

For English, please go to pdf page 9

Meddelelse om beskyttelse af privatlivets fred

Vi går op i dine personoplysninger

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

1. Hvem er den dataansvarlige?

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

2. Hvilke personoplysninger bliver indsamlet?

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

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

3. Hvordan indhenter vi og anvender dine personoplysninger?

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

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

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

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

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

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

4. Hvem har adgang til dine personoplysninger?

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

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

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

5. Hvor bliver mine personoplysninger behandlet?

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

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

6. Hvad er dine rettigheder hvad angår dine personoplysninger?

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

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

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

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

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

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

8. Hvor længe opbevarer vi dine personoplysninger?

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

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

9. Hvordan kan du kontakte os?

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

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

E-mail: privacy.dk@allianz.com

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

Vi gennemgår regelmæssigt denne meddelelse om privatlivets fred. Vi sikrer, at den seneste version er tilgængelig på vores hjemmeside www.magroup-online.com/B2C/DK/DA/Fortrolighedspolitik.pdf og vi fortæller dig det direkte, når der er en væsentlig ændring, der kan berøre dig. Denne meddelelse om privatlivets fred blev senest opdateret 5. juni 2020.

Vigtige kontaktoplysninger

Kundeservice: (for spørgsmål om din forsikring)

E-mail: agae-travel.support@allianz-assistance.co.uk

Krav:

Telefon: **+45 70 22 04 70**

E-mail: claims.fga@dk.falck.com



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

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

Ref.: P.KLM.DK-10/20 Cancellation

Afbestillingsforsikring

Vigtigt

Denne police er kun tilgængelig for personer med fast bopæl i Danmark.

Ikke alle eksisterende lidelser er dækket. Se venligst side A3.

Sørg for at læse denne police.

Disse vilkår og betingelser er gældende fra den 8. juni 2021

Indhold

	Side
Vigtige oplysninger om din forsikringspolice	A1
Dækningsoversigt	A2
Helbredsmæssige undtagelser	A3
Generelle undtagelser	A4
Anmeldelse af krav	A5
Fremsættelse af en klage	A6
Afsnit 1 - Afbestilling	A7
Juridiske og regulatoriske oplysninger	A8-A9
Ordlister	A10-A11

Vigtige oplysninger om din forsikringspolice

Tak fordi **du** køber Allianz Travel forsikring.

Din dækning

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

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

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

Bemærk

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

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

Din pligt

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

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

Falsk erklæring og manglende videregivelse af oplysninger

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

Overdragelse af dine rettigheder

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

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

Fortrydelsesret

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

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

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

Hvis **forsikringsperioden** er 1 måned eller mindre, kan **du** ikke opsigte forsikringen mindre end 7 dage før startdatoen på **din** forsikrede **rejse**.

Lovvalg

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

Dækningsoversigt

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

Dækningsområde	Maksimalt beløb vi betaler	Selvrisiko
1 Afbestilling	DKK 37 250	25% Med mindst DKK 220

Bemærk

Det maksimale beløb, vi vil betale, og den selvrisiko, der gælder for hver forsikret person.

Helbredsmæssige undtagelser

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

- 1 Du** er ikke dækket for noget krav opstået som følge af en sygdom, hvis denne blev diagnosticeret inden for 2 måneder før betaling af forsikringen.
- 2 Du** er ikke dækket for noget krav, der skyldes en sygdom, der ikke var stabil* i 2 måneder, inden **du** betalte for forsikringen. * Det indebærer, at **du** ikke må have foretaget nogen ændringer i **din** medicinering, haft ikke-rutinemæssige lægeaftaler eller yderligere undersøgelser af **din** sygdom.
- 3 Du** er ikke dækket medmindre, **du** på tidspunktet for bestilling af **din rejse** og købet af **din** forsikring, er rask nok til at rejse og i stand til at foretage **din** planlagte **rejse**.
- 4 Du** er ikke dækket, hvis **du** havde nogle udiagnosticerede symptomer, hvor **du** afventede undersøgelser eller konsultationer eller resultater af undersøgelser, og hvor den årsag, der ligger til grund, ikke er blevet fastslået.
- 5 Du** er ikke dækket, hvis **du** afbestiller med det specifikke formål at opnå og/eller modtage en valgfri operation, indgreb eller hospitalsbehandling eller efterfølgende komplikationer.

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

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

Generelle undtagelser

Disse undtagelser er gældende for hele din police.

