

For English, please go to pdf page 16

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 hjælpeetemet 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

Akutmedicinsk døgnassistance: (i akutmedicinske situationer eller hvis du har behov for at afkorte din rejse)

Telefon: **+45 70 25 04 05**

E-mail: fga@dk.falck.com

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 Travel & Cancellation



A

Policetekst

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

Allianz Travel



Rejse og 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 og tag den med, når du rejser.

Policetekst

A

	Side
Vigtige oplysninger om din forsikringspolice	A1
Dækningsoversigt	A2
Helbredsmæssige undtagelser	A3
Generelle undtagelser	A4
Sports- og fritidsaktiviteter	A5
Akutmedicinsk døgnassistance	A6
Gensidige helbredsordninger	A6
Anmeldelse af krav	A7
Fremsættelse af en klage	A7
Afsnit 1 – Akutmedicinske udgifter og dermed forbundne udgifter	A8-A9
Afsnit 2 - Afkortelse af din rejse	A10-A11
Afsnit 3 – Personlige ejendele	A12-A13
Afsnit 4 – Mistet pas	A14
Afsnit 5 – Forsinket bagage	A15
Afsnit 6 – Mistet afgang	A16
Afsnit 7 – Forsinket afgang	A17
Afsnit 8 – Personansvar	A18
Afsnit 9 – Juridiske udgifter	A19
Afsnit 10 - Afbestilling	A21-A21
Juridiske og regulatoriske oplysninger	A22-A23
Ordliste	A24-A25

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 "Ordliste" i slutningen af denne police eller i det afsnit, hvor de forekommer.

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 ansørgelsesproceduren, 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 unkladelse 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 det pågældende dækningsområde. Du bør læse resten af denne policefolder for at få oplysninger om samtlige betingelser og undtagelser.

Dækningsområde	Maksimalt beløb vi betaler	Selvrisiko
1 Akutmedicinske udgifter og dermed forbundne udgifter Behandling Hjemsendelse Ekstra rejse og indkvartering Tilkaldelse og ledsagelse Akut tandlægebehandling Begravelsesudgifter	Ubegrænset Ubegrænset Ubegrænset DKK 7 500 DKK 2 250 DKK 16 000	DKK 0
2 Afkortelse af din rejse	DKK 37 250	DKK 0
3 Personlige ejendele Enkelte genstande, par eller sæt Værdigenstande Tobak, alkohol, dufte og parfumer	DKK 6 000 DKK 3 000 DKK 3 000 DKK 400	DKK 220
4 Mistet pas	DKK 1 500	DKK 0
5 Forsinket bagage (kun på udrejsen)	DKK 1 120 (DKK 280 for en forsinkelse på 6-24 timer, eller DKK 560 for en forsinkelse på 24-48 timer, eller DKK 1 120 for en forsinkelse på over 48 timer)	DKK 0
6 Mistet afgang Fortsættelse af din rejse	DKK 5 000	DKK 0
7 Forsinket afrejse Forsinkelse	DKK 2 000 (DKK 200 for hver hele 6 timers forsinkelse)	DKK 0
8 Personligt ansvar	DKK 3 700 000	DKK 1 750
9 Juridiske udgifter	DKK 37 250	DKK 0
10 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

Disse gælder for "Afsnit 1 - Akutmedicinske udgifter og dermed forbundne udgifter", "Afsnit 2 - Afkortelse af din rejse" og "Afsnit 10 - Afbestilling".

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

- 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.
- 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.
- 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**.
- Du** er ikke dækket, hvis **du** rejser, hvis lægen har frarådet det, eller hvis **du** ville have været blevet frarådet det, hvis **du** havde søgt lægens råd inden påbegyndelse af **din rejse**.
- Du** er ikke dækket, hvis **du** ved, at **du** vil få behov for lægebehandling eller konsultation hos en hvilken som helst lægelig institution i løbet af **din rejse**.
- 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.
- Du** er ikke dækket, hvis **du** rejser eller 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.

Bemærk

Dette er ikke en privat helbredsforsikring, og den dækker kun akutmedicinsk behandling i tilfælde af ulykke eller uventet sygdom under **din rejse**.

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 nyder ikke din rejse eller 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 det danske Udenrigsministeriet, Verdenssundhedsorganisationen (WHO) eller en regering eller anden officiel myndighed. Dette omfatter anbefalinger af visse vaccinationer og andre forebyggende forholdsregler (f.eks. malariatabletter) eller bestillinger af rejser / rejser til områder mod deres råd.
 - h Du deltager i en sports- eller fritidsaktivitet, der angives som ikke dækket (se side A5).
 - i Du rejser uden for dækningsområdet, som er angivet på din e-mail med forsikringskvitteringen.
 - j Du begår selvmord, skader dig selv eller unødigt udsætter dig selv for en risiko (medmindre du forsøgte at redde et andet menneskes liv).
 - k Du udfører ulovlige, ondsindede eller kriminelle handlinger (inklusive dem hvor du er påvirket af alkohol), eller du overtræder de lokale færdselslove.
 - l Du kører på en motorcykel, medmindre føreren har et passende og gyldigt kørekort, og du, og din eventuelle passager, bærer styrthjelm.
 - m Flyver med et fly, medmindre du er passager i et fuldt godkendt passagerfly.
 - n Ændringer i valutakurser.
 - o Dine ejendele opbevares, konfiskeres, destrueres eller beskadiges efter ordre fra en embedsmand eller tolder.
 - p Ioniserende stråling eller radioaktiv kontaminering fra atombrændstof eller atomaffald eller risiko fra nukleart udstyr.
 - q Enhver epidemi eller pandemi, bortset fra hvad der er udtrykkeligt dækket i "Afsnit 1 – Akutmedicinske udgifter og dermed forbundne udgifter", "Afsnit 2 - Afkortelse af din rejse" og "Afsnit 10 – Afbestilling".
 - r Et apparat eller et computerprogram, der ophører med at fungere korrekt, hvad enten du ejer det eller ej.
 - s 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. Dette gælder ikke for faste betalinger (ydelsesbeløb frem for tilbagebetaling af udgifter) såsom det at måtte blive indendørs, eller forsinket afgang ydelser.
- 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, eller udskiftning af låse, hvis du mister dine nøgler).
- 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 A7).

