitetyt yleiset tiedot.

Vakuutusturvan osa 6 - Matkatavaroiden myöhästyminen

? Sanojen merkitykset vakuutusturvan osassa 6

Arvotavarat

Korut, kellot, jalometalleja tai jalo- tai korukiviä sisältävät tai niistä valmistetut esineet, turkikset, kiikarit, kaukoputket, tietokonepelit, erilaiset valokuvaus-, äänentoisto-, video-, tietokone- (ml. tabletit, e-kirjat, muistitikut ja -kortit), televisio-, faksi- tai puhelinlaitteet (myös matkapuhelimet), henkilökohtaiset mediaoistimet (ml. MP3- ja MP4-soittimet), PDA-laitteet, satelliittinavigaattorit, elektroniset pelit, TV-, CD-, minidisc- tai DVD-levyt, kasetit, video- tai ääninauhat.

Matkatavarat

Vaatteet, kengät, hygieniatarvikkeet ja urheiluvälineet (lukuun ottamatta suksia tai lumilautailuvälineitä) ja muut tavarat, joita pidetään yllä, käytetään tai kannetaan mukana ja jotka kuuluvat vakuutetulle tai jotka lain mukaan ovat hänen vastuullaan ja jotka on matkatavaraselvityksessä luovutettu kuljetuspalveluntarjoajalle.

✓ Mitä vakuutuksesi kattaa

Vakuutusyhtiö korvaa yhteensä enintään **300 euroa**, jos vakuutetun kuljetuspalveluntarjoaja kadottaa väliaikaisesti vakuutetun matkatavarat tai ne saapuvat myöhässä vakuutetun menomatkalla. Vakuutusyhtiö maksaa alla mainitun korvauksen sen perusteella kuinka kauan vakuutettu joutuu tulemaan toimeen ilman matkatavaroitaan saavuttuaan määränpäähänsä:

Viivästyksen pituus	Maksettava summa
6-24 tuntia	75 euroa
24-48 tuntia	150 euroa
48-72 tuntia	225 euroa
Kauemmin kuin 72 tuntia	300 euroa

✗ Mitä vakuutuksesi ei kata

- Arvoesineiden väliaikaista katoamista tai myöhästymistä.
- Matkatavaroiden väliaikaista katoamista tai myöhästymistä vakuutetun paluumatkalla Suomeen.

Luethan myös vakuutusta koskevat yleiset korvausrajoitukset sivulta 5.

i Vakuutusturvan osaa 6 koskevat erityisehdot ja huomautukset

- Vakuutetun tulee saada kuljetuspalveluntarjoajalta PIR-raportti (property irregularity report) tai muu vastaava kirjallinen selvitys, jossa on tarkat tiedot väliaikaisesta katoamisesta 7 päivän kuluessa asian havaitsemisesta. Vakuutettu voi mahdollisesti hakea korvauksia suoraan kuljetuspalveluntarjoajalta tekemällä sille kirjallisen ilmoituksen matkatavaroiden väliaikaisesta katoamisesta 21 päivän kuluessa tapahtuneesta.
- Korvaus voidaan maksaa vain kerran per vakuutettu henkilö (siinäkin tapauksessa, että useampia matkatavaroita on myöhästynyt). Vain matkatavaralipukkeessa nimetty henkilö voi vaatia korvausta (siinäkin tapauksessa, että matkatavaroissa on useamman kuin yhden henkilön tavaroita).
- Mikäli matkatavarat katoavat pysyvästi, vakuutusyhtiö vähentää vakuutetulle tämän kohdan perusteella maksettavaksi tulevan summan "Vakuutusturvan osa 3 - Henkilökohtainen omaisuus" nojalla maksettavasta lopullisesta korvaussummasta.

📄 Korvaushakemusta varten tarvittavat tiedot ja liitteet

- PIR-raportti (property irregularity report) tai muu vastaava kirjallinen selvitys kuljetuspalveluntarjoajalta, jossa on yksilöidyt tiedot matkatavaroiden väliaikaisesta katoamisesta sekä siitä milloin olet saanut matkatavarasi takaisin.
- Sivulla 7 kohdassa "Korvausvaatimuksen esittäminen" esitetyt yleiset tiedot.

Vakuutusturvan osa 7 - Matkalta myöhästyminen

? Sanojen merkitykset vakuutusturvan osassa 7

Lähtöpaikka

Lentokenttä, asema tai satama, josta:

- vakuutetun menomatka matkakohteeseensa alkaa,
- jatkolento tai muu ennakkoon varattu lento tai muu kuljetus alkaa, mikäli vakuutetun matka sisältää useampia kuin yhden kohteen tai yhteyden, tai
- vakuutetun paluumatka kotimaahan alkaa (mukaan lukien vakuutetun mahdolliset myöhemmät liityntäkuljetukset).

✓ Mitä vakuutuksesi kattaa

Vakuutusyhtiö maksaa enintään **2 000 euroa** (mutta enintään alkuperäisen matkan kustannukset) alla luetellusta tapahtumasta, mikäli vakuutettu myöhästyy varatusta lähdöstään sen vuoksi, että hän ei ehdi lähtöpaikalleen ajoissa seuraavista syistä:

- joukkoliikennevälineen (myös reittilennon) myöhästyminen aikataulusta,
- vakuutetun käyttämän ajoneuvon joutuminen onnettomuuteen tai rikkoutumiseen, tai
- vakuutetun käyttämän ajoneuvon joutuminen liikenneonnettomuuteen.

Matkan jatkaminen

Ylimääräiset matka- ja majoituskustannukset vakuutetun saamiseksi matkakohteeseensa menomatalla (alkuperäisten matkustuspäivämäärien puitteissa) tai takaisin kotiin vakuutetun paluumatkalla.

Matkasta luopuminen

Vakuutetun osuus käyttämättä jääneistä matka- ja majoituskuluista, mikäli vakuutettu päättää luopua matkasta koska ei pysty järjestämään vaihtoehtoja kuljetusta matkan ensimmäisen puoliskon aikana.