- 1 **Vi** betaler ikke for noget krav, der er forårsaget direkte eller indirekte af følgende:
 - a **Du** svarer ikke præcist på spørgsmål, som **vi** har stillet **dig** på købstidspunktet af denne police, og hvor **dine** svar kunne have påvirket **vores** beslutning om at tilbyde **dig** denne police.
 - b Krig, invasion, handling fra fremmed fjende, fjendtligheder (uanset om der erklæres krig), borgerkrig, borgerlige uroligheder, oprør, revolution, opstand, brug af militær styrke, statskup, terrorisme eller masseødelæggelsesvåben (f.eks. atomvåben, kemiske eller biologiske våben).
 - c **Du** ikke ønsker at rejse.
 - d **Du** afgiver et falsk krav. I sådanne tilfælde kan **vi** anmelde sagen til politiet.
 - e Følgerne af **din** afhængighed af alkohol, opløsningsmidler eller narkotika, eller følgerne af **dit** langvarige misbrug.
 - f **Du** er under indflydelse af alkohol, opløsningsmidler eller narkotika, eller alt hvad **du** gør, som et resultat af at bruge disse stoffer (bortset fra medikamenter, der er ordineret af en **læge**, men ikke til behandling af afhængighedsmisbrug).
 - g **Du** følger ikke råd eller anbefalinger fra Udenrigsministeriet, Verdenssundhedsorganisationen (WHO) eller en regering eller anden officiel myndighed. Dette omfatter bestillinger af rejser til et område i modstrid med deres råd.
 - h **Du** booker for at rejse uden for **dækningsområdet**, som er angivet på **din** e-mail med forsikringskvitteringen.
 - i **Du** begår selvmord, skader **dig selv** eller unødigt udsætter **dig selv** for en risiko (medmindre **du** forsøgte at redde et andet menneskes liv).
 - j **Du** udfører ulovlige, ondsindede eller kriminelle handlinger (inklusive dem hvor **du** er påvirket af alkohol), eller **du** overtræder de lokale færdselslove.
 - k **Du** kører på en motorcykel, medmindre føreren har et passende og gyldigt kørekort, og **du**, og **din** eventuelle passager, bærer styrthjelm.
 - l Flyver med et fly, medmindre **du** er passager i et fuldt godkendt passagerfly.
 - m Ændringer i valutakurser.
 - n **Dine** ejendele opbevares, konfiskeres, destrueres eller beskadiges efter ordre fra en embedsmand eller tolder.
 - o Ioniserende stråling eller radioaktiv kontaminering fra atombrændstof eller atomaffald eller risiko fra nukleart udstyr.
 - p Enhver **epidemi** eller **pandemi**, bortset fra hvad der er udtrykkeligt dækket i "Afsnit 1 – Afbestilling".
 - q Et apparat eller et computerprogram, der ophører med at fungere korrekt, hvad enten **du** ejer det eller ej.
 - r **Cyberrisiko**.
- 2 **Vi** betaler ikke for noget krav, der er blevet dækket af en anden forsikringspolice, offentlig ordning eller forpligtelse, der udspringer fra en lov eller forordning. Hvis **du** har mere end en forsikring, der dækker **dig** for samme tab, skal **du** kun indsende anmeldelsen til et selskab og give nærmere oplysninger om en eventuel anden forsikring til dette selskab. De vil dernæst kontakte eventuelle andre, der ville have forsikret begivenheden, om et bidrag til omkostningerne.
- 3 **Vi** betaler ikke for noget krav for tab, der ikke er dækket direkte iht. disse policebetingelser (f.eks. udgiften til indhentelse af en lægeerklæring/dødsattest til støtte for dit krav; tabt arbejdsfortjeneste, der skyldes, at **du** ikke er i stand til at arbejde som følge af sygdom eller skade).
- 4 **Vi** betaler ikke noget krav, hvor **du** ikke kan fremskaffe de dokumenter, der er nødvendige for at vurdere **dit** krav (se "anmeldelse af et krav" på side A5).

Anmeldelse af krav

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

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

Anfør KLM afbestillingforsikring og **dit** policenummer.

Skadeservice

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

I forbindelse med alle anmeldelser har vi behov for følgende:

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

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

Ved medicinske krav og i forbindelse med graviditet

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

I forbindelse med krav relateret til karantæne

- Et officielt dokument fra den norske regering eller et brev fra den relevante behandlende læge, der bekræfter, at du har været direkte udsat for den smitsomme sygdom, og skal sættes i karantæne for at forhindre yderligere potentiel spredning.

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

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

Ved krav i forbindelse med indbrud og skader på ejendom

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

For krav ved ledighed

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

Fremsættelse af en klage

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

Skriv til:

Reklamationer
Falck Global Assistance
Sydhavnsgade 18
2450 København SV
Danmark

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

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

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

Ankenævnet for Forsikring
Anker Heegaardsgade 2
1572 København
Danmark

Afsnit 1 - Afbestilling

✓ Hvad er din dækning

Vi dækker op til **DKK 37 250** for **din** del af den ubenyttede personlige indkvartering, transportomkostninger og andre rejseudgifter, som **du** har betalt, eller der er indgået aftale om at betale, og som ikke kan refunderes fra anden side, hvis du afbestiller din rejse, før den begynder. **Vi** betaler dette under følgende nødvendige og uundgåelige omstændigheder, der ikke var kendt på tidspunktet, hvor **du** købte **din** forsikring eller bookede **din rejse** (alt efter hvilken dato, der kommer sidst):

- **Du** eller en **rejsefælle** er af en **læge** blevet frarådet at rejse på grund af sygdom eller tilskadekomst (herunder at blive diagnosticeret med en **epidemisk** eller en **pandemisk** sygdom, som f.eks. COVID-19).
- **Du** eller en **rejsefælles** død (herunder at blive diagnosticeret med en **epidemisk** eller en **pandemisk** sygdom, som f.eks. COVID-19).
- Livstruende sygdom/skade eller død (herunder at blive diagnosticeret og indlagt med en **epidemisk** eller en **pandemisk** sygdom, som f.eks. COVID-19) hos en person, **du** skulle bo hos, en nær **slægtning/kollega** hos **du** eller en **rejsefælle**.
- **Du** eller en **rejsefælle** sættes i **karantæne** inden **din rejse** efter ordre eller andet krav fra en offentlig myndighed, baseret på deres mistanke om, at **du** eller en **rejsefælle** specifikt er blevet udsat for en smitsom sygdom (herunder en **epidemisk** eller en **pandemisk** sygdom, som f.eks. COVID-19). Dette omfatter ikke en **karantæne**, der generelt eller bredt gælder for en del af eller hele befolkningen, et fartøj eller et geografisk område, eller som er baseret på, hvor personen rejser til, fra eller gennem.
- **Du** eller en **rejsefælle** er af en **læge** blevet frarådet at rejse på grund af graviditet.
- **Du** eller en **rejsefælle** kan ikke indvillige i transportudbyderens generelle bestemmelser, pga. en graviditet, som **du** opdagede, efter **du** købte **din** police.
- **Du** eller en **rejsefælle** indkaldes som jurymedlem i Danmark eller som vidne i en retssag i Danmark.
- Hvis politiet har brug for at komme i kontakt med **dig** eller en **rejsefælle** efter et indbrud, eller pga. skade som følge af alvorlig brand, storm, oversvømmelse, eksplosion, jordskred, hærverk, væltede træer, påvirkninger fra flyvemaskiner eller påkørsel af køretøj i/på **dit hjem** eller deres hjem eller firma i Danmark. eller
- **Din** ikke selvforskyldte **ledighed**.