Sports- og fritidsaktiviteter

Følgende aktiviteter er ikke omfattet af dækningen:

- Deltagelse i en sportsaktivitet, når arrangørens retningslinjer ikke er blevet fulgt;
- Alle sportsaktiviteter, der kræver medlemskab af en forening;
- Alle professionelle sportsaktiviteter;
- Alle former for væddeløb, medmindre det er til fods; eller
- Enhver form for vintersportsaktivitet.

Akutmedicinsk døgnassistance

Telefon: **+45 70 25 04 05** eller e-mail: **fga@dk.falck.com**

Anfør KLM rejse og afbestillingsforsikring og **dit** policenummer.

Du skal straks informere **os** om alvorlig sygdom eller ulykke, hvor **du** må på hospitalet, bliver nødt til at rejse **hjem** før tid eller forlænge **dit** ophold. **Vi** har åbent døgn rundt, året rundt.

I forbindelse med mindre alvorlig sygdom eller ulykker, hvor der kun er behov for ambulans behandling og hvor medicinske udgifter ikke overstiger **DKK 2 700**, beder **vi dig** betale regningerne, gemme kvitteringerne og anmelde et krav, når **du** kommer **hjem**.

Kontroller "Helbredsmæssige undtagelser" på side A3 for at se, om en eksisterende tilstand vil være dækket.

Akutmedicinsk assistance

Vores erfarne, flersprogede medicinske assistanceteam vil skaffe det fulde overblik over nødsituationen, og kan hjælpe på følgende måder.

- Kontakte hospitaler og de **læger**, der behandler **dig**;
- Overvåge **din** behandling med **vores** medicinske rådgivere;
- Kontakte **din læge** for at bekræfte **din** sygehistorie, hvor det er nødvendigt;
- Sørge for, at hospitals- og medicinregninger er garanteret, der hvor **du** har et gyldigt krav;
- Sørge for, at familie eller **rejsefæller** holdes underrettet;
- Arrangere rejse og indkvartering for en person, der skal være hos **dig** (hvor det er medicinsk nødvendigt);
- Beslutte og arrangere den mest hensigtsmæssige, praktiske og rimelige måde at sende **dig hjem** på. Dette vil normalt være med almindeligt rutefly eller vejambulance, men, hvor det er medicinsk nødvendigt, vil der blive organiseret et ambulancefly eller et taxafly med uddannet medicinsk ledsagelse. **Vi** kan også arrangere, at **du** bliver hospitalsindlagt i Danmark.

Bemærk

Dette er ikke en privat helbedrsforsikring, og dækker kun akutmedicinsk behandling i tilfælde af, at **du** kommer ud for en ulykke eller pådrager **dig** en uventet sygdom under **din rejse**.

Gensidige helbedrsordninger

Det europæiske sygesikringskort (Blå sygesikringskort)

- Det blå sygesikringskort giver **dig** ret til medicinsk behandling, enten til en reduceret pris (eller gratis), under **dit** ophold i et land inden for det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde (EØS) eller Schweiz. EØS består af landene i den Europæiske Union (EU) samt Island, Liechtenstein og Norge.
- Det er vigtigt at have det blå sygesikringskort og en rejseforsikring. Det blå sygesikringskort er vigtigt, da **du** i nogle tilfælde vil modtage behandling hurtigere med det, i andre vil de forvente at **du** betaler et depositum inden de behandler **dig**, hvis **du** ikke har det blå sygesikringskort. Forsikring er vigtig, da det blå sygesikringskort kun giver **dig** ret til samme medicinske behandling, som borgerne i det land **du** besøger. Det blå sygesikringskort dækker ikke omkostningerne til medicinsk behandling på et privathospital eller en klinik, eller omkostningerne til **din** hjemtransport til Danmark.
- **Du** kan rekvirere det blå sygesikringskort online på **www.borger.dk** eller ringe på **+45 70 10 18 81**.

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 rejse og afbestillingsforsikring og **dit** policenummer.

Skadeservice

Udfyld og returner skadeanmeldelsen med alle de oplysninger og dokumenter, **vi** har bedt om, så hurtigt som muligt.

I forbindelse med alle anmeldelser har vi behov for følgende:

- **Din** bookingfaktura (eller fakturaer) for **din rejse** og rejsedokumenter, som viser rejsedatoer og -tidspunkter samt rejseudgifter.
- Originale regninger og kvitteringer for alle kontantudlæg, som **du** har betalt.
- Originale kvitteringer eller fakturaer.
- Oplysninger om eventuelle andre forsikringer, som **du** måtte have, og som kan dække det samme tab, f.eks. indboforsikringer eller private sundhedsforsikringer.
- Så meget dokumentation som muligt til at understøtte **dit** krav.

Bemærk

Du skal ofte indhente oplysninger om **dit** krav, mens **du** er ude at rejse.

Under hver dækningsoversigt er der en boks, der hedder **"Hvad vi skal bruge, hvis du anmelder et krav"**. Her angives yderligere detaljer om de ekstra oplysninger, **vi** har brug for, til hver enkelt type krav.

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 – Akutmedicinske udgifter og dermed forbundne udgifter

Hvis du indlægges på hospital, eller du mener, at du bliver nødt til at tage hjem før tiden eller forlænge din rejse, skal du straks informere os. Telefon +45 70 25 04 05.

✓ Hvad er din dækning

Vi betaler **dig** eller **din** personlige repræsentant for følgende nødvendige og uforudsete akutte udgifter, hvis **du** dør, kommer til skade, kommer ud for en ulykke eller bliver syg (herunder at blive diagnosticeret med en **epidemisk** eller en **pandemisk** sygdom, som f.eks. COVID-19) under **din** rejse.

- Behandling

Rimelige omkostninger til medicinske og kirurgiske ydelser, medicinomkostninger, hospitals-, plejehjems- eller sygeplejeydelser

- Hjemsendelse

Faktiske omkostninger ved **din** hjemsendelse til Danmark, hvis det er medicinsk nødvendigt, eller til transport af **din** afdøde legeme til Danmark, hvis **du** dør under **din** rejse.

- Ekstra rejse og indkvartering

Faktiske omkostninger til ekstra rejse og indkvartering for **dig** når det er medicinsk nødvendigt.

