



Avbeställningskydd

Försäkringsvillkor nr. 50002

Gäller from 1. November 2019

Innehållsförteckning

Kontakta oss	2	Allmänna villkor	5
Kundservice	2	Tillämplig lag och behörig domstol	5
Skadeanmälan	2	Dubbelförsäkring	5
		Regress och återkrav av ersättning	5
Inledning	3	Begränsningar	5
Vem kan teckna försäkringen och vem kan vara försäkrad	3	Ångerrätt	5
Vad kan försäkras	3	Oriktiga uppgifter	5
När försäkringen ska tecknas	3	Behandling och utlämnande av personuppgifter	5
När gäller försäkringen	3	Klagomål	6
		Överlåtelse av ersättningskrav	6
1. Avbeställning	4	Begreppsförklaringar	6
1.1 Vad försäkringen gäller för	4		
1.2 Högsta ersättning	4		
1.3 Begränsningar / Undantag	4		
1.4 Dokumentation vid skadeanmälan	4		

Kontakta oss

Öppettider

Kontakta

Har du frågor?

På vår hemsida hittar du information om försäkringen, du är också välkommen att kontakta vår kundservice via mejl eller telefon.

Kundservice

Måndag - Fredag: 09:00 - 17:00

+46 (0) 8 44 68 94 30

Om du vill anmäla en skada

Skadeanmälan

Måndag - Fredag: 09:00 - 17:00

+46 (0) 8 44 68 94 30

Inledning

Tänk på det här när du läser villkoren :

1. Villkoret ska läsas tillsammans med försäkringsbrevet. Tillsammans utgör de försäkringsavtalet. Om särskilda villkor gäller för din försäkring anges detta i försäkringsbrevet.
2. Undantag och begränsningar är markerade med blå.
3. Alla kursiverade ord är definierade i slutet av försäkringsvillkoret.

Försäkringsgivare

Försäkringsgivaren Inter Partner Assistance SA (IPA), direkt eller via dess filialer, levererar och administrerar de förmåner och tjänster som omfattas av denna försäkring. Inter Partner Assistance SA är registrerad vid den belgiska nationalbanken. Tillsynsmyndighet är Banque Nationale de Belgique (BNB), Autorité des Services et Marchés Financiers (FSMA) samt Finansinspektionen (FI) i Sverige. Kontaktuppgifter för BNB: Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles. Tel. +32 2 221 21 11 www.nbb.be, FSMA: Rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles. Tel. +32 2 220 52 11 www.fsma.be och FI: Box 7821, 103 97 Stockholm. Tel 08-408 980 00 www.fi.se.

Vem kan teckna försäkringen och vem kan vara försäkrad

Den som tecknar försäkringen måste ha fyllt 18 år och vara stadigvarande bosatt i Sverige, Norge, Danmark, Färöarna eller Grönland. Försäkringen gäller för de personer som anges i försäkringsbrevet som vid försäkringens tecknande var stadigvarande bosatta inom EU / EES. Försäkrade enligt dessa villkor är de personer som namnges i försäkringsbrevet, nedan kallade "du".

Vad kan försäkras

Du kan försäkra resor, biljetter, boende, hyrbil, kursavgifter eller andra evenemang som erbjuds till allmänheten och är prissatta enligt en fast prislista.

När försäkringen ska tecknas

Försäkringen ska tecknas senast två (2) dagar efter betalning av handpenningen eller hela resan/evenemanget. Försäkringen kan dock inte tecknas senare än tre (3) dagar innan resan/evenemanget börjar om inte annat avtalats med IPA.

Försäkring som inte tecknats i enlighet med dessa villkor är inte gällande och eventuell inbetald premie återbetalas.

När gäller försäkringen

Försäkringen gäller från utfärdandet av försäkringsbrevet, under förutsättning att försäkringspremien betalas enligt de villkor som anges i fakturan / försäkringsbrevet. Försäkringen upphör att gälla när resan/evenemanget påbörjats. Resan har påbörjats när du har checkat in på flygplats / buss / tåg / hamnterminal. Evenemanget har påbörjats när du har passerat entrén till evenemanget.