X Hvad dækkes ikke

- En selvrisiko på **25%** med mindst **DKK 220**.
- En helbredsmæssig tilstand anført under "Helbredsmæssige undtagelser" på side A3.
- Dele af **din rejse**, som ikke er bestilt gennem KLM på det tidspunkt, hvor forsikringen blev købt.
- Alt som følge af at:
 - frivillig kirurgi, indgreb eller behandling på hospital.
 - **du** ikke har et gyldigt pas eller visum,
 - **din** transportudbyder ikke vil give **dig** tilladelse til at rejse uanset årsag,
 - **du** ikke ønsker at rejse, eller
 - den virksomhed eller person, som **du** bookede **rejsen** hos (eller deres agenter), er gået konkurs.
- Krav i forbindelse med fødsel, når **din rejse** er booket til at starte eller slutte inden for 8 uger fra **din** termin.
- Noget den virksomhed eller person, som **du** bookede **rejsen** hos (eller deres agenter), er ansvarlige for.
- Mere end minimumsmarkedsværdien for tilsvarende adgangs- eller rejsebilletter, hvis **du** oprindeligt købte dem med bonuspoint hos flyselskaber eller lignende pointoptjeningsprogrammer.
- Alle ekstra gebyrer som følge af, at **du** ikke oplyste selskabet eller den person, **du** bookede **rejsen** hos, så snart **du** vidste, **du** blev nødt til at afbestille.
- **Du** ikke har råd til turen, medmindre dette skyldes **din ledighed**, som **du** først erfarer efter den dato, hvor **din** police eller billetterne til **din rejse** er købt (den seneste af disse datoer lægges til grund).
- **Du** selv siger **dit** arbejde op.

Læs de generelle undtagelser på side A4, som også gælder.

Juridiske og regulatoriske oplysninger

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

Forsikringsgiver

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

Fortrydelsesret

Hvis **din** dækning ikke opfylder **dine** behov, bedes du meddele **KLM** det inden for 14 dage efter betaling af **din** præmie og at have modtaget **din** e-mail med forsikringskvitteringen. **Din** præmie bliver tilbagebetalt, medmindre **din** dækning er udløbet, **du** har fremsat et krav, eller agter at fremsætte et krav, i hvilket tilfælde der ikke skal foretages tilbagebetaling. Bemærk, at **din** afbestillingsret ikke længere gælder efter denne 14-dages-periode. Hvis **forsikringsperioden** er 1 måned eller mindre, kan **du** ikke opsige forsikringen mindre end 7 dage før startdatoen på **din** forsikrede rejse.

Hvornår kan vi opsige forsikringen?

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

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

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

Privatlivets fred og personoplysninger

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

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

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

Internationale sanktioner

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

Lovvalg

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

Ordliste

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

Computersystem

Enhver computer, hardware, software eller kommunikationssystem eller elektronisk enhed (inklusiv, men ikke begrænset til, smartphone, bærbar computer, tablet, bærbar udstyr), server, cloud, mikrocontroller eller lignende system, inklusiv tilhørende input, output, datalagringsenhed, netværksudstyr eller backup-facilitet.

Cyberrisiko

Ethvert tab, skader, erstatningsansvar, krav, omkostninger eller omkostninger af enhver art, der direkte eller indirekte er forårsaget af, bidraget til, som følge af eller opstår af eller i forbindelse med et eller flere tilfælde af et af de følgende:

- Enhver uautoriseret, ondsindet eller ulovlig handling eller truslen om sådanne handlinger, der involverer adgang til eller behandling, brug eller drift af et **computersystem**;
- Enhver fejl eller udeladelse, der involverer adgang til eller behandling, brug eller drift af et **computersystem**;
- Enhver delvis eller total utilgængelighed eller manglende adgang til, behandling, brug eller betjening af et **computersystem**; eller
- Ethvert tab af brug, reduktion i funktionalitet, reparation, erstatning, gendannelse eller reproduktion af data, herunder ethvert beløb, der vedrører værdien af sådanne data.

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

Alle personer, som fremgår af e-mail med forsikringskvitteringen, for hvem den relevante forsikringspræmie er betalt.

Dækningsområde

Globalt: Alle lande i verden.

Epidemi

En smitsom sygdom, der er anerkendt af Verdenssundhedsorganisationen (WHO) eller en officiel regeringsmyndighed i Danmark eller på **din rejse**destination.

Forsikringsgiver

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

Forsikringsperiode

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

Hjem

Hvor **du** normalt bor i Danmark.

Karantæne

Obligatorisk indespærring, der har til formål at forhindre spredning af en smitsom sygdom, som du eller en rejsefælle har været udsat for.

Kollega

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

Ledighed

Din uforskyldte ledighed fra betalt arbejde, efter fast stilling hos den samme arbejdsgiver i mindst 2 år.