- Tilkaldelse og ledsagelse

Op til i alt **DKK 7 500** til ekstra rejse og indkvartering til en anden person, der bliver hos **dig** eller rejser til **dig** fra Danmark, når det er medicinsk nødvendigt.

- Tandlæge

Op til i alt **DKK 2 250** til akut tandlægebehandling til lindring af akutte smerter.

- Begravelsesudgifter

Op til **DKK 16 000** i alt til **dine** begravelses- eller kremeringsomkostninger i tilfælde af, at **du** dør uden for Danmarks grænser. Det inkluderer omkostninger til transport af **din** aske til Danmark i tilfælde af kremering.

X Hvad dækkes ikke

- En sygdom anført under "Helbredsmæssige undtagelser" på side A3.
- Ethvert krav, hvor **du** ikke tager **din** receptpligtige medicin eller følger vaccinationer eller andre forebyggende foranstaltninger (såsom malariapiller) som anbefalet af:
 - **din læge**, inden **du** rejser,
 - den **læge**, der behandler **dig**, mens **du** er ude at rejse,
 - det danske Udenrigsministerium, Verdenssundhedsorganisationen (WHO) eller en offentlig eller anden officiel myndighed.
- Omkostninger relateret til graviditet, undtaget hvor disse opstår som følge af komplikationer eller tidlig fødsel (mere end 8 uger inden **din** termin).

- Omkostningerne til:
 - serviceydelser eller behandlinger, som **vi** ikke har indvilliget i, og som iht. den **læge**, der behandler **dig** eller **vores** medicinske rådgivere (eller begge), kan vente indtil **du** vender hjem til Danmark,
 - behandling, som ikke direkte er relateret til sygdommen eller skaden, der gav anledning til kravet,
 - taxiture og telefonopringninger (herunder mobiltelefon),
 - mad, drikkevarer og billeje,
 - en enmandsstue eller et privat værelse,
 - rejse og indkvartering med en højere standard, end det der oprindeligt blev booket for **din** rejse,
 - rejse og indkvartering for mere end en person, som opholder sig sammen med **dig** eller rejser for at være sammen med **dig** fra Danmark, hvis det er medicinsk nødvendigt,
 - genkøb af medicin, som **du** tog, da **du** begyndte **din** rejse,
 - serviceydelser eller behandlinger, som **du** får i Danmark,
 - **din** begravelse eller kremering i Danmark,
 - tandlægearbejde, der ikke er påkrævet i en nødsituation, udskiftning eller reparation af tandprotese eller kunstige tænder (f.eks. kroner), eller arbejde, som involverer brug af ædelmetaller.

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

i Specielle betingelser og bemærkninger, der gælder for afsnit 1

- Dette er ikke en privat helbredsforsikring, og dækker kun akutmedicinsk behandling i tilfælde af at **du** kommer ud for en ulykke eller pådrager **dig** en uventet sygdom under **din** rejse.
- **Du** må ikke have rejst mod regeringens råd fra det land, hvor du har **fast bopæl**, eller mod lokale myndigheders råd på **din** rejsedestination.
- Med skriftlig tilladelse fra **dig** eller **din** personlige repræsentant, kan **vi** kontakte **din læge** for at bekræfte **din** sygehistorie, som hjælper **os** med at behandle ethvert krav. **Vi** kan også bede **dig** om at gennemgå en lægeundersøgelse eller bede om obduktion i tilfælde af **din** død.
- For at hjælpe **os** med at indkræve alle betalinger **vi** har foretaget iht. denne police, kan **vi** bede **dig** om at give **os** oplysninger og udfylde formularer. **Vi** kan også anlægge retssag i **din** navn (men for **vores** omkostninger).
- Hvis **vores** medicinske rådgivere mener, at det er medicinsk nødvendigt at sende **dig** hjem, vil **vi** beslutte den mest hensigtsmæssige, praktiske og rimelige måde at gøre dette på. Dette vil normalt være med almindeligt rutefly eller vejambulance, hvor det er medicinsk nødvendigt vil der blive arrangeret et ambulancefly eller et taxifyly med uddannet medicinsk ledsagelse. **Vi** kan også arrangere, at **du** bliver hospitalsindlagt i Danmark.
- Den **læge**, der behandler **dig** udarbejder en attest, der bekræfter, at **du** er rask nok til at rejse. Uden denne kan flyselskaber nægte at transportere en syg eller tilskadekommet person.
- Hvis **du** nægter behandling eller nægter at rejse hjem til Danmark, når den **læge**, der behandler **dig** og **vores** medicinske rådgivere er enige i, at **du** er rask nok til at rejse, så betaler **vi** ikke yderligere omkostninger og udgifter, og al dækning for denne **rejse** slutter, medmindre **vi** aftaler andet
- I tilfælde af en uoverensstemmelse mellem **vores** rådgivende læger og den **læge**, der behandler **dig**, anmoder **vi** om en uvildig medicinsk udtalelse.

📄 Hvad vi skal bruge, hvis du anmelder et krav

- Medicinsk dokumentation fra den **læge**, der behandler **dig** for at bekræfte sygdommen eller tilskadekomsten og den behandling, som gives.
- Originale regninger og kvitteringer for al medicinsk behandling og andre udgifter, som **du** har betalt eller har indvilliget i at betale.
- Generelle oplysninger, som fremgår af afsnittet "Anmeldelse af et krav" på side A7.

Afsnit 2 - Afkortelse af din rejse

Hvis du mener, du bliver nødt til at tage hjem før tiden, skal du straks informere os.
Telefon +45 70 25 04 05.

✓ Hvad er din dækning

Vi betaler indtil **DKK 37 250** i alt (men ikke mere end udgiften til den oprindelige rejse) for følgende:

- **din** del af den ubenyttede personlige indkvartering, transportomkostninger og andre rejseudgifter, som er betalt eller hvor der er indgået aftale om at betale, og som ikke kan refunderes fra anden side, hvis **du** afkorter **din rejse** på grund af dødsfald, alvorlig skade eller alvorlig sygdom (herunder at blive diagnosticeret med en **epidemisk** eller en **pandemisk** sygdom, som f.eks. COVID-19) hos **dig selv**, en **slægtning**, en **rejsefælle** eller en **slægtning** af en **rejsefælle**.
- udgiften for **din** hjemrejse på grund af dødsfald, alvorlig tilskadekomst eller alvorlig sygdom (herunder at blive diagnosticeret og indlagt med en **epidemisk** eller en **pandemisk** sygdom, som f.eks. COVID-19) hos **din slægtning** eller en **slægtning** af en **rejsefælle**.