✗ Mitä vakuutuksesi ei kata

- Mitään korvausvaatimuksia, mikäli:
 - vakuutettu ei ole varannut riittävästi aikaa lähtöpaikkaan saapumiseen, ottaen huomioon vallitsevat tai ennustetut sää- ja liikenneolosuhteet,
 - vakuutettu on tehnyt omia valmismatkaansa sisältymättömiä matkajärjestelyjä ja on jättänyt alle kolme tuntia aikaa oman lentonsa tai muun kuljetuksensa saapumiseen ja jatkolennon tai muun jatkokuljetuksen lähtöajan välille,
 - vakuutettu olisi voinut kohtuudella tehdä muita matkajärjestelyjä ehtiäkseen lähtöpaikkaansa ajoissa, tai
 - paitsi jos vakuutettu on saanut kirjallisen selvityksen viivästyksen syystä asiaankuulavalta viranomaiselta.
- Korvausvaatimuksia sekä kohdan "Matkan jatkaminen" että kohdan "Matkasta luopuminen" perusteella (ainoastaan toinen näistä korvataan).
- Julkisen liikenteen viivästyksiä tai toimimattomuutta silloin kun niiden syynä on mellakka, lakko tai työtaistelutoimi, joka alkoi tai josta ilmoitettiin ennen kuin vakuutettu hankki vakuutuksensa tai varasi matkansa (sen mukaan kumpi tapahtui myöhemmin).
- Mitään kuluja, joiden korvaamista voi vaatia suoraan matka- tai majoituspalveluntarjoajalta tai matkanjärjestäjältä.

Luethan myös vakuutusta koskevat yleiset korvausrajoitukset sivulta 5.

i Vakuutusturvan osaa 7 koskevat erityisehdot ja huomautukset

- Vakuutetun on hankittava kirjallinen selvitys viivästyksen syystä. Jos esimerkiksi vakuutetun ajoneuvo rikkoutuu, vakuutetun tulee toimittaa tiepalveluyrityksen tai ajoneuvon korjanneen autokorjaamon selvitys asiasta. Mikäli vakuutetun juna ei ole kulkenut aikataulussaan, vakuutetun tulee hankkia junayhtiöltä asiaa koskeva selvitys ja toimittaa se.
- Vakuutetun tulee suunnitella saapumisensa lähtöpaikkansa lähtöselvitykseen vähintään 3 tuntia ennen aikataulun mukaista lähtöaikaa tai aikaa, joka on ilmoitettu liikenteenharjoittajan kirjallisissa ohjeissa (sen mukaan, kumpi aika on pidempi).
- Voit käyttää oikeuttasi "Matkasta luopumiseen" ainoastaan, mikäli ensimmäinen mahdollinen vaihtoehtoinen kuljetus saapuu määränpäähäsi niin, että matkastasi on jäljellä alle puolet. Saapumispäiväsi lasketaan jäljellä olevaksi päiväksi. Esimerkiksi, mikäli saavut perille 4. päivänä 7 päivää kestäväällä matkalla, et voi valita tätä vaihtoehtoa.

📄 Korvaushakemusta varten tarvittavat tiedot ja liitteet

- Kaikki tiedot olosuhteista, jotka aiheuttivat vakuutetun myöhästymisen lähdöltään.
- Kirjallinen selvitys viivästyksen syystä. Jos esimerkiksi vakuutetun ajoneuvo rikkoutuu, vakuutetun tulee toimittaa tiepalveluyrityksen tai ajoneuvon korjanneen autokorjaamon selvitys asiasta. Mikäli vakuutetun juna ei ole kulkenut aikataulussaan, vakuutetun tulee hankkia junayhtiöltä asiaa koskeva selvitys ja toimittaa se.
- "Matkasta luopumiseen" liittyvissä korvausvaatimuksissa vakuutusyhtiö tarvitsee lisäksi kirjallisen vahvistuksen vakuutetun kuljetus- ja majoituspalveluntarjoajilta kaikista kuluista, joista ei ole mahdollista saada korvausta niiltä.
- Sivulla 7 kohdassa "Korvausvaatimuksen esittäminen" esitetyt yleiset tiedot.

Vakuutusturvan osa 8 - Lähdön viivästyminen

? Sanojen merkitykset vakuutusturvan osassa 8

Lähtöpaikka

Lentokenttä, asema tai satama, josta:

- vakuutetun menomatka matkakohteeseensa alkaa,
- jatkolento tai muu ennakoon varattu lento tai muu kuljetus alkaa, jos vakuutetun matka sisältää useampia kuin yhden kohteen tai yhteyden, tai
- vakuutetun paluumatka kotimaahan alkaa (mukaan vakuutetun mahdolliset myöhemmät liityntäkuljetukset).

✓ Mitä vakuutuksesi kattaa

Lähdön viivästyminen

Vakuutusyhtiö maksaa korvausta **30 euroa**, mikäli vakuutetun varaaman kuljetuksen lähtö myöhästyy lähtöpaikassa yli 6 tuntia, sekä kultaakin seuraavalta 6 tunnin lisämyöhästymiseltä **30 euroa**, yhteensä enintään **300 euroa**, mikäli syynä on:

- vakavan tulipalon, myrskyn tai tulvan aiheuttama vahinko lähtöpaikassa,
- työtaistelu,
- huono sää,
- kansainvälisessä liikenteessä olevan junan tai merialuksen mekaaninen vika, tai
- lentokoneen lentokielto mekaanisen tai rakenteellisen vian vuoksi.

Matkasta luopuminen

Vakuutusyhtiö korvaa enintään **2 000 euroa** (kuitenkin enintään alkuperäisen matkan hinta) vakuutetun osalta käyttämättä jääneistä matka- ja majoituskuluista, mikäli hän päättää luopua matkasta, koska lähtö on viivästynyt yli 24 tuntia matkan lähtöpaikasta edellä kohdassa "Lähdön viivästyminen" kuvatus syyn vuoksi.

✗ Mitä vakuutuksesi ei kata

Kohtien "Lähdön viivästyminen" ja "Matkasta luopuminen" mukaisissa tapauksissa

- Korvausvaatimuksia sekä kohdan "Matkan jatkaminen" että kohdan "Matkasta luopuminen" perusteella (ainoastaan toinen näistä korvataan).
- Kuluja, jotka johtuvat siitä, että vakuutettu ei ole tehnyt lähtöselvitystä lähtöpaikassaan silloin kun se olisi pitänyt tehdä.
- Ennen vakuutetun matkavarauksen tekemistä tai vakuutuksen hankkimista (sen mukaan kumpi tapahtui myöhemmin) alkaneista tai ilmoitetuista lakoista tai työtaistelutoimista johtuvia viivästyksiä.
- Mitään sellaista vaatimusta, jonka osalta vakuutettu ei ole saanut kuljetuspalveluntarjoajalta kirjallista selvitystä viivästyksen syystä ja todellisesta lähtöajasta.