Læge

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

Pandemi

En **epidemi**, der er anerkendt som pandemi af Verdenssundhedsorganisationen (WHO) eller en officiel regeringsmyndighed i Danmark eller på **din rejse**destination.

Personer med fast bopæl

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

Rejse

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

- Alle andre rejser, der begynder, efter **du** kommer tilbage til Danmark, er ikke omfattet af dækningen.
- En rejse, der er booket, så den varer længere end 31 dage eller den købte periode (alt efter, hvad der er kortest), er ikke dækket.

Rejsefælle

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

Selvrisko

Det, som **vi** trækker fra det beløb, som ellers skulle betales i henhold til denne police for hver **person forsikret**, for hvert afsnit, for hver skadesbegivenhed.

Skadebehandler

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

Slægtning

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

Vi, vores, os

Allianz Travel Europe.



Privacy Notice

We care about your personal data

AWP P&C S.A. – Dutch Branch (“we, “us” “our”), a part of Allianz Partners SAS, is an authorised insurance company providing insurance products and services on a cross-border basis. Protecting your privacy is a top priority for us. This privacy notice explains how and what type of personal data will be collected, why it is collected and to whom it is shared or disclosed. Please read this notice carefully.

1. Who is the data controller?

A data controller is the individual or legal person who controls and is responsible to keep and use personal data in paper or electronic files. We are the data controller for personal data related to your insurance, as defined by relevant data protection laws and regulation.

2. What personal data will be collected?

We will collect and process the following personal data of you: name, personal ID, address, residency, date of birth, gender, nationality, telephone number, email address, bank account details, medical information, passport details, travel location and the results of fraud and sanction screening.

Medical information is processed when we assist you in case of an admission to hospital, serious accidents or decease. If it is deemed necessary the assistance team can request personal data from the insured, family or relevant others. They can provide this information to the people performing the medical support.

3. How will we obtain and use your personal data?

We will collect and use your personal data that you provide to us and that we receive about you (as explained below) for a number of purposes and with your express consent unless applicable laws and regulations do not require us to obtain your express consent, as shown below:

Purpose	Your express consent?
Insurance contract administration (e.g., quotation, underwriting, claims handling)	No
To administer debt recoveries	No
Statistical analyse and product or service improvement	No
For automated decision making to determine the premium based on your age or address and to make decisions about you using computerised technology such as assessing which products might be most suitable for you.	Yes, where needed. However, where we need to process your personal data in order to underwrite your insurance and/or process your claim we will not obtain your express consent.
Fraud, Money Laundering and Terrorist Financing prevention and detection	No
Meet any legal obligations (e.g., tax, accounting and administrative obligations)	No
To redistribute risk by means of reinsurance and co-insurance	No

As mentioned above, for the purposes indicated above, we will process personal data we receive about you from public databases, third parties such as brokers and business partners, other insurers, credit reference and fraud prevention agencies, , analytics providers, search information providers, loss adjustors, surveyors, intermediaries, , delegated authorities, lawyers.

For those purposes indicated above where we have indicated that we do not require your express consent, we will process your personal data based on our legitimate interests and/or to comply with our legal obligations. For example if processing is necessary:

For the performance of a contract or if you request the processing in order to enter into the contract;
For the protection of your vital interests or the vital interests of another natural person
To comply with a legal obligation to which you are subject
For the public interest or in the exercise of official authority of us; and
For the legitimate interests of AWP P&C S.A – Dutch Branch or a third party (unless overridden by your interests, rights or freedoms). If you would like to receive more information refer to section 9.

We will need your personal data if you would like to purchase our products and services. If you do not wish to provide this to us, we may not be able to provide the products and services you request, that you may be interested in, or to tailor our offerings to your particular requirements.

4. Who will have access to your personal data?

We will ensure that your personal data is processed in a manner that is compatible with the purposes indicated above. For the stated purposes, your personal data may be disclosed to parties who operate as third party data controllers, such as: Public authorities, other Allianz Group companies, other insurers, re-insurers, insurance intermediaries/brokers, and banks

For the stated purposes, we may also share your personal data with the parties who operate as data processors under our instruction, such as: other Allianz Group companies, technical consultants, experts, lawyers, loss adjustors, repairers, medical doctors; and service companies to discharge operations (claims, IT, postal, document management).

Finally, we may share your personal data In the event of any contemplated or actual reorganization, merger, sale, joint venture, assignment, transfer or other disposition of all or any portion of our business, assets or stock (including in any insolvency or similar proceedings) and to meet any legal obligation, including to the relevant ombudsman if you make a complaint about the product or service we have provided to you.

5. Where will my personal data be processed?

Your personal data may be processed both inside and outside of the European Economic Area (EEA) by the parties specified in section 4 above, subject always to contractual restrictions regarding confidentiality and security in line with applicable data protection laws and regulations. We will not disclose your personal data to parties who are not authorized to process them.

Whenever we transfer your personal data for processing outside of the EEA by another Allianz Group company, we will do so on the basis of Allianz’ approved binding corporate rules known as the Allianz Privacy Standard (Allianz’ BCR) which establish adequate protection for personal data and are legally binding on all Allianz Group companies. Allianz’ BCR and the list of Allianz Group companies that comply with them can be accessed here www.allianz-partners.com/allianz-partners---binding-corporate-rules-.html Where Allianz’ BCR do not apply, we will instead take steps to ensure that the transfer of your personal data outside of the EEA receives an adequate level of protection as it does in the EEA. You can find out what safeguards we rely upon for such transfers (for example, Standard Contractual Clauses) by contacting us as detailed in section 9 below.