X Hvad dækkes ikke

- En sygdom anført under "Helbredsmæssige undtagelser" på side A3.
- Noget den virksomhed eller person, som **du** bookedede **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.
- Krav der relaterer til graviditet, undtaget hvor disse stammer fra komplikationer eller tidlig fødsel (mere end 8 uger inden **din** termin).
- Ved afkortelse af **din rejse**, medmindre **vi** har samtykket.
- Udgifter til din hjemrejse som følge af en slægtningens tilstand, når sygdommens alvor eller prognosen for dødsfald var kendt før afrejsen.
- Eventuelle omkostninger, hvis **du** kommer **hjem** pga. sygdom eller skade, når **du** ikke fik en lægeerklæring fra den **læge**, der behandlede **dig**, hvoraf det fremgår, at det var medicinsk nødvendigt, at **du** kom **hjem** og **vi** samtykkede i dette.
- Rejse og indkvartering af højere standard end den, der oprindeligt blev bestilt til din rejse.
- Omkostningerne for **dine** oprindeligt forudbestilte billetter, hvis **du** ikke har brugt dem, og **vi** har betalt ekstra transportomkostninger.

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

i Specielle betingelser og bemærkninger, der gælder for afsnit 2

- **Du** skal kontakte døgnservicen, før **du** vender **hjem**, og de skal godkende årsagen til at afkorte **rejsen**.
- **Du** må ikke have rejst mod regeringens råd fra det land, hvor du har **fast bopæl**, eller mod lokale myndigheders råd på **din rejse**destination.
- Hvis **du** er nødt til at afkorte **rejsen**, beregner **vi** ubrugt værdi af **din rejse** fra den dato, hvor det er nødvendigt for **dig** at returnere til Danmark førtidigt eller den dato, hvor **du** indlægges på hospital i resten af **din rejse**.
- **Vi** betaler ubrugte rejseudgifter (men ikke **dine** ubrugte returbilletter, hvis **vi** har betalt for nye billetter på baggrund af hver fulde periode på 24 timer, **du** har mistet. For pakkerejser udregnes rejsens udgifter pr. dag ved at dividere de samlede udgifter til **din rejse** med den planlagte længde af **din rejse** i antal dage.

📄 Hvad vi skal bruge, hvis du anmelder et krav

- Alle oplysninger om årsagen til, at **du** blev nødt til at afkorte **din rejse**.
- En lægeerklæring, der er udfyldt af den **læge**, der behandler **dig** (eller **din rejsefælle**, **din slægtning** i Danmark eller **din rejsefælles slægtning** i Danmark, som bekræfter, hvor det er relevant:
 - diagnose,
 - den dato **du** blev beordret til at afkorte **din rejse**.
- En certificeret kopi af dødsattesten, hvor dette er relevant.
- Skriftlig bekræftelse fra **dit** udbyder af transport og indkvartering, som viser alle omkostninger, der ikke kan indkræves hos dem.
- Generelle oplysninger, som fremgår af afsnittet "Anmeldelse af et krav" på side A7.

Afsnit 3 – Personlige ejendele

? Betydning af ord i afsnit 3

Par eller sæt

Et antal **personlige ejendele**, der hører sammen eller kan bruges sammen (for eksempel matchende halskæde og øreringe, fotoudstyr eller et sæt golfkøller).

Personlige ejendele

Bagage, tøj, **værdigenstande**, sportsudstyr (herunder ikke ski- eller snowboardudstyr) og andre ejendele, som **du** har på, bruger eller bærer, som tilhører **dig** eller som **du** har juridisk ansvar for.

Skrøbelige genstande

Porcelæn, glas, lertøj eller andre skrøbelige genstande, der let går i stykker.

Uovervågede

Personlige ejendele, som **du** ikke har fuldt opsyn med, medmindre de er låst inde på det indkvarteringssted, som **du** bruger på **din rejse**, eller de er ude af syne i et aflåst bagagerum, aflåst tagboks eller i aflåst handskerum eller det overdækkede bagageområde i et aflåst motorkøretøj.

Værdigenstande

Smykker, ure, genstande fremstillet af eller indeholdende ædelmetaller eller halvædelstene/ædelstene, pelse, kikkerter, teleskoper, computerspil, enhver form for foto-, lyd-, video-, computer- (herunder tablets og e-bogslæsere, hukommelsesnøgler og -kort), fjernsyns-, telefax- og telefonudstyr (herunder mobiltelefoner), personlige medieafspillere (herunder MP3- og MP4-afspillere), PDA'er, satellitnavigationsudstyr, elektroniske spil, tv'er, cd'er, mini-discs, dvd'er, kassetter, video- og lydband.

✓ Hvad er din dækning

Vi betaler op til **DKK 6 000**, hvis **dine personlige ejendele** er bortkommet, stjålet eller beskadiget under **din rejse**. Det højeste, **vi** betaler for **værdigenstande**, er i alt **DKK 3 000** uanset om de ejes i fællesskab. Der er også en begrænsning på **DKK 3 000** for en enkelt genstand, et **par eller sæt**.