Kohdan "Matkasta luopuminen" mukaisissa tapauksissa

- Mitään korvausvaatimusta, ellei todellinen lähtöaika ole ollut yli 24 tuntia myöhäisempi kuin vakuutetun matkavaraukseen merkitty aika.
- Vastaavien pääsy- tai matkalippujen vähimmäismarkkina-arvon ylittäviä summia, mikäli ostit ne alunperin käyttäen lentoyhtiön lentopisteitä tai vastaavaa etuohjelmaa käyttäen.
- Mitään kuluja, joiden korvaamista voi vaatia suoraan matka- tai majoituspalveluntarjoajalta tai matkanjärjestäjältä.

Luethan myös vakuutusta koskevat yleiset korvausrajoitukset sivulta 5.

❗ Vakuutusturvan osaa 8 koskevat erityisehdot ja huomautukset

Vakuutettu voi hakea korvausta joko "Lähdön viivästyminen" tai "Matkasta luopuminen" perusteella.

📄 Korvaushakemusta varten tarvittavat tiedot ja liitteet

- Kirjallinen selvitys kuljetuspalveluntarjoajalta tai sen edustajalta, jossa on yksilöidyt tiedot aikataulun mukaisista ja todellisista lähtöajoista sekä lähdön viivästyksen syystä.
- "Matkasta luopumiseen" liittyvissä korvausvaatimuksissa vakuutusyhtiö tarvitsee lisäksi kirjallisen vahvistuksen vakuutetun kuljetus- ja majoituspalvelun tarjoajilta kaikista kuluista, joita ei voi periä siltä.
- Sivulla 7 kohdassa "Korvausvaatimuksen esittäminen" esitetyt yleiset tiedot.

Vakuutusturvan osa 9 - Matkatapaturma

? Sanojen merkitykset vakuutusturvan osassa 9

Matkatapaturma

Ulkoisen ja näkyvän syyn aiheuttama ennalta-arvaamaton tapahtuma, joka aiheuttaa fyysisiä vammoja, joiden välittömänä seurauksena aiheutuu seuraavien kolmen vuoden aikana jokin seuraavista:

- kuolema,
- täydellinen ja pysyvä näön menetys yhdestä tai molemmista silmistä,
- raajan käyttökyvyn täydellinen ja pysyvä menetys,
- pysyvä työkyvyttömyys.

Pysyvä työkyvyttömyys

Saat matkasi aikana sellaisen vamman, joka estää sinua tekemästä palkallista työtä vähintään kahden vuoden ajan onnettomuuspäivästä lukien.

✓ Mitä vakuutuksesi kattaa

Vakuutusyhtiö maksaa seuraavat korvaukset, mikäli vakuutettu joutuu matkansa aikana matkatapaturmaan.

- Kuolemantapauksessa **20 000 euroa** (korvausta alennetaan **1 600 euroon**, mikäli vakuutettu on enintään 15-vuotias tapaturman sattuessa).
- Yhden tai kummankin silmän täydellisestä ja pysyvästä näön menetyksestä **20 000 euroa**.
- Raajan käyttökyvyn täydellisestä ja pysyvästä menetyksestä **20 000 euroa**.
- Pysyvästä työkyvyttömyydestä **20 000 euroa** (korvaus alennetaan **1 600 euroon**, mikäli vakuutettu on enintään 15-vuotias tai vähintään 65-vuotias tapaturman sattuessa).

✗ Mitä vakuutuksesi ei kata

- Korvausvaatimuksia, jotka eivät johdu matkatapaturmasta.
- Yli vuoden kuluttua matkatapaturmasta esitettyjä korvausvaatimuksia.
- Useampia vakuutusturvan yhteenvetotaulukossa esitettyjä korvauksia yhden ja saman matkatapaturman perusteella.

Luethan myös vakuutusta koskevat yleiset korvausrajoitukset sivulta 5.

❗ Vakuutusturvan osaa 9 koskevat erityisehdot ja huomautukset

- Kuolemantapauksen sattuessa vakuutusyhtiö maksaa korvaukset vakuutetun lailliselle perilliselle.
- Sinun tulee ilmoittaa meille mahdollisesta korvausvaatimuksesta vuoden kuluessa onnettomuudesta, vaikka tuona ajankohtana ei olisi varmaa, oletko oikeutettu korvaukseen.

📄 Korvaushakemusta varten tarvittavat tiedot ja liitteet

- Yksityiskohtainen selvitys tapaturmaan liittyvistä olosuhteista, mukaan lukien valokuva- ja videotodisteet, poliisin selvitys asiasta sekä silminnäkijöiden yhteystiedot ja lausunnot soveltuvin osin.
- Vakuutettua hoitavan lääkärin antama todistus vamman vakavuudesta ja annetusta hoidosta (mukaan lukien sairaalaan ottamis- ja kotiuttamispäivät).
- Vakuutuksesi myöntäjälle onnettomuuden tapahtuttua tekemäsi lääketieteellisen korvaushakemuksen tiedot.
- Oikeaksi todistettu jäljennös kuolintodistuksesta sekä vahvistus laillisesta perillisestä soveltuvin osin.
- Sivulla 7 kohdassa "Korvausvaatimuksen esittäminen" esitetyt yleiset tiedot.

Vakuutusturvan osa 10 - Matkavastuuvakuutus

✓ Mitä vakuutuksesi kattaa

Vakuutusyhtiö maksaa korvausta enintään **350 000 euroa**, mikäli vakuutettu vahingossa aiheuttaa jollekin toiselle henkilölle henkilö- tai omaisuusvahingon matkansa aikana ja on siitä oikeudellisessa vastuussa.

✗ Mitä vakuutuksesi ei kata

- Vakuutetun maksettaviksi koituvia sakkoja tai rangaistuskorvauksia (eli sakkoja, joilla rangaistaan tai joiden tarkoituksena on rangaista vahingon aiheuttajaa uhrin vahinkojen korvaamiseen sijaan).
- Mitään kustannuksia, jotka johtuvat siitä, että vakuutettu myöntää olevansa vastuussa jostakin mistä hän ei ole vastuussa.
- Seuraavista seikoista aiheutuvia vastuuta:
 - Vakuutetun työntekijöiden tai hänen matkakumppaneidensa tai sukulaisensa kuolema tai tapaturma,
 - Vakuutetun, hänen matkakumppaninsa, sukulaisensa tai työntekijänsä omaisuuden, mukaan lukien väliaikainen loma-asunto, katoaminen tai vahingoittuminen,
 - Osallistuminen liiketoimintaan tai elinkeinon tai ammatin harjoittamiseen tai työntekoon tai muuhun vastaavaan toimintaan, josta saat taloudellista hyötyä
 - Vakuutetun osallistuminen mihin tahansa ruumiilliseen työhön,
 - Vakuutettu omistaa, käyttää tai hallitsee:
 - eläimiä,
 - tuliseita (paitsi urheiluaseet, joita käytetään hallitussa ympäristössä ja asianmukaisessa valvonnassa, esim. savikiekkoammunta),
 - moottoroituja tai mekaanisia ajoneuvoja ja niihin yhdistettyjä perävaunuja,
 - ilma-aluksia, tai
 - moottoroituja vesiajoneuvoja tai purjealuksia (katso "Vakuutusturvan osaa 10 koskevat erityisehdot ja huomautukset" mikäli matkasi koskee järjestettyä veneily- tai purjehduslomaa).