1. Avbeställning

1.1 Vad försäkringen gäller för

Försäkringen gäller för din andel av de avbeställningskostnader som ska betalas enligt arrangörens gällande av beställningsvillkor, om du eller en medförsäkrad är förhindrad att delta i en resa eller ett evenemang eller om syftet med resan/eventemanget inte kan fullföljas på grund av:

- Akut sjukdom och olycksfall eller dödsfall som drabbar dig, nära anhörig, medresenär eller någon du avser att besöka.
- Annan plötslig och oförutsedd händelse som medför att du inte rimligen kan genomföra den planerade resan/eventemanget, t.ex. om beviljad semester dras in, om ditt hem drabbas av brand, översvämning eller inbrott eller om ditt husdjur drabbas av allvarlig sjukdom.

VIKTIGT:

- Orsaken till avbeställningen måste ha uppkommit efter att försäkringen tecknades.
- Du måste på ett godtagbart sätt kunna styrka orsaken till avbeställningen genom intyg utfärdat av ojävig läkare, polis, arbetsgivare, offentlig myndighet eller liknande. Intyget ska ange orsaken till avbeställningen.
- Kontakt med intygsgivaren ska ha tagits innan resan/eventemanget skulle ha påbörjats.
- Endast en försäkring kan tecknas per person och resa/eventemang.

1.2 Högsta ersättning

Högsta ersättningsbelopp anges i försäkringsbrevet. Försäkringen gäller utan självrisk om inte annat avtalats och anges i försäkringsbrevet.

Om inte annat avtalats med IPA är det högsta sammanlagda ersättningsbeloppet 200 000 SEK om flera medförsäkrade avbokar på grund av en och samma skadehändelse.

1.3 Begränsningar / Undantag

Du får ingen ersättning

- om orsaken till avbeställningen var känd när du bokade resan/eventemanget
- om ersättning kan utbetalas från annan part enligt rese- eller bokningsvillkor, lag, konvention eller resegaranti
- om ersättning har utbetalats från annan försäkring
- för flygplatsskatter som återbetalas av resebyrå / flygbolag
- för resor/eventemang som avbokats av arrangören
- för kostnader för läkarbesök, läkarintyg, läkarjournaler etc.
- om orsaken till avbeställningen är ett befintligt medicinskt tillstånd som har visat symptom och / eller medfört inläggning på sjukhus, ändrad medicinering och / eller behandling eller läkarbesök, utöver planerade kontrollbesök, inom två (2) månader innan försäkringen tecknades
- om orsaken till avbeställningen har samband med graviditet eller förlossning. Försäkringen gäller dock för oväntade medicinska komplikationer som inträffar före den 32:a graviditetsveckan
- om behandlande läkare har avrått från bokning av resan/eventemanget
- i händelse av konkurs eller myndighetsingripande
- om orsaken till avbeställningen är att något som är nödvändigt för resan saknas, t.ex. pass, visum, vaccination eller liknande
- för händelser som utbrutit eller utlysts innan försäkringen tecknades
- vid strejk
- om orsaken till avbeställningen är en pandemi.

1.4 Dokumentation vid skadeanmälan

Följande handlingar bifogas med anmälan:

- Resehandlingar, biljetter eller annan dokumentation som visar din andel av avbeställningskostnaderna, och ändamålet med resan/eventemanget.
- Intyg som styrker datum och orsak till avbeställningen, t.ex. läkarintyg, polisanmälan eller liknande.

Allmänna villkor

Tillämplig lag och behörig domstol

Om inte annat anges omfattas dessa villkor av den svenska Försäkringsavtalslagen (SFS 2005:104). Tvist i anledning av detta försäkringsavtal med IPA ska avgöras enligt svensk lag av domstol i Sverige.

Dubbelförsäkring

Försäkringen gäller inte för kostnad eller skadeersättning som redan reglerats av ett annat försäkringsbolag eller kreditkortsföretag. Varje försäkringsbolag ansvarar dock mot dig som om det försäkringsbolaget ensamt ansvarade för skadan. Försäkringsgivaren har regressrätt och ansvarsbeloppet ska fördelas mellan försäkringsbolagen efter förhållandet mellan respektive ansvars-belopp.

När du gör en skadeanmälan är du skyldig att informera oss om eventuella försäkringar som tecknats med andra försäkringsgivare och / eller om du betalat resan med ett bank- eller kreditkort som innehåller försäkringskydd.