X Hvad dækkes ikke

- En selvrisiko på **DKK 220**.
- Tab eller tyveri af **personlige ejendele**, medmindre du har anmeldt det til politiet inden for 24 timer, efter du har opdaget det, og har fået en skriftlig politirapport.
- Mere end værdien af det par eller sæt, som er mistet, stjålet eller beskadiget
- Krav på mere end en mobiltelefon pr. forsikret person
- Beskadigelse af eller skade på: skrøbelige genstande, sportsudstyr mens det anvendes, udstyr i form af audio, video, computer, tv, fax eller telefon
- Tab eller skade på grund af klima, brug, afskrivning, skadedyr eller rensningsprocedure.
- Tab, der måtte udspringe af brug af kredit/hævekort, checks, veksler og anvendelse af konti
- Skade forårsaget af indholdet i flasker eller andre beholdere, der lækker eller går i stykker
- Udgiften til at erstatte eller udskifte kunstige tænder
- Over **DKK 400** for tobak, alkohol, dufte og parfumer

(fortsætter på næste side)

- Tab eller tyveri, eller skade på følgende:
 - **personlige ejendele** mens de er i **din** leverandør af transport eller indkvarteringsvaretægt, medmindre **du** har indberettet det til dem inden syv efter at det er opdaget, og de har givet **dig** en PIR eller anden lignende skriftlig bekræftelse, der giver nærmere oplysninger om skaden eller varigt tab.
 - Genstande som **du** ikke kan fremvise kvittering for eller andet bevis for, at **du** har købt eller ejer genstandene og bevis for værdien
 - **Personlige ejendele**, der er **uovervåget**
 - **Værdigenstande**, medmindre de befinder sig på **din** person, låst inde i et pengeskab eller lignende, eller låst inde på den indkvartering, **du** benytter på **din rejse**.
 - **Værdigenstande** pakket i kufferter, bagagerum eller lignende beholdere.
 - **Værdigenstande** efterladt i et motorkøretøj
 - **Personlige ejendele** efterladt i et ulåst motorkøretøj
 - **Personlige ejendele** efterladt i et telt
 - **Personlige ejendele**, der er forlagt eller glemt.
 - Eventuelle film, bånd, kassetter, computerspil, elektroniske spil mini-diske, DVD'er, video- og lydband, kassetter eller diske, som ikke er forudindspillede og frigivet til almindeligt køb,
 - Narkotika, motoriserede køretøjer, værdifulde dokumenter eller dyr.
- En genstand, som er dækket af en anden forsikringspolice.
- Eventuelle fradrag i betalingen af **dit** krav af en anden forsikringsgiver.

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

i Specielle betingelser og bemærkninger, der gælder for afsnit 3

- Denne police dækker værdien på genstandene på det tidspunkt, de blev mistet eller stjålet, og ikke den oprindelige købspris eller omkostningerne til genanskaffelse. Dette betyder, at **vi** fratrækker et beløb for almindelig slitage fra de oprindelige omkostninger. **Vi** vælger muligvis at reparere genstanden eller udskifte den med en tilsvarende genstand.
- Der er en begrænsning for enkelte genstande (eller **par eller sæt** af genstande) og en begrænsning for **værdigenstande**, og denne police giver muligvis ikke tilstrækkelig dækning for dyre genstande som smykker eller computer, lyd- eller fotoudstyr. Disse genstande kan normalt forsikres særskilt under **din** indboforsikring.
- Hvis **dine personlige ejendele** mistes, stjæles eller beskadiges, mens de har været i **dit** transportselskabs eller **din** indkvarteringsudbyders besiddelse, skal **du** indhente en såkaldt "Property Irregularity Report" (PIR) eller en anden tilsvarende skriftlig bekræftelse fra disse inden 7 dage efter, **du** har opdaget det, med detaljerede oplysninger om skaden eller det permanente tab. **Du** kan muligvis anmelde et krav direkte til transportselskabet, ved at skrive til dem inden for 21 dage efter skaden eller tabet.
- **Du** bør beholde eventuelle beskadigede genstande, da **vi** muligvis får brug for at besigtige dem. Hvis **vi** foretager en betaling, eller **vi** erstatter en genstand, tilhører den beskadigede genstand derefter **os**.

📄 Hvad vi skal bruge, hvis du anmelder et krav

- En skriftlig politirapport, der bekræfter alle oplysninger om tabet eller tyveriet.
- En skriftlig rapport fra **dit** rejseselskab eller **din** indkvarteringsbestyrer, hvis det er relevant.
- En såkaldt "Property Irregularity Report" (PIR) eller en anden skriftlig bekræftelse fra transportselskabet eller **din** indkvarteringsudbyder med detaljerede oplysninger om skaden eller det permanente tab.
- For tabte, stjålne eller beskadigede genstande, gælder originale kvitteringer eller andet passende som bevis for, at **du** har købt eller ejer genstandene og kan bevise værdien.
- Et overslag over omkostninger til reparation af alle beskadigede genstande.
- Generelle oplysninger, som fremgår af afsnittet "Anmeldelse af et krav" på side A7.

Afsnit 4 – Mistet pas

✓ Hvad er din dækning

Vi betaler op til **DKK 1 500** for følgende, hvis **dit** pas er mistet eller stjålet under **din** rejse.

- Et midlertidigt erstatningspas,
- Alle ekstra omkostninger til rejse og indkvartering for at få et midlertidigt erstatningspas,
- Den resterende værdi af **dit** originale pas.

X Hvad dækkes ikke

Ethvert krav, medmindre **du** får et brev fra en lokal ambassade eller et konsulat, hvortil **du** anmeldte tabet.

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

i Specielle betingelser og bemærkninger, der gælder for afsnit 4

Den resterende værdi af **dit** pas baseres på de aktuelle omkostninger for et nyt pas, og hvor længe **dit** originale pas stadig ville have været gyldigt.

📄 Hvad vi skal bruge, hvis du anmelder et krav

- Skriftlig bekræftelse fra den lokale ambassade eller konsulatet, hvor tabet fandt sted, med oplysninger om den dato, hvor passet blev mistet, og hvornår det blev anmeldt og erstattet **Du** bør også få en skriftlig politirapport.
- Originale regninger og kvitteringer for det midlertidige pas, og hvis det er relevant alle ekstra omkostninger til rejse og indkvartering.
- Generelle oplysninger, som fremgår af afsnittet "Anmeldelse af et krav" på side A7.

Afsnit 5 – Forsinket bagage

? Betydning af ord i afsnit 5

Bagage

Tøj, fodtøj, toiletartikler og sportsudstyr (omfatter ikke ski eller snowboardudstyr) og andre ejendele, som **du** har på, bruger eller bærer, som tilhører **dig** eller som **du** har juridisk ansvar for har været tjekket ind til transportøren.