Luethan myös vakuutusta koskevat yleiset korvusrajoitukset sivulta 5.

📄 Vakuutusturvan osaa 10 koskevat erityisehdot ja huomautukset

- Mikäli vakuutettu käyttää moottoroitua tai mekaanista ajoneuvoa matkansa aikana, vakuutetun tulee varmistaa, että hänellä on tähän tarvittavat vakuutukset, sillä tämä vakuutus ei korvaa kyseisten ajoneuvojen käyttöä.
- Vakuutetun tai hänen henkilökohtaisten edustajiensa tulee ilmoittaa vakuutusyhtiölle heti kun vakuutettu tai hänen henkilökohtaiset edustajansa saavat tiedon mahdollisesta laillisesta vaatimuksesta, syytteestä, tutkinnasta tai tapaturmasta, josta saattaa seurata tämän kohdan mukainen korvausvaatimus.
- Vakuutetun ei tule neuvotella, maksaa tai sopia vastuustaan tai myöntää tai kieltää vastuutaan kenellekään ilman vakuutusyhtiön etukäteen antamaa kirjallista lupaa.
- Mikäli vakuutettu osallistuu järjestetyille veneily- tai purjehduslomalle, korvauksia maksetaan vakuutetulle ainoastaan katoamisista ja vahingoista, jotka tapahtuvat veneen ollessa paikallaan.
- Vakuutetun ei tule ottaa vastuuta toisen omaisuudelle tapahtuvasta pitkäaikaisen kulumisen aiheuttamasta vahingosta.

📄 Korvaushakemusta varten tarvittavat tiedot ja liitteet

- Yksityiskohtainen selvitys vahinkotapahtumaan liittyvistä olosuhteista, mukaan lukien valokuva- ja videotodisteet sekä lääkärintodistus soveltuvin osin.
- Kaikki tiedot rikosilmoituksesta sekä todistajien antamat tiedot (kirjalliset lausunnot toimitettava, mikäli saatavissa).
- Vahinkotapahtumaan liittyvä kirjelmät, haastehakemukset tai muu kirjeenvaihto, jonka vakuutettu on saanut joltain toiselta henkilöltä.
- Sivulla 7 kohdassa "Korvausvaatimuksen esittäminen" esitetyt yleiset tiedot.

Vakuutusturvan osa 11 - Matkaoikeusturva

? Sanojen merkitykset vakuutusturvan osassa 11

Oikeustoimet

Vakuutetun lakimiehen tekemä työ tämän puolustamiseksi.

✓ Mitä vakuutuksesi kattaa

Vakuutusyhtiö korvaa asianajo- ja oikeudenkäyntikuluja enintään **8 500 eurolla**, jotta vakuutettu voi hankkia lakimiehen ja ryhtyä oikeustoimiin, mikäli vakuutettua vastaan on nostettu syyte ja asiat, joista häntä syytetään, eivät ole kyseisen maan rikoslain mukaan rangaistavia tekoja.

✗ Mitä vakuutuksesi ei kata

- Mitään korvausvaatimuksia, mikäli:
 - niistä ei ole ilmoitettu vakuutusyhtiölle 90 päivän kuluessa korvausvaatimuksen aiheuttaneesta tapahtumasta,
 - tapaukseen liittyy oikeustoimia, joissa vastapuolena on saman talouden jäsen, sukulainen, matkakumppani tai vakuutetun työntekijä,
 - toinen vakuutusyhtiö tai vakuutuspalveluntarjoaja on hylännyt vakuutetun korvaushakemuksen tai sen tarjoamassa vakuutusturvassa on puutteita,
 - korvausvaatimus kohdistuu matkatoimistoon, matkan- tai kuljetusten järjestäjään, meihin, vakuuttajaan, toiseen tälle samalle vakuutukselle kirjattuun vakuutettuun henkilöön tai vakuutusasiamiehimme,
 - asia liittyy vakuutetun ammattiin, tai
 - asia liittyy vakuutetun toimesta tapahtuvaan moottoriajoneuvon käyttöön tai hallintaan.
- Oikeudenkäyntikuluja, jotka on langetettu henkilökohtaisena rangaistuksena vakuutetulle tai hänen asianajajalleen (esimerkiksi tuomioistuimen sääntöjen noudattamatta jättämisestä).

Luethan myös vakuutusta koskevat yleiset korvusrajoitukset sivulta 5.

📄 Korvaushakemusta varten tarvittavat tiedot ja liitteet

- Yksityiskohtainen selvitys vahinkotapahtumaan liittyvistä olosuhteista, mukaan lukien valokuva- ja videotodisteet (mikäli saatavissa) 90 päivän kuluessa tapahtumasta, johon oikeusvaateet perustuvat.
- Vahinkotapahtumaan liittyvät kirjelmät, haastehakemukset tai muu kirjeenvaihto, jonka vakuutettu on saanut joltain toiselta henkilöltä.
- Mahdollisten todistajien täydelliset henkilötiedot ja kirjalliset lausunnot, mikäli saatavissa.
- Vakuutetun lakimiehelle maksettujen kulujen laskut ja kuitit 30 päivän kuluessa maksusta.
- Sivulla 7 kohdassa "Korvausvaatimuksen esittäminen" esitetyt yleiset tiedot.

Tämä vakuutus myönnetään ainoastaan Suomessa asuville henkilöille.