Regress och återkrav av ersättning

I den mån du erhållit ersättning enligt denna försäkring inträder IPA i din rätt som försäkrad gentemot tredje part. Med tredje part avses privata företag eller offentliga myndigheter i Sverige eller i utlandet som är, eller kan bli, ansvariga att utge ersättning eller andel av ersättningsbelopp i samband med reglering av en skada enligt denna försäkring.

Skadeanmälan och utbetalning av ersättning

Vid en skada ska du så snart som möjligt anmäla skadan genom, vänligen kontakta IPA och beställa en blankett. Vilka handlingar som ska bifogas med anmälan framgår under 1.4 ovan.

IPA ska utbetala ersättningen senast en månad efter att du skickat in din skadeanmälan och gett oss de uppgifter / underlag vi behöver för att kunna reglera skadan.

Begränsningar

Om skadeanmälan inte görs enligt ovan kan detta medföra att ersättningen reduceras eller helt uteblir.

Ångerrätt

Enligt Lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (SFS 2005:59) gäller följande:

För försäkringar med en försäkringstid längre än en (1) månad, har du rätt att ångra köpet av försäkringen inom 14 dagar från avtalets ingående. Tidsfristen räknas från dagen när försäkringsavtalet ingicks, det vill säga när du mottog försäkringsbrevet och försäkringsvillkoren. Om du vill utöva din ångerrätt ska du skriftligen meddela IPA innan tidsfristen löper ut. Om du väljer att utöva din ångerrätt har IPA rätt att kräva att du betalar en proportionell premie för den tidsperiod försäkringen var gällande.

Oriktiga uppgifter

Det är viktigt att alla uppgifter, inklusive hälsouppgifter, som lämnas till IPA är fullständiga och korrekta. Om information undanhålls eller om felaktiga svar lämnas på frågor som kan vara av betydelse för IPAs skadereglering, kan ersättningen reduceras eller helt utebli.

Behandling och utlämnande av personuppgifter

Uppgifter gällande dig, din försäkring och dina ersättningsanspråk kommer att lagras hos oss (som då agerar som registeransvariga) för följande syften: kontraktsteckning, kontraktsadministration, skadehantering, reseassistans, klagomålshantering, kontroll av sanktioner och förebyggande av bedrägeri, allt i enlighet med gällande dataskyddslagstiftning och den information om sekretess som ges på vår webbplats (se nedan).

Vi samlar in och behandlar denna information för att kunna uppfylla våra åtaganden i försäkringskontraktet och enligt gällande lagstiftning, samt för vad som är rimligt för att kunna driva vår verksamhet och leverera våra produkter och tjänster.

Detta kan gälla:

- användning av känslig information kring hälsa eller sårbarhet gällande dig eller andra som du garanterar stöd, i syfte att leverera de tjänster som beskrivs i detta kontrakt. Genom att använda våra tjänster godkänner du att vi använder denna typ av information för dessa syften,
- förmedling av information om dig och din försäkring till företag inom AXA-koncernen samt till våra tjänsteleverantörer och ombud, för att administrera och uppfylla ditt försäkringskydd, för att förse dig med reseassistanter, för att förebygga bedrägeri, för att kassera in betalningar, samt för andra syften som krävs eller tillåts enligt gällande lagstiftning;
- övervakning och/eller inspelning av dina telefonsamtal gällande försäkringen i syfte att dokumentera, utbilda eller upprätthålla kvalitetskontroll;
- yrkesmässiga studier för att analysera ersättningsanspråk och premier, anpassa tariffer, stödja teckningsprocessen och sammanställa finansrapporter (inkl. lagstadgad); detaljerade analyser av anspråk/uppdrag/samtal för att bättre kunna leda leverantörer och verksamheter; analyser av kundnöjdhet och upprättande av kundsegment för att bättre anpassa produkter till marknadens behov;
- inhämtande och lagring av all relevant och användbar information som underlag för ditt ersättningsanspråk, i syfte att leverera tjänster enligt detta kontrakt och kunna godkänna ditt anspråk; samt
- skicka dig återkopplingsförfrågningar eller kundundersökningar gällande våra tjänster, samt andra typer av kundvårdskommunikation.