6. What are your rights in respect of your personal data?

Where permitted by applicable law or regulation, you have the right to:

- Access your personal data held about you and to learn the origin of the data, the purposes and ends of the processing, the details of the data controller(s), the data processor(s) and the parties to whom the data may be disclosed;
- Withdraw your consent at any time where your personal data is processed with your consent;
- Update or correct your personal data so that it is always accurate;
- Delete your personal data from our records if it is no longer needed for the purposes indicated above;
- Restrict the processing of your personal data in certain circumstances, for example where you have contested the accuracy of your personal data, for the period enabling us to verify its accuracy;
- Obtain your personal data in an electronic format for you or for your new insurer; and
- File a complaint with us and/or the relevant data protection authority.

You may exercise these rights by contacting us as detailed in section 9 below providing your name, email address, identification, the insurance contract number and purpose of your request.

7. How can you object to the processing of your personal data?

Where permitted by applicable law or regulation, you have the right to object to us processing your personal data, or tell us to stop processing it (including for purposes of direct marketing). Once you have informed us of this request, we shall no longer process your personal data unless permitted by applicable laws and regulations.

You may exercise this right in the same manner as for your other rights indicated in section 6 above.

8. How long do we keep your personal data?

We will retain your personal data for seven years from the date the insurance relationship ends or from the settlement of the claim or complaint, unless a longer retention period is required or as permitted by law.

We will not retain your personal data for longer than necessary and we will hold it only for the purposes for which it was obtained.

9. How can you contact us?

If you have any queries about how we use your personal data, you can contact us by email or post as follows:

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

Email: privacy.dk@allianz.com

10. How often do we update this privacy notice?

We regularly review this privacy notice. We will ensure the most recent version is available on our website www.magroup-online.com/B2C/DK/EN/Privacy-Notice.pdf and we will tell you directly when there’s an important change that may impact you. This privacy notice was last updated on 5th June 2020.

Important contact details

Customer services: (for queries about your insurance)

Email: agae-travel.support@allianz-assistance.co.uk

Claims:

Phone: **+45 70 22 04 70**

Email: claims.fga@dk.falck.com



AWP P&C S.A. - Dutch Branch, trading as Allianz Travel Europe,
is an insurer licensed to act in all EEA countries
and located at Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam, the Netherlands.

AWP P&C S.A. - Dutch Branch, with corporate identification No 33094603,
is registered at the Dutch Authority for the Financial Markets (AFM) No 12000535
and is authorised by L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) in France.

Ref: P.KLM.DK-10/20 Cancellation

Cancellation Insurance

Important

This policy is available to residents of Denmark only.

Not all existing medical conditions are covered. Please see page B3.

Please make sure you read this policy.

These terms and conditions are valid
from 8th June 2021

	Page
Important information about your insurance policy	B1
Summary of cover	B2
Health exclusions	B3
General exclusions	B4
Making a claim	B5
Making a complaint	B6
Section 1 - Cancellation	B7
Legal and regulatory information	B8-B9
Glossary	B10-B11

Thank **you** for buying insurance from Allianz Travel.

Your cover

Your insurance confirmation email shows the cover **you** have chosen, the **area of cover**, the people who are covered and any special terms or conditions that may apply. Please check it carefully.

After **you** have paid the insurance premium, the insurance is valid during the **period of insurance** in accordance to these terms and conditions, up to the maximum stated amount in the “Summary of cover”. **Your** claim will be processed by the **claims handler**.

Your insurance will only cover the parts of **your trip** booked through KLM and for which **you** have simultaneously taken out the insurance to cover.

Note

Your policy does not cover everything. **You** should read this policy carefully to make sure it provides the cover **you** need.

Certain words have a special meaning and are highlighted in **bold** print throughout the policy. The full meanings of these words are explained in the “Glossary” at the end of this policy.

Your duty

You must take all reasonable steps to protect **yourself** and **your** property and act as if **you** are not insured. **You** must take all reasonable steps to minimise any potential claim.

If there is anything **you** do not understand, or if **you** want any help, please call Falck Global Assistance on **+45 70 22 04 70** or email **support.fga@dk.falck.com**

False declaration and non-disclosure

You must provide complete and accurate information during the application process and when making a claim. **We** may not provide assistance or pay a claim if **you** intentionally or carelessly provide **us** with incorrect information when taking out the insurance policy or when making a claim. This includes failure to cooperate in the settlement of the claim or failing to pass on important information or changes.

Transfer of your rights

If **we** pay **your** claim, **we** become the beneficiary of any claims that **you** have against anyone else liable for the same costs.

If **your** actions mean that **we** are no longer able to pursue another party who is liable for the same costs, **we** have the right to refuse all or part of **your** claim with **us**. If **we** have paid **your** claim, **we** have the right to request **you** repay **us** all payments **we** have made.

Cancellation rights

If **your** cover does not meet **your** requirements, please notify **KLM** within 14 days of paying **your** premium and receiving **your** insurance confirmation email.

Your premium will be refunded unless **your** cover has expired, **you** have made a claim, or intend to make a claim, in which case no refund will be due.

Please note that **your** cancellation rights are no longer valid after this initial 14-day period.

If the **period of insurance** is 1 month or less **you** will not be able to terminate the insurance with less than 7 days before the start date of **your** insured **trip**.

Governing law

Unless agreed otherwise, Danish law will apply and all communication in relation to this policy will be in Danish or English. In the event of a dispute concerning this policy, the Danish courts shall have exclusive jurisdiction.

Summary of cover

The following table shows the maximum amount **we** will pay for each section of cover. **You** should read the rest of this policy booklet for the full terms and conditions and exclusions.