Værdigenstande

Smykker, ure, genstande fremstillet af eller indeholdende ædelmetaller eller halvædelstene/ædelstene, pelse, kikkerter, teleskoper, computerspil, enhver form for foto-, lyd-, video-, computer- (herunder tablets og e-bogslæsere, hukommelsesnøgler og -kort), fjernsyns-, telefax- og telefonudstyr (herunder mobiltelefoner), personlige medieafspillere (herunder MP3- og MP4-afspillere), PDA'er, satellitnavigationsudstyr, elektroniske spil, tv'er, cd'er, mini-discs, dvd'er, kassetter, video- og lydånd.

✓ Hvad er din dækning

Vi betaler op til **DKK 1 120** i alt for genanskaffelse af vigtige ejendele, hvis **din** bagage er midlertidigt mistet eller forsinket af **din** transportør på **din** udrejse. Vi betaler følgende beløb baseret på den tid, **du** må undvære **din bagage**, efter at være ankommet til **din** destination:

Forsinkelsens længde	Beløb, der skal betales
6-24 timer	DKK 280
24-48 timer	DKK 560
Mere end 48 timer	DKK 1 120

X Hvad dækkes ikke

- Midlertidigt tab eller forsinkelse af **værdigenstande**.
- Midlertidigt tab eller forsinkelse af **bagage** på **din** hjemrejse til Danmark.

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

i Specielle betingelser og bemærkninger, der gælder for afsnit 5

- **Du** skal have en såkaldt "Property Irregularity Report" (PIR) eller en anden skriftlig bekræftelse fra transportselskabet inden for 7 dage efter opdagelsen, med detaljerede oplysninger om det midlertidige tab.
Du kan muligvis anmelde et krav direkte til transportselskabet, ved at skrive til dem inden for 21 dage det midlertidige tab.
- Det beløb, der skal betales, kan kun betales en gang pr. **forsikret person** (selv om mere end et styk bagage er forsinket). Kun den person, der er navngivet på bagagemærket kan fremsætte krav (selv om bagagen indeholder mere end en persons ejendele).
- Hvis genstandene er bortkommet permanent, fratrækker vi ethvert beløb, som **du** skal have udbetalt i henhold til dette afsnit, fra den endelige skaderegulering under "Afsnit 3 - Personlige ejendele".

📄 Hvad vi skal bruge, hvis du anmelder et krav

- En såkaldt "Property Irregularity Report" (PIR) eller en anden skriftlig bekræftelse fra transportselskabet med oplysninger om det midlertidige tab.
- Originale kvitteringer for genstande **du** køber, mens **du** venter på, at **din bagage** returneres til **dig**.
- Generelle oplysninger, som fremgår af afsnittet "Anmeldelse af et krav" på side A7.

Afsnit 6 – Mistet afgang

? Betydning af ord i afsnit 6

Afgangssted

Lufthavnen, stationen eller havnen, hvor:

- **Din** udrejse til **dit** bestemmelsessted begynder,
- Tilslutningsfly eller andre forbookede flyafgange eller anden transport begynder, hvis **din rejse** har mere end et bestemmelsessted eller forbindelse, eller
- **Din hjemrejse** begynder (herunder enhver form for tilslutningstransport **du** tager senere).

✓ Hvad er din dækning

Vi betaler op til **DKK 5 000** (men ikke mere end de oprindelige **rejse**omkostninger) for ekstra transport- og indkvarteringsomkostninger for at få **dig** til **din** rejsedestination på udrejsen (inden for **dine** oprindelige **rejsedatoer**) eller **hjem** på **din** hjemrejse, hvis **du** mister **din** bookedede afgang, fordi **du** ikke kommer hen til **dit afgangssted** til tiden pga.:

- Den offentlige transport (herunder planlagte flyafgange) ikke følger sin tidsplan,
- Det køretøj, som **du** benytter, er involveret i en ulykke eller bryder sammen, eller
- Det køretøj, som **du** benytter, er involveret i en trafikprop.

X Hvad dækkes ikke

- Ethvert krav:
 - Hvis **du** ikke beregnede lang tid nok til at komme hen til **dit afgangssted**, og har taget højde for almindelige eller forventelige trafikforhold,
 - Hvis **du** har foretaget rejsearrangementer uafhængigt af dem, der var inkluderet i **din** pakkerejse, og ikke beregnede mere end 3 timer mellem ankomsten af **dit** fly eller anden transport og afgang for **dit** tilslutningsfly eller anden transport,
 - Hvis **du** med rimelighed havde kunnet lave andre rejsearrangementer for at nå **dit afgangssted** til tiden, eller
 - medmindre **du** får skriftlig bekræftelse på årsagen til forsinkelsen fra den relevante myndighed.
- En forsinkelse eller fejl i den offentlige transport forårsaget af optøjer, strejke eller arbejdskonflikt, der startede eller blev annonceret, inden **du** købte **din** police eller bookedede **din rejse** (alt efter hvilken hændelse, der kommer sidst).
- Enhver omkostning, der er erholdelig direkte fra rejse- eller leverandøren af indkvartering eller rejsearrangøren.

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

i Specielle betingelser og bemærkninger, der gælder for afsnit 6

- **Du** skal have en skriftlig bekræftelse på årsagen til forsinkelsen. Hvis for eksempel **dit** køretøj bryder sammen, skal **du** levere en rapport fra vejhjælpen eller værkstedet, der har repareret **din** bil. Hvis det tog, **du** skulle med, ikke kørte til tiden, skal **du** levere en rapport fra togselskabet.
- **Du** skal planlægge at ankomme til indtjekningsstedet på **dit afgangssted** mindst 3 timer inden det planlagte afgangstidspunkt eller den tid, der er angivet i flyselskabets skriftlige anvisninger (alt efter, hvad der er længst).

📄 Hvad vi skal bruge, hvis du anmelder et krav

- Alle oplysninger om de omstændigheder, der medførte, at **du** mistede **din** afgang.
- Skriftlig bekræftelse på årsagen til forsinkelsen. Hvis for eksempel **dit** køretøj bryder sammen, skal **du** levere en rapport fra vejhjælpen eller værkstedet, der har repareret **din** bil. Hvis det tog, **du** skulle med, ikke kørte til tiden, skal **du** levere en rapport fra togselskabet.
- Generelle oplysninger, som fremgår af afsnittet "Anmeldelse af et krav" på side A7.