Vakuuttaja

Vakuuttajana toimii AWP P&C S.A. - Dutch Branch, joka toimii nimellä Allianz Travel Europe ja on kaikissa ETA-maissa toimiluvan saanut vakuuttaja ja jonka toimipaikka sijaitsee Hollannissa osoitteessa Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam, the Netherlands. AWP P&C S.A. - Dutch Branch, jonka yritystunnus on No 33094603, on rekisteröity Hollannin rahoitusmarkkinaviranomaisen (Dutch Authority for the Financial Markets, AFM) rekisteriin numerolla 12000535 ja Ranskassa sillä on L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) –valvontaviranomaisen myöntämä toimilupa.

Oikeus peruuttaa vakuutus

Mikäli vakuutusturvasi ei täytä vaatimuksiasi, pyydämme ilmoittamaan asiasta TUI:lle viimeistään päivää ennen matkasi alkua. Vakuutusmaksusi palautetaan, paitsi mikäli olet tehnyt korvausvaatimuksen tai olet aikeissa tehdä korvausvaatimuksen, jolloin maksua ei palauteta. Edellä esitetyn lisäksi, mikäli matkasi kesto on enemmän kuin 1 kuukausi, sinulla on edelleen mahdollisuus irtisanoa vakuutus matkasi alkamispäivänä tai sen jälkeen. Sinulle palautetaan ainoastaan jäljellä olevien päivien osalta maksamasi vakuutusmaksu.

Missä olosuhteissa voimme irtisanoa vakuutuksen?

Vakuutusyhtiöllä saattaa olla oikeus irtisanoa vakuutus ja kieltäytyä maksamasta korvausta tai muuttaa vakuutuksen ehtoja, mikäli vakuutettu:

- on johtanut meitä harhaan olemalla epärehellinen tai antamalla puutteellisia tietoja vakuutusta ottaessaan,
- on tarkoituksella esittänyt virheellisiä tosiseikkoja tai jättänyt tosiseikkoja kertomatta korvausvaatimusta tehdessään,
- on syyllistynyt petokseen, huijannut tai johtanut vakuutusyhtiötä harhaan,
- on aikaisemmin saanut tiedon siitä, että vakuutusyhtiö ei myönnä hänelle vakuutusta. Tällaisessa tapauksessa vakuutusyhtiö hyvittää vakuutetulle tästä vakuutuksesta maksetun vakuutusmaksun.

Mikäli vakuutusyhtiö on maksanut vakuutuskorvauksen, sillä on oikeus pyytää vakuutettua maksamaan takaisin kaikki suoritetut maksut. Mikäli vakuutusyhtiö päättää irtisanoa vakuutetun vakuutuksen tai muuttaa sitä, vakuutusyhtiö ilmoittaa asiasta vakuutetulle kirjallisesti.

Yksityisyydensuoja ja henkilötiedot

Käsitlemme henkilötietojasi huolella. Kerätessämme, käsitellessämme ja käyttäessämme henkilötietoja noudatamme Euroopan unionin tietosuojasääntöjä.

- Annat meille henkilötietojasi vakuutusta hakiessasi ja korvaushakemuksen jättäessäsi. Voimme käyttää näitä tietoja koko vakuutuksen voimassaoloajan, vakuutuksesi, korvauskäsittelyn, asiakassuhteiden hallinnan, asiakastutkimuksen ja markkinointitoimien (nämä toimet tähtäävät luomaan, ylläpitämään ja laajentamaan suhdettamme sinuun) hyväksymiseen, toteuttamiseen ja hallintaan.
- Suostumuksellasi voimme käyttää henkilötietojasi myös analysointiin, tuotekehittelyyn ja yritysjohdollisen tiedon koostamiseen.
- Lisäksi voimme käyttää henkilötietojasi petosten estämiseen ja torjuntaan sekä lakisääteisten velvoitteiden täyttämiseen. Voimme vaihtaa henkilötietoja vakuutusalan hallintoelimien, säätelyviranomaisten, petosten torjuntaviranomaisten ja korvaustietokantojen kanssa vakuutustoimintaa ja petosten ehkäisyä varten. Voimme luovuttaa tietojasi muille tahoille silloin kun laki niin määrää tai sen sallii.
- Voimme vaihtaa tietoja konserniyhtiöidemme, tytäryhtiöidemme, liikekumppaneidemme ja muiden Allianz Group -yhtymän jäsenten kanssa. Tämä voi pitää sisällään sinua koskevien tietojen siirtämisen Euroopan talousalueen ulkopuolisiin maihin, joiden tietosuojalainsäädäntö voi olla rajoittunutta tai se voi puuttua kokonaan. Ryhdymme aina kohtuudella vaadittaviin toimenpiteisiin henkilötietojesi suojaamiseksi ja olemme sopineet näiden yritysten kanssa asianmukaisista toimenpiteistä tietojesi huolelliseksi käsittelemiseksi.
- Hätäkeskus tarjoaa välitöntä apua sairaalahoitoa vaativissa tapauksissa, vakavissa onnettomuuksissa tai kuolemantapauksissa. Jos hätäkeskus pitää sitä tarpeellisenä, se voi pyytää tietoja vakuutetulta henkilöltä, perheenjäseniltä, palvelutyöntekijöiltä ja/tai hoitavalta lääkäriltä. Se voi antaa nämä tiedot hätäpalveluissa mukana oleville henkilöille. Se välittää tiedot myös lääketieteelliselle neuvonantajallemme.

- Lain niin salliessa voimme nauhoittaa puhelinkeskusteluja, jotta voimme myöhemmin varmistaa mitä tietoja meille on annettu. Voimme myös käyttää näitä nauhoitteita henkilökuntamme kouluttamiseen ja palveluidemme laadun tarkkailuun.

Sinulla on oikeus pyytää kopiota meillä olevista henkilötiedoistasi. Mikäli haluat käyttää tätä oikeuttasi, ota meihin yhteyttä osoitteessa agae-travel.support@allianz-assistance.co.uk

Kansainväliset pakotteet

Tämä vakuutus ei välttämättä tarjota vakuutusturvaa tai etuisuutta sellaisissa tapauksissa, joissa kyseinen vakuutusturva tai etuisuus rikkoisi Yhdistyneiden kansakuntien tai Euroopan unionin tai Yhdysvaltojen asettamia pakotteita, lakeja tai määräyksiä taikka muita sovellettavia talous- tai kaupankäyntipakotteita, lakeja tai määräyksiä. Hylkäämme vaateet henkilöiltä, yrityksiltä, hallituksilta ja muilta tahoilta, joilta ne on kielletty kansallisten tai kansainvälisten sopimusten tai pakotteiden nojalla.