Vi kommer att specifikt be om ditt godkännande innan vi förmedlar dina personuppgifter till andra parter för att dessa ska kontakta dig angående andra produkter och tjänster (direkt marknadsföring). Du kan när som helst dra tillbaka ditt godkännande om marknadsföring, eller välja att avstå från återkopplingsförfrågningar genom att kontakta

dataskyddsansvarig (se kontaktuppgifter nedan).

Vi genomför dessa aktiviteter inom Storbritannien samt innanför och utanför europeiska samarbetsområdet, och följer gällande dataskyddslag för respektive område så att de parter vi tecknar kontrakt med åtnjuter likvärdig nivå av skydd av personuppgifter. Genom att köpa denna försäkring och använda våra tjänster, godkänner du att vi använder dina personuppgifter och information som betecknas som känslig, i enlighet med vad som beskrivs ovan. Om du förser oss med information om andra individer, går du med på att informera dem om vår användning av deras personuppgifter enligt vad som beskrivs här och på vår webbplats under sekretessinformation (se nedan).

Du har rätt att begära en kopia av den information som vi har om dig, och du har även andra rättigheter gällande vår användning av dina personuppgifter (enligt vad som beskrivs i vår information om sekretess på vår webbplats - se nedan). Kontakta oss om du tror att någon information som vi har om dig inte stämmer, så att vi kan korrigera den.

Om du vill ha mer information om vilka uppgifter som AXA Travel Insurance Limited har om dig, eller om du har andra frågor eller förfrågningar gällande vår användning av dina personuppgifter, kontakta oss enligt följande:

Data Protection Officer
AXA Travel Insurance Limited
106-108 Station Road
Redhill
RH1 1PR

E-post: dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk

Fullständig information om sekretess finns på:

www.axa-assistance.com/en.privacypolicy

Du kan också kontakta oss för att få en utskrivet kopia.

Klagomål

Om du inte är nöjd med vår service eller skadehandling ska du vända dig till den handläggare som hanterade ditt ärende. Om du fortfarande inte är nöjd kan du kontakta:

Om du inte är nöjd med IPAs hantering av ditt klagomål kan du vända dig till följande instanser utanför IPA:

Allmänna Reklamationsnämnden

Nämnden prövar klagomål från privatpersoner, även rörande försäkringsfrågor. Prövningen är kostnadsfri.

Box 174
101 23 Stockholm
Tel: 08-508 860 00

Konsumenternas Försäkringsbyrå

Byrån drivs gemensamt av försäkringsbolagen, Finansinspektionen och Konsumentverket. Byrån har till uppgift att gratis ge råd och hjälp i olika försäkringsärenden åt privatpersoner (konsumenter) samt till vissa näringsidkare.

Box 24215
(Karlavägen 108)
104 51 Stockholm
Tel: 0200-22 58 00

Allmän domstol

Även om du fått ärendet prövat i någon av ovanstående nämnder, kan du vända dig till domstol. Kostnader i samband med domstolsprövningen kan du få hjälp med antingen genom:

- rättsskyddsförsäkring eller
- allmän rättshjälp som lämnar bidrag till rättegångskostnader efter inkomstprövning.

Överlåtelse av ersättningskrav

Ingen person har rätt att pantsätta eller överlåta en rätt som tillkommer denne enligt försäkringen utan föregående skriftligt medgivande av IPA.

Begreppsförklaringar

Akut sjukdom och olycksfall är en plötslig och oväntad väsentlig försämring av det befintliga hälsotillståndet.

Evenemang är t.ex. kurs, biljett till idrottsevenemang eller konsert och liknande.

Medförsäkrad är person som omfattas av samma försäkring som du och som ska delta i samma resa/eventemang som du.

Medresenär är en person som tillsammans med dig har bokat en resa till samma destination och vars namn anges i samma resebokning.

Nära anhöriga är make / maka / sambo / registrerad partner, barn, styvbarn, fosterbarn, syskon, föräldrar, styvföräldrar, far-, mor- och svärföräldrar, barnbarn, svärson, svärdotter, svåger och svägerska. Sambors och registrerade partners föräldrar och syskon är i detta villkor att jämställas med svärföräldrar, svåger och svägerska.

Resa är t.ex. flyg-, tåg- buss eller färjebiljetter, boende och/eller hyrbil samt paketresor.