Afsnit 7 – Forsinket afgang

? Betydning af ord i afsnit 7

Afgangssted

Lufthavnen, stationen eller havnen, hvor:

- **din** udrejse til **dit** bestemmelsessted begynder,
- tilslutningsfly eller andre forbookede flyafgange eller anden transport begynder, hvis **din rejse** har mere end et bestemmelsessted eller forbindelse, eller
- **din hjemrejse** begynder (herunder enhver form for tilslutningstransport **du** tager senere).

✓ Hvad er din dækning

Vi betaler **DKK 200**, for hver 6 timers **din** bookedede transport er forsinket på **afgangsstedet**, op til i alt **DKK 2 000**, pga.:

- alvorlig brand-, storm- eller oversvømmelsesskade på **afgangsstedet**,
- arbejdskonflikt,
- dårligt vejr,
- mekanisk sammenbrud af det internationale tog eller skib, eller
- startforbud for flyet på grund af mekanisk eller strukturel defekt.

X Hvad dækkes ikke

- Alt, der skyldes at **du** ikke tjekkede ind på **afgangsstedet**, da **du** skulle have gjort det.
- Enhver forsinkelse grundet strejke eller arbejdskonflikt, der begyndte eller blev annonceret, inden **du** bookedede **din rejse** eller købte **din** police (alt efter hvilken hændelse, der skete sidst).
- Ethvert krav, hvor **du** ikke får skriftlig bekræftelse fra transportøren for årsagen til forsinkelsen og det aktuelle afrejsetidspunkt.

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

📄 Hvad vi skal bruge, hvis du anmelder et krav

- Skriftlig bekræftelse fra flyselskabet eller dets agent med detaljer om de planlagte og faktiske afgangstider og begrundelse for forsinkelsen af afgang.
- Generelle oplysninger, som fremgår af afsnittet "Anmeldelse af et krav" på side A7.

Afsnit 8 – Personansvar

✓ Hvad er din dækning

Vi betaler op til **DKK 3 700 000**, hvis **du** ved et uheld kvæster en person eller beskadiger en andens ejendom under **din rejse** og er juridisk ansvarlig.

X Hvad dækkes ikke

- En selvrisiko på **DKK 1 750**.
- Bøder eller pønalt begrundede erstatninger (bøder, der straffer eller har til formål at straffe den ansvarlige person, snarere end at tilkende erstatning til offeret) **du** skal betale.
- Alle omkostninger som følge af, at **du** erkender ansvar for noget, **du** ikke har ansvaret for.
- Ansvar, der skyldes en af følgende:
 - Død eller tilskadekomst hos mennesker, der arbejder for **dig**, en **rejsefælle** eller et **slægtning**
 - Tab af eller beskadigelse af ejendom, herunder midlertidig ferieindkvartering, der ejes af **dig**, en **rejsefælle**, et **slægtning** eller en, der arbejder for **dig**,
 - **Din** forretning, **dit** erhverv, **din** profession, **dit** job eller en anden aktivitet **du** udfører for en økonomisk ydelse,
 - **Dit** engagement i enhver form for manuelt arbejde,
 - **Du** ejer, bruger eller har kontrol over:
 - dyr,
 - skydevåben (bortset fra jagtgeværer, der anvendes i et kontrolleret miljø og med passende overvågning - f.eks. lerdueskydning),
 - motoriserede eller mekaniske køretøjer og eventuelle påhængsvogne, som er hægtet på disse
 - fly, eller
 - motoriserede vandfartøjer eller sejlskibe (se “Specielle betingelser og bemærkninger, der gælder for afsnit 8”, hvis **din rejse** er en arrangeret bådsejls- eller sejlferie).

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

i Specielle betingelser og bemærkninger, der gælder for afsnit 8

- Hvis **du** bruger et motoriseret eller mekanisk køretøj på **din rejse**, skal **du** sikre **dig**, at **du** får den nødvendige forsikring, da dette ikke er dækket af denne police.
- **Du** eller **din** personlige repræsentant skal underrette **os**, så snart **du** eller **din** personlige repræsentant bliver bekendt med et muligt retskrav, sagsanlæg, ligsyn eller kvæstelse, som kan føre til et krav iht. dette afsnit.
- **Du** skal ikke forhandle om, foretage betaling af, indgå forlig om, indrømme eller nægte et ansvar over for nogen anden, uden **vores** forudgående skriftlige tilladelse.
- Hvis **din rejse** er en arrangeret bådsejls- eller sejlferie, er **du** kun dækket for tab eller beskadigelse, der sker, når båden ikke bevæger sig.
- **Du** er ikke ansvarlig for skade forårsaget af langvarig slitage på en andens ejendom.

📄 Hvad vi skal bruge, hvis du anmelder et krav

- En detaljeret redegørelse for omstændighederne omkring kravene, herunder fotografier, videodokumentation og medicinsk dokumentation, hvis det er relevant.
- Komplette oplysninger om eventuelle politirapporter og vidner (med fremlæggelse af skriftlige udtalelser, når sådanne findes).
- Eventuel stævning, tilsigelse eller anden korrespondance **du** modtager fra andre om **dit** krav.
- Generelle oplysninger, som fremgår af afsnittet “Anmeldelse af et krav” på side A7.

Afsnit 9 – Juridiske udgifter

? Betydning af ord i afsnit 9

Sagsanlæg

Arbejde, der udføres af **din** advokat til **dit** forsvar.

✓ Hvad er din dækning

Vi betaler op til **DKK 37 250** i sagsomkostninger, **du** har for at en advokat håndterer et **sagsanlæg**, når **du** sagsøges, og de ting, **du** anklages for, ikke hører ind under det pågældende lands strafferetlige love.

X Hvad dækkes ikke

- Ethvert krav:
 - som ikke anmeldes til **os** inden for 90 dage efter den hændelse, der forårsagede kravet,
 - som involverer **sagsanlæg** mellem medlemmer af samme husstand, en **slægtning**, en **rejsefælle**, eller en af **dine** medarbejdere,
 - hvor en anden forsikringsgiver eller serviceudbyder har afvist **dit** krav, eller hvor deres dækning er mindre,
 - over for en rejseagent, en rejsearrangør eller transportør, **os**, forsikringsgiveren, en anden **forsikret person** eller **vores** agenter,
 - forbundet med **dit** erhverv, eller
 - involverer **din** anvendelse af eller kontrol med et motoriseret køretøj.
- Sagsomkostninger tilkendt som en personlig straf mod **dig** eller **din** advokat (f.eks. for ikke at overholde rettens regler).