Sovellettava laki

Tähän vakuutukseen sovelletaan Suomen lakia, ellei toisin sovita ja kaikki tähän vakuutukseen liittyvä yhteydenpito käydään suomen tai englannin kielellä. Suomen tuomioistuimilla on yksinomainen tuomiovalta ratkaista tätä vakuutusta koskevat erimielisyydet, elleivät osapuolet sovi muusta riidanratkaisutavasta.

Tiedustelut ja reklamaatiot tulee esittää ensisijaisesti Falck Global Assistancen reklamaatio-osastolle.

Mikäli olet tyytymätön reklamaatiosi käsittelyyn, ota kirjallisesti yhteyttä osoitteeseen

Kuluttajariitalautakunta, PL 306, 00531 Helsinki, Suomi.

Seuraavia sanoja ja ilmauksia käytetään tässä asiakirjassa tai varausvahvistuksessasi alla mainituissa merkityksissä. Nämä sanat on lihavoitu tässä asiakirjassa.

Asukas

Henkilö, jonka pääasiallinen asuinpaikka on Suomessa, joka kuuluu Suomen terveydenhuollon piiriin (Kela) ja joka ei ole viettänyt yli kuutta kuukautta ulkomailla vakuutuksen myöntämistä edeltävän vuoden aikana.

Epidemia

Tartuntatauti, jonka Maailman terveysjärjestö (WHO) tai asuinmaasi tai matkasi määränpäänä olevan maan virallinen valtion viranomainen on määritellyt epidemiaksi.

Karanteeni -

Pakollinen eristys, jonka tarkoituksena on estää sellaisen tartuntataudin leviäminen, jolle sinä tai matkakumppanisi olette altistuneet.

Korvauskäsittelijä

Falck Global Assistance, joka tarjoaa lääketieteellistä apua ja käsittelee korvaushakemuksia vakuutusyhtiön puolesta.

Koti

Vakinainen asuinpaikkasi Suomessa.

Kyberriskit

Mikä tahansa tappio, vahinko, vastuu, vaatimus, kustannus tai kulu, joka aiheutuu, johon on vaikuttanut, joka on seurausta tai joka johtuu suoraan tai välillisesti seuraavista kerran tai useammin sattuneista tapahtumista:

- Jokin luvaton, tahallinen tai lainvastainen teko tai tällaisella teolla uhkaaminen liittyen pääsyyn johonkin tietokonejärjestelmään tai sen käsittelemiseen, käyttöön tai toimintaan;
- Jokin virhe tai laiminlyönti liittyen pääsyyn johonkin tietokonejärjestelmään tai sen käsittelemiseen, käyttöön tai toimintaan;
- Jonkin tietokonejärjestelmän täysimääräinen tai osittainen epäkäytettävyytila tai pääsyn, käsittelyn, käytön tai toiminnan estyminen; tai
- Mitä tahansa tietoja koskeva käytön menetys, toiminnallisuuden alentuminen, korjaaminen, vaihtaminen, ennallistaminen tai toisintaminen, mukaan lukien kyseisten tietojen arvoon liittyvän määrän osalta.

Lääkäri

Muodollisen pätevyyden omaava lääkäri, jolla on asianmukainen toimilupa siinä maassa, jossa hän tällä hetkellä harjoittaa lääkärintoimintaa. Tämä henkilö ei saa olla sukua sinulle tai kenellekään kanssasi matkustavalle henkilölle.

Matka

Mikä tahansa meno-paluu -matka (pois lukien työmatkat), joka tapahtuu vakuutuskauden aikana ja jonka alkamis- ja päättymispaikka on kotisi.

- Olet vakuutusturvan piirissä ainoastaan mikäli olet iältäsi enintään 86-vuotias vakuutuksesi myöntämispäivämääränä.
- Vakuutus ei kata mitään muita matkoja, jotka alkavat sen jälkeen kun palaat Suomeen.
- Matka, joka on varattu kestämään yli 45 päivää tai yli ostetun vakuutuksen voimassaolopäivien keston (sen mukaan kumpi on lyhyempi) ei kuulu vakuutusturvan piiriin.

Matkakumppani

Henkilö, joka on varannut matkan matkustaakseen sillä kanssasi.

Me, meidän, meitä

Allianz Travel Europe.

Pandemia -

Epidemia, jonka Maailman terveysjärjestö (WHO) tai asuinmaasi tai matkasi määränpäänä olevan maan virallinen valtion viranomainen on määritellyt pandemiaksi.

Sinä, sinun, itse, vakuutettu

Kukin vakuutusvahvistuksessa mainittu henkilö, jonka osalta asiaankuuluva vakuutusmaksu on maksettu.

Sukulainen

Äitisi, anoppisi, isäsi, appesi, isä- tai äitipuolesi, aviopuolisosi isä- tai äitipuoli, sisaruksesi, aviopuolisosi sisarus, aviopuolisosi lapsesi, lapsipuolesi, miniäsi, lankosi, kasvattilapsesi, isovanhempasi, lapsenlapsesi, setäsi, enosi, tätisi, sisarustesi lapsi, serkkusi, avopuolisosi, rekisteröity kumppanisi tai kihlattusi.

Tietokonejärjestelmä

Mikä tahansa tietokone, laitteisto, ohjelmisto tai viestintäjärjestelmä tai sähköinen laite (mukaan lukien, rajoituksetta, älypuhelin, kannettava tietokone, tabletti, puettava laite), serveri, pilvi, mikrokontrolleri tai vastaava järjestelmä, mukaan lukien siihen liittyvä syöte, tuotos, tiedontallennuslaite, verkostointilaite tai varmuuskopiointilaitteisto.

Vakuuttaja

AWP P&C S.A. - Dutch Branch, joka toimii nimellä Allianz Travel Europe.

Vakuutuskausi

- Löydät vakuuttamasi matkan alkamis- ja päättymispäivän vakuutusvahvistuksestasi.
- Kaikki vakuutusturvan osat astuvat voimaan matkasi alkaessa ja päättyvät matkasi päättyessä.
- Kaikki vakuutusturvan osat päättyvät vakuutusvahvistuksessasi mainittuna päättymispäivänä, paitsi jos matkasi päättymisen suunnitellusti estyy kuolemantapauksen, matkasairauden tai -tapaturman vuoksi tai jos varaamasi kuljetus on myöhässä eikä tilannetta voi välttää. Tällöin vakuutusyhtiö jatkaa vakuutusturvaa ilman lisämaksua, kunnes vakuutetun matka voidaan saada kohtuudella päätökseen.

Voimassaoloalue

Maailmanlaajuisesti: Kaikki maailman maat.