Section of cover	Maximum amount we will pay	Excess
1 Cancellation	DKK 37 250	25% Minimum DKK 220

Note

The maximum amount **we** will pay and the **excess** applies to each **insured person**.

Health exclusions

It is very important that you read the following:

- 1** **You** will not be covered for any claims arising from a medical condition if it was diagnosed in the 2 months prior to paying for this insurance.
- 2** **You** will not be covered for any claims arising from a medical condition that was not stable* for 2 months prior to paying for this insurance. *This means **you** must not have had any change in **your** medication, had any non-routine medical appointments or further investigations into **your** medical condition.
- 3** **You** will not be covered unless, at the time of booking **your trip** and buying **your** insurance, **you** are fit to travel and able to undertake **your** planned **trip**.
- 4** **You** will not be covered if **you** had any undiagnosed symptoms for which **you** were awaiting investigations or consultations or the results of investigations and where the underlying cause had not been established.
- 5** **You** will not be covered if **you** are cancelling specifically for the purpose of obtaining and/or receiving any elective surgery, procedure or hospital treatment or subsequent complications.

If **we** are unable to cover a medical condition, this will mean that **you** and any other person insured by **us** will not be covered for any claims arising from the medical condition.

Each person insured by **us** would still be covered for any unrelated medical condition that arise after **you** bought **your** policy, subject to the terms and conditions of this policy.

General exclusions

These exclusions apply to the whole of your policy.

- 1 We will not pay any claim directly or indirectly caused by the following:
 - a You not answering accurately any question(s) we have asked you at the time of buying this policy, where your answer(s) may have affected our decision to provide you with this policy.
 - b War, invasion, act of foreign enemy, hostilities (whether war is declared or not), civil war, civil commotion, rebellion, revolution, insurrection, military force, coup d'etat, terrorism or weapons of mass destruction (for example, nuclear, chemical or biological).
 - c You not wanting to travel.
 - d You making a fraudulent claim. We may in these instances report the matter to the police.
 - e The effect of your alcohol, solvent or drug dependency or long term abuse.
 - f You being under the influence of alcohol, solvents or drugs, or doing anything as a result of using these substances (except drugs prescribed by a doctor but not for the treatment of drug addiction).
 - g You not following any advice or recommendations made by the Danish Ministry of Foreign Affairs (Udenrigsministeriet), World Health Organisation (WHO) or any government or other official authority. This includes booking to travel to an area against their advice.
 - h You booking to travel outside the area of cover shown on your insurance confirmation email.
 - i You committing suicide, injuring yourself or needlessly putting yourself at risk (unless you were trying to save another person's life).
 - j You carrying out any illegal, malicious or criminal acts (including those where you are under the influence of alcohol), or you breaking the local road traffic regulations.
 - k You travelling on a motor cycle, unless the rider holds an appropriate and valid licence and you, and your passenger if applicable, are wearing crash helmets.
 - l Travelling in an aircraft, unless you are a passenger in a fully-licensed, passenger-carrying aircraft.
 - m Changes in the currency exchange rate.
 - n Your property being held, taken, destroyed or damaged under the order of any government or customs officials.
 - o Ionising radiation or radioactive contamination from nuclear fuel or nuclear waste or any risk from nuclear equipment.
 - p Any epidemic or pandemic, except as expressly covered under "Section 1 - Cancellation".
 - q The failure of any equipment or computer program, whether you own it or not, to function correctly.
 - r Cyber Risks.
- 2 We will not pay claims for something that has been covered by another insurance policy, public scheme or obligation arising from a law or a regulation. If you have more than one insurance that covers you for the same loss, you should only submit the claim to one company and provide details of any other insurance to that company. They will then contact anyone else who would have insured the event for a contribution towards the costs.
- 3 We will not pay any claim for losses that are not directly covered by the terms of this policy (for example, the cost of obtaining a medical/death certificate in support of your claim; loss of earnings due to you not being able to work following an illness or injury).
- 4 We will not pay any claim where you are unable to provide the documents required to assess your claim (see "Making a claim" on page B5).

Making a claim

To obtain a claim form please contact the **claims handler**:

Phone: **+45 70 22 04 70**

Email: **claims.fga@dk.falck.com**

Quote KLM cancellation insurance and **your** policy number.

Claims service

Please fill in and return the claim form with all the information and documents we have asked for, as soon as possible. Please note, **you** must cancel the trip as soon as **you** know **you** are unable to go.

For all claims we will need the following:

- **Your trip** booking invoice (or invoices) and travel documents showing the dates and times of travel and all **trip** costs.
- **Your** original cancellation invoice (or invoices) showing all cancellation charges.
- Full details of the reason why **you** had to cancel **your trip**.
- Details of any other insurance **you** may have that may cover the same loss, such as home insurance policies.
- As much evidence as possible to support **your** claim.

We will also need the following documents relevant to the reason for your cancellation:

For medical and pregnancy claims

- A medical certificate filled in by **your doctor** in Denmark confirming the pregnancy, specific illness or specific injury of the person causing **you** to cancel **your trip**.
- A certified copy of the death certificate where appropriate.

For quarantine claims

- An official document from the Norwegian government or a letter from the relevant treating doctor confirming **you** have been directly exposed to the infectious disease and have to **quarantine** to prevent further potential spread.

For jury service or court witness claims

- Copy of the letter from the court confirming what dates **you** are expected to be available and when **you** were notified.

For burglary and property damage claims

- Letter from the police confirming **you** were unable to leave **your home**.

For unemployment claims

- Letter from **your** employer confirming the reason for **your unemployment** and the date **you** were notified.