Tietosuojaseloste

Henkilötietosi ovat meille tärkeitä

Allianz Partners SAS –konserniin kuuluva AWP P&C S.A. – Dutch Branch (“me”/“meitä”/meidän”) on toimiluvan saanut vakuutusyhtiö, joka tarjoaa vakuutustuotteita ja –palveluja rajan yli -periaatteella. Yksityisytyesi suojaaminen on meille ensiarvoisen tärkeää. Tässä tietosuojaselosteessa selitetään millä tavalla ja millaisia henkilötietoja keräämme, miksi niitä kerätään ja kenelle niitä jaetaan tai luovutetaan. Luethan tämän selosteen huolellisesti.

1. Kuka on rekisterinpitäjä?

Rekisterinpitäjä on se luonnollinen henkilö tai oikeushenkilö, joka hallinnoi ja vastaa paperimuodossa tai sähköisissä tiedostoissa olevien henkilötietojen säilyttämisestä ja käytöstä. Me toimimme rekisterinpitäjänä vakuutukseesi liittyvien henkilötietojen osalta asiaankuuluvien tietosuojalakien ja –määräysten määrittelemän tavoin.

2. Mitä henkilötietoja keräämme?

Keräämme ja käsittelemme seuraavia henkilötietoja: nimi, sosiaaliturvatunnus, osoite, asuinpaikka, syntymäaika, sukupuoli, kansallisuus, puhelinnumero, sähköpostiosoite, pankkitilitiedot, terveystiedot, passin tiedot, matkakohde sekä petos- ja seuraamusseulonnan tulokset.

Terveystietoja käsitellään silloin kun autamme sinua tilanteissa, joissa joudut sairaalaan, vakavaan onnettomuuteen tai sairastut vakavasti. Mikäli tämän katsotaan olevan tarpeen, avustustiimimme voi pyytää henkilötietoja vakuutetulta, perheeltä tai asiaankuuluville muilta tahoilta. He voivat antaa tällaiset tiedot sairaanhoidollista tukea suorittaville henkilöille.

3. Miten saamme ja käytämme henkilötietoja?

Keräämme ja käytämme meille antamiasi ja sinusta saamiamme (alla selitetyn mukaisesti) henkilötietoja useisiin tarkoituksiin ja nimenomaisella suostumuksellasi, paitsi mikäli soveltuvat lait ja määräykset eivät edellytä meidän hankkivan nimenomaista suostumustasi, alla esitetyn mukaisesti:

Tarkoitus	Nimenomainen suostumuksesi?
Vakuutus sopimuksen hallinnointi (esim. tarjouksen antaminen, vakuutuksen tarjoaminen, korvausvaatimusten käsitteleminen)	Ei
Velkojen perinnän hallinnointi	Ei
Tilastolliset analyysit sekä tuotteiden tai palvelujen parantaminen	Ei
Automatisoitu päätöksenteko vakuutusmaksusi määrittämiseen ikääsi tai osoitteeseesi perustuen sekä sinua koskevien päätösten tekeminen tietokoneellistettua teknologiaa käyttäen, kuten sen arvioiminen, mitkä tuotteet voisivat parhaiten soveltua sinulle.	Kyllä, tarvittaessa. Kuitenkin silloin kun joudumme käsittelemään henkilötietoja tarjotaksemme sinulle vakuutusta ja/tai korvausvaatimuksesi käsittelemiseksi, emme pyydä nimenomaista suostumustasi.
Petosten, rahanpesun ja terrorismin rahoituksen torjunta ja havainnointi.	Ei
Lakisääteisten velvoitteiden täyttäminen (esim. verotukseen, kirjanpitoon tai hallinnollisiin velvoitteisiin liittyen)	Ei
Riskin uudelleen jakaminen jälleenvakuuttamisen ja yhteisvakuuttamisen avulla.	Ei

Edellä mainitun mukaisesti käsittelemme yllä mainittuihin tarkoituksiin sinua koskevia henkilötietoja, joita saamme julkisista tietokannoista, ulkopuolisilta tahoilta kuten vakuutusmeklareilta ja liikekumppaneilta, toisilta vakuuttajilta, luottotietolaitoksilta ja petoksen torjuntalaitoksilta, analytiikan toimittajilta, hakutietojen tarjoajilta, vahinkotarkastajilta, arvioijilta, välittäjiltä, valtuutetuilta viranomaisilta, juristeilta.

Niiden edellä esitettyjen tarkoitusten osalta, joiden kohdalla olemme ilmoittaneet, ettemme tarvitse nimenomaista suostumustasi, käsittelemme henkilötietoja perustuen oikeutettuihin etuihimme ja/ tai täyttääksemme lakisääteiset velvoitteemme. Esimerkiksi silloin jos käsittely on välttämätöntä:

Sopimuksen täyttämiseksi tai mikäli olet pyytänyt käsittelyä tehdäksesi sopimuksen
Sinun tai toisen luonnollisen henkilön elintärkeiden etujen suojaamiseksi
Sinua koskevan oikeudellisen velvoitteen täyttämiseksi
Yleisen edun vuoksi tai julkista valtaa käyttäessämme; sekä
AWP P&C S.A – Dutch Branchin tai kolmannen osapuolen oikeutetun edun vuoksi (elleivät sinun etusi, oikeutesi tai vapautesi syrjäytä niitä). Mikäli kaipaat lisätietoja, tutustuthan kohtaan 9.

Tarvitsemme henkilötietoja, mikäli haluat ostaa tuotteitamme ja palvelujamme. Ellet halua antaa niitä meille, emme välttämättä pysty tarjoamaan pyytämiäsi tai sinua kiinnostavia tuotteita ja palveluja tai räätälöimään tarjontaamme erityistarpeidesi mukaisesti.

4. Kenellä on pääsy henkilötietoihisi?

Varmistamme, että henkilötietoja käsitellään edellä esitettyjä tarkoituksia vastaavalla tavalla. Esitettyjä tarkoituksia varten henkilötietoja voidaan luovuttaa ulkopuolisina rekisterinpitäjänä toimiville tahoille, kuten: julkiset viranomaiset, toiset Allianz Group -yhtiöt, toiset vakuuttajat, jälleenvakuuttajat, vakuutusvälittäjät/meklarit sekä pankit.