Making a complaint

We always aim to provide **you** with first-class service. However, **we** know that things can sometimes go wrong and there may be times when **you** feel **we** have not done so. If this is the case, please tell **us**, so that **we** can do **our** best to sort out the problem.

Please write to:

Complaints Department
Falck Global Assistance
Sydhavnsgade 18
2450 Copenhagen SV
Denmark

Or email: claims.fga@dk.falck.com with "COMPLAINT" in the subject.

To help Falck Global Assistance deal with **your** complaint as quickly and efficiently as possible, please tell them **your** name, address, phone number, policy number and claim reference and enclose copies of relevant correspondence.

If **you** are not satisfied with the handling of a complaint **you** should write to:

Ankenævnet for Forsikring
Anker Heegaardsgade 2
1572 Copenhagen
Denmark

Section 1 - Cancellation

✓ What you are covered for

We will pay up to **DKK 37 250** for **your** part of unused personal accommodation, transport charges and other travel expenses **you** have paid, or where there is a contract to pay, that cannot be recovered from anywhere else if **you** cancel **your trip** before it begins. **We** will pay this in the following necessary and unavoidable circumstances which were not known at the time **you** bought **your** policy or booked **your trip** (whichever is later):

- **You** or a **travelling companion** being advised not to travel by a **doctor** due to injury or illness (including being diagnosed with an **epidemic** or a **pandemic** disease such as COVID-19);
- **Your** or a **travelling companion's** death (including being diagnosed with an **epidemic** or a **pandemic** disease such as COVID-19);
- The life-threatening illness/injury or death (including being diagnosed and hospitalised with an **epidemic** or a **pandemic** disease such as COVID-19) of a person **you** were going to stay with, or **your** or a **travelling companion's** close **relative** or **business colleague**;
- **You** or a **travelling companion** is **quarantined** before **your trip** by order or other requirement of a government or public authority, based on their suspicion that **you** or a **travelling companion**, specifically, have been exposed to a contagious disease (including an **epidemic** or a **pandemic** disease such as COVID-19). This does not include any **quarantine** that applies generally or broadly to some or all of a population, vessel or geographical area, or that applies based on where the person is travelling to, from or through.
- **You** or a **travelling companion** being advised not to travel by a **doctor** as a result of pregnancy;
- **You** or a **travelling companion** cannot comply with the transport provider's terms of carriage, because of a pregnancy that **you** found out about after **you** bought **your** policy;
- **You** or a **travelling companion** is called for jury service in Denmark or as a witness in court in Denmark;
- **You** or a **travelling companion** is needed by the police following a burglary, or damage caused by serious fire, storm, flood, explosion, subsidence, vandalism, fallen trees, impact by aircraft or vehicle at **your home** or their home or usual place of business in Denmark; or
- **Your unemployment** through no fault of **your** own.

X What you are not covered for

- An **excess** of **25%** with a minimum of **DKK 220**.
- Any medical condition set out under "Health exclusions" on page B3.
- Any parts of **your trip** that were not booked through KLM at the time this insurance was purchased.
- Anything caused by:
 - elective surgery, procedure or hospital treatment;
 - **you** not having the correct passport or visa;
 - **your** transport provider's refusal to allow **you** to travel for whatever reason;
 - **you** not wanting to travel; or
 - the company or person **you** booked the **trip** with (or their agents) being made bankrupt.
- Claims arising from childbirth when **your trip** is booked to start or end within 8 weeks of **your** due date.
- Any extra charges, because **you** did not tell the company or person **you** booked the **trip** with, as soon as **you** knew **you** had to cancel.
- Something the company or person **you** booked the **trip** with (or their agents) are responsible for.
- More than the minimum market value of equivalent admission or travel tickets, if **you** originally bought them using an airline mileage or similar points reward scheme.
- **You** not being able to afford the **trip**, except where **you** are made **unemployed** and were only made aware of this after the date **you** bought **your** policy or booked **your trip** (whichever is later).
- **You** resigning from **your** employment.

Please read the general exclusions on page B4 that also apply.

Legal and regulatory information

This policy is available to **residents** of Denmark only. This is not available to residents of Greenland or The Faroe Islands.

Insurer

Your insurance is underwritten by AWP P&C S.A. - Dutch Branch, trading as Allianz Travel Europe, an insurer licensed to act in all EEA countries and located at Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam, the Netherlands. AWP P&C S.A. - Dutch Branch, with corporate identification No 33094603, is registered at the Dutch Authority for the Financial Markets (AFM) No 12000535 and is authorised by L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) in France.

Cancellation rights

If **your** cover does not meet **your** requirements, please notify **KLM** within 14 days of paying **your** premium and receiving **your** insurance confirmation email.

Your premium will be refunded unless **your** cover has expired, **you** have made a claim, or intend to make a claim, in which case no refund will be due.

Please note that **your** cancellation rights are no longer valid after this initial 14-day period.

If the **period of insurance** is 1 month or less **you** will not be able to terminate the insurance with less than 7 days before the start date of **your** insured **trip**.

When can we terminate the insurance?

We may be entitled to terminate the insurance policy and not pay any claim or to change the terms of the policy if **you**:

- have misled **us** through dishonesty or incomplete information when taking out the insurance policy;
- have purposely misrepresented or failed to disclose the facts when submitting a claim;
- have committed fraud, cheated or deceived **us**; or
- have previously been advised that **we** will not insure **you**. In this case the insurance will be invalid and **we** will refund the premium **you** paid for this policy.

If **we** have paid **your** claim, **we** have the right to request **you** repay **us** all payments **we** have made.

In the event that **we** choose to terminate or to change **your** insurance policy **we** will notify you in writing.

Privacy and personal data

We handle **your** personal data with care. When gathering, processing and using personal data **we** follow European Union data protection rules.