Esitettyjä tarkoituksia varten voimme myös jakaa henkilötietoja määräyksestämme tietojen käsittelijöinä toimiville tahoille, kuten: toisille Allianz Group –yhtiöille, teknisille konsulteille, asiantuntijoille, juristeille, vahinkotarkastajille, korjaajille, lääkäreille; sekä palveluyhtiöille toimintojen suorittamiseksi (korvausvaatimukset, IT, postitustoiminta, asiakirjahallinta).

Lopuksi, voimme jakaa henkilötietoja mahdollisen suunnitellun tai tosiasiallisen uudelleenjärjestelyn, fuusion, yritysmyyntiin, yhteisyrityksen, koko liiketoimintamme, omaisuutemme tai osakekantamme siirron, luovutuksen tai muun liiketoimen yhteydessä (mukaan lukien mahdolliset maksukyvyyttömyysmenettelyt tai vastaavat) sekä täyttääksemme lakisääteisiä velvoitteita, mukaan lukien asiaankuuluvalla viranomaiselle, mikäli teet valituksen jostakin sinulle tarjoamastamme tuotteesta tai palvelusta.

5. Missä henkilötietoja käsitellään?

Henkilötietoja voidaan käsitellä sekä Euroopan talousalueen (ETA) sisällä että sen ulkopuolella edellä kohdassa 4 määriteltyjen tahojen toimesta, ottaen aina huomioon luottamuksellisuutta ja tietoturvaa koskevat sopimuserusteiset rajoitukset, jotka noudattavat soveltuvaa tietosuojalainsäädäntöä ja –määräyksiä. Emme luovuta henkilötietoja tahoille, joilla ei ole lupaa käsitellä niitä.

Aina kun siirrämme henkilötietoja käsiteltäviksi ETA-alueen ulkopuolelle toiselle Allianz Group –yhtiölle, teemme niin perustuen Allianz in sitoviin yrityssääntöihin nimeltään Allianz Tietosuojastandardi (Allianz’ BCR), jotka määrittävät riittävän suojan henkilötiedoille ja ovat kaikkia Allianz Group –yhtiöitä oikeudellisesti velvoittavia. Allianz’ BCR –säännöt sekä luettelo niitä noudattavista Allianz Group –yhtiöistä on saatavilla osoitteessa **www.allianz-partners.com/allianz-partners---binding-corporate-rules.html** Siltä osin kuin Allianz’ BCR –säännöt eivät sovellu, ryhdymme sen sijaan toimenpiteisiin varmistaaksemme, että henkilötietojesi siirtäminen ETA-alueen ulkopuolelle tapahtuu riittävän ETA-alueen tasoa vastaavan suojauksen puitteissa. Lisätietoja tällaisissa siirroissa käyttämistämme suojatoimenpiteistä (esimerkiksi vakimuotoiset lausekkeet) saat ottamalla meihin yhteyttä alla kohdassa 9 esitetyllä tavalla.

6. Mitkä ovat oikeutesi henkilötietojen suhteen?

Soveltuvan lain tai määräyksen niin salliessa, sinulla on oikeus:

- Saada pääsy sinua koskeviin säilytettyihin henkilötietoihin sekä saada tietää tietojen alkuperä, käsittelyn tarkoitukset ja päättyminen, rekisterinpitäjän/rekisterinpitäjien, tietojen käsittelijän/ käsittelijöiden sekä tietojen luovutuksensaajina olevien tahojen tiedot;
- Milloin tahansa perua suostumuksesi silloin kuin henkilötietoja käsitellään suostumukseesi perustuen;
- Päivittää tai korjata henkilötietoja niin, että ne ovat aina paikkansapitäviä;
- Poistaa henkilötietosi arkistoistamme, mikäli niitä ei enää tarvita edellä esitettyihin tarkoituksiin;
- Rajoittaa henkilötietojesi käsittelyä tietyissä olosuhteissa, esimerkiksi silloin kun olet kiistänyt henkilötietojesi paikkansapitävyyden, siksi aikaa että olemme pystyneet varmistamaan niiden paikkansapitävyyden;
- Saada henkilötietosi sähköisessä muodossa itsellesi tai uudelle vakuuttajallesi; sekä
- Tehdä valitus meille ja/tai asiaankuuluvalla tietosuojaviranomaiselle.

Voit käyttää näitä oikeuksiasi ottamalla meihin yhteyttä alla kohdassa 9 esitetyllä tavalla ja ilmoittamalla nimesi, sähköpostiosoitteesi, henkilöllisyytesi, vakuutussopimuksen numero sekä pyyntösi tarkoitus.

7. Miten voit vastustaa henkilötietojesi käsittelyä?

Soveltuvan lain tai määräyksen niin salliessa, sinulla on oikeus vastustaa sitä, että käsittelemme henkilötietoja, tai kärkeä meitä lopettamaan niiden käsittely (mukaan lukien suoramarkkinointitarkoituksissa). Kun olet ilmoittanut meille tästä pyynnöstäsi, emme enää käsittele henkilötietoja, ellei se ole soveltuvan lainsäädännön ja määräysten perusteella sallittua.

Voit käyttää tätä oikeutta samalla tavalla kuin muita edellä kohdassa 6 esitettyjä oikeuksiasi.

8. Kuinka kauan säilytämme henkilötietoja?

Säilytämme henkilötietoja seitsemän vuoden ajan siitä päivästä, jona vakuutussuhde lakkaa tai korvausvaatimus maksetaan tai valitus ratkaistaan, paitsi mikäli pidempi säilytysaika on välttämätön tai lain salliman ajanjakson.

Emme säilytä henkilötietoja kauemmin kuin mikä on välttämätöntä ja säilytämme niitä ainoastaan niihin tarkoituksiin, joita varten ne on kerätty.

9. Miten saat meihin yhteyden?

Mikäli sinulla on kysymyksiä siitä kuinka käytämme henkilötietoja, voit ottaa meihin yhteyttä sähköpostitse tai postitse seuraavalla tavalla:

AWP P&C S.A. – Dutch Branch
Data Protection Officer
Postbus 9444
1006 AK Amsterdam

Sähköposti: **privacy.fi@allianz.com**

10. Kuinka usein päivitämme tätä tietosuojaselostetta?

Läpikäymme tämän tietosuojaselosteen usein. Varmistamme, että kaikista viimeisin versio on saatavilla verkkosivustollamme **www.magroup-online.com/B2C/FI/FI/Tietosuojailmoitus.pdf** ja kerromme sinulle suoraan silloin kun kyseessä on tärkeä sinuun mahdollisesti vaikuttava muutos. Tätä tietosuojaselostetta on viimeksi päivitetty 5. kesäkuu 2020.