- **You** give **us** **your** personal data when **you** apply for the insurance and when **you** submit a claim. **We** may use this data throughout the entire duration of the insurance policy, for the acceptance, implementation and management of the insurance policy, claims handling, customer relations management, customer research and marketing activities (these activities are focused on creating, maintaining and expanding **our** relationship with **you**).
- If **you** agree **we** may also use **your** personal data for analytics, product development and compiling management information.
- In addition, **we** use **your** personal data to prevent and combat fraud and to comply with statutory obligations. **We** may exchange personal information with industry governing bodies, regulators, fraud prevention agencies and claims databases for underwriting and fraud prevention purposes. **We** may provide **your** information to others where required or permitted by law.
- **We** may exchange information with **our** affiliates, subsidiaries, business partners and other members of the Allianz Group. This may involve transferring information about **you** to countries outside the European Economic Area that may have limited or no data protection laws. **We** always take reasonable steps to safeguard **your** personal information and **we** have appropriate measures in place with these companies to handle **your** data with care.

- Where permitted by law **we** may record telephone conversations, so **we** can later verify what information has been provided. **We** may also use these recordings for staff training and to monitor the quality of **our** services.

You have a right to request a copy of the personal data that **we** hold about **you**. If **you** wish to exercise this right then please contact **us** via email: agae-travel.support@allianz-assistance.co.uk

International sanctions

This policy may not provide any cover or benefit to the extent that either the cover or benefit would violate any applicable sanction, law or regulations of the United Nations, the European Union, the United States of America or any other applicable economic or trade sanction, law or regulations.

We decline claims to persons, companies, governments and other parties to whom this is prohibited under national or international agreements or sanctions.

Governing law

Unless agreed otherwise, Danish law will apply and all communication in relation to this policy will be in Danish or English. In the event of a dispute concerning this policy, the Danish courts shall have exclusive jurisdiction, unless the parties agree to another way to resolve the conflict. Enquiries or complaints must first be made to the Complaints Department of Falck Global Assistance. If **you** are not satisfied with the handling of a complaint **you** should write to: **Ankenævnet for Forsikring, Anker Heegaardsgade 2, 1572 Copenhagen, Denmark.**

Glossary

When the following words and phrases appear in this document or **your** insurance confirmation email, they have the meanings given below. These words appear in **bold** print in this document.

Area of cover

Worldwide: All countries in the world.

Business colleague

Anyone **you** work closely with, and whose unexpected absence from work means that a senior manager or director of **your** business needs **you** to cancel **your trip**.

Claims Handler

Falck Global Assistance who process claims on behalf of the insurer.

Computer system

Any computer, hardware, software, or communication system or electronic device (including but not limited to smart phone, laptop, tablet, wearable device), server, cloud, microcontroller, or similar system, including any associated input, output, data storage device, networking equipment, or backup facility.

Cyber Risk

Any loss, damage, liability, claim, cost, or expense of any nature directly or indirectly caused by, contributed to by, resulting from, or arising out of or in connection with, any one or more instances of any of the following:

- Any unauthorised, malicious, or illegal act, or the threat of such act(s), involving access to, or the processing, use, or operation of, any **computer system**;
- Any error or omission involving access to, or the processing, use, or operation of any **computer system**;
- Any partial or total unavailability or failure to access, process, use, or operate any **computer system**; or
- Any loss of use, reduction in functionality, repair, replacement, restoration or reproduction of any data, including any amount pertaining to the value of such data.

Doctor

A legally qualified doctor who holds the necessary certification in the country they are currently practising in. This person must not be related to **you** or anyone **you** are travelling with.

Epidemic

A contagious disease recognised by the World Health Organisation (WHO) or an official government authority in Denmark or **your trip** destination.

Excess

The deduction **we** will make from the amount otherwise payable under this policy for each **insured person**, for each section, for each claim incident.

Home

Where **you** normally live in Denmark.

Insurer

AWP P&C S.A. - Dutch Branch, trading as Allianz Travel Europe.

Pandemic

An **epidemic** that is recognised as a pandemic by the World Health Organisation (WHO) or an official government authority in Denmark or **your trip** destination.

Period of insurance

- The start date and end date of **your** insured **trip** is stated on **your** insurance confirmation email.
- Cancellation cover begins on the issue date shown on **your** insurance confirmation email and ends when the first part of **your** pre-paid arrangements (e.g. transport or accommodation) begins.

Quarantine

Mandatory confinement, intended to stop the spread of a contagious disease to which **you** or a **travelling companion** has been exposed.

Relative

Your mother (in-law), father (in-law), step parent (in-law), sister (in-law), brother (in-law), wife, husband, son (in-law), daughter (in-law), step child, foster child, grandparent, grandchild, uncle, aunt, nephew, niece, cousin, partner (including common law and civil partnerships) or fiancé(e).

Resident

A person who has their main **home**, and is registered with a **doctor**, in Denmark and has not spent more than 6 months abroad during the year before the policy was issued.

Travelling companion

Any person who has booked to travel with **you** on **your trip**.

Trip

Any return journey (not including business trips) that takes place during the **period of insurance** and starts and finishes from **your home**.

- Any other journey which begins after **you** get back to Denmark is not covered.
- A journey which is booked to last longer than 31 days or the number of days insurance purchased (whichever is shorter) is not covered.

Unemployment

Loss of permanent paid employment through no fault of **your** own, after continuously working with the same employer for at least 2 years.

We, our, us

Allianz Travel Europe.

You, your, yourself, insured person

Each person shown on the insurance confirmation email, who the appropriate insurance premium has been paid for.