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

📄 Hvad vi skal bruge, hvis du anmelder et krav

- En detaljeret redegørelse for omstændighederne omkring kravet, herunder fotografier og videodokumentation (hvis det findes) inden for 90 dage efter den hændelse, som medførte kravet.
- Eventuel stævning, tilsigelse eller anden korrespondance **du** modtager fra andre om **dit** krav.
- Komplette oplysninger om eventuelle vidner med fremlæggelse af skriftlige udtalelser, når sådanne findes.
- Faktura og kvittering for omkostninger, som er betalt til **din** advokat inden for 30 dages betalingsfrist.
- Generelle oplysninger, som fremgår af afsnittet “Anmeldelse af et krav” på side A7.

Afsnit 10 - 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 **slægting/ 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, hærværk, 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.

📄 Hvad vi skal bruge, hvis du anmelder et krav

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.

Ved alle krav

- **Din(e)** originale afbestillingsfaktura(er) med alle afbestillingsgebyrer.
- Alle oplysninger om årsagen til, at **du** måtte afbestille **din rejse**.
- Generelle oplysninger, som fremgår af afsnittet "Anmeldelse af et krav" på side A7.

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 forsikringsselskab 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.

- Vagtcentralen giver øjeblikkelig assistance i tilfælde af indlæggelse på hospital, alvorlig ulykke eller dødsfald. Hvis vagtcentralen anser det for nødvendigt, kan den bede om oplysninger fra en forsikret enkeltperson, familiemedlemmer, servicemedarbejdere og/eller den behandlende læge. Den kan give disse oplysninger til de personer, der er involveret i redningstjenesten/vagtlægeordningen. Den videregiver også disse oplysninger til **vores** lægelige rådgiver.
- 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 (inklusive, 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.

Cyberisiko

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).
- Dækningen for alle andre afsnit begynder ved starten af **din rejse** og slutter ved slutningen af **din rejse**.
- Al dækning udløber på ophørsdatoen, der fremgår af **din** e-mail med forsikringskvitteringen, medmindre **du** ikke kan afslutte **din rejse** som planlagt pga. død, tilskadekomst eller sygdom eller, hvis **din** bookede transport er forsinket, og dette ikke kan undgås. Under disse omstændigheder vil **vi** udvide dækningen uden beregning, indtil **du** med rimelighed kan afslutte **rejsen**.

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 uforlydte 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.

Rejsefælle

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

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.

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.

Slægtning

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

Skadebehandler

Falck Global Assistance, der yder lægehjælp og behandler krav på vegne af **forsikringsgiveren**.

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

24-hour emergency medical assistance: (for medical emergencies or if you need to cut your trip short)

Phone: **+45 70 25 04 05**

Email: fga@dk.falck.com

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 Travel & Cancellation

Travel and 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 and take it with you when you travel.

**KLM Travel and Cancellation
Insurance**

Allianz Travel 

**+45 70 25 04 05
fga@dk.falck.com**

Policy number:



These terms and conditions are valid
from 8th June 2021

Contents

	Page
Important information about your insurance policy	B1
Summary of cover	B2
Health exclusions	B3
General exclusions	B4
Sports and leisure activities.	B5
24-hour emergency medical assistance	B6
Reciprocal health arrangements	B6
Making a claim.	B7
Making a complaint	B7
Section 1 - Emergency medical and associated expenses	B8-B9
Section 2 - Cutting your trip short	B10-B11
Section 3 - Personal belongings	B12-B13
Section 4 - Loss of passport	B14
Section 5 - Delayed luggage	B15
Section 6 - Missed departure.	B16
Section 7 - Delayed departure.	B17
Section 8 - Personal liability	B18
Section 9 - Legal expenses	B19
Section 10 - Cancellation.	B20-B21
Legal and regulatory information.	B22-B23
Glossary	B24-B25

Important information about your insurance policy

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 or within the sections where they appear.

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 Emergency medical and associated expenses Treatment Repatriation Extra travel and accommodation Sending for and accompanying Emergency dental treatment Funeral expenses	Unlimited Unlimited Unlimited DKK 7 500 DKK 2 250 DKK 16 000	DKK 0
2 Cutting your trip short	DKK 37 250	DKK 0
3 Personal belongings - Single item, pair or set - Valuables - Tobacco, alcohol, fragrances and perfumes	DKK 6 000 DKK 3 000 DKK 3 000 DKK 400	DKK 220
4 Loss of passport	DKK 1 500	DKK 0
5 Delayed luggage (outbound journey only)	DKK 1 120 (DKK 280 for a delay of 6-24 hours, or DKK 560 for a delay of 24-48 hours, or DKK 1 120 for a delay of over 48 hours)	DKK 0
6 Missed departure Continuing your trip	DKK 5 000	DKK 0
7 Delayed departure Delay	DKK 2 000 (DKK 200 for each full 6 hours delay)	DKK 0
8 Personal Liability	DKK 3 700 000	DKK 1 750
9 Legal expenses	DKK 37 250	DKK 0
10 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

These apply to "Section 1 - Emergency medical and associated expenses", "Section 2 - Cutting your trip short" and "Section 10 - Cancellation".

It is very important that you read the following:

- 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.
- 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.
- 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**.
- You** will not be covered if **you** travel against the advice of a **doctor** or where **you** would have been if **you** had sought their advice before beginning **your trip**.
- You** will not be covered if **you** know **you** will need medical treatment or consultation at any medical facility during **your trip**.
- 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.
- You** will not be covered if **you** are travelling or 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.

Note

This is not a private medical insurance policy and only gives cover for emergency medical treatment if **you** have an accident or suffer an unexpected illness during **your trip**.

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 enjoying **your trip** or 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 where certain vaccinations or other preventative measures (such as malaria tablets) are recommended or booking to travel/travelling to an area against their advice.
 - h **You** taking part in a sports or leisure activity that is listed as not covered (see page B5).
 - i **You** travelling outside the **area of cover** shown on **your** insurance confirmation email.
 - j **You** committing suicide, injuring **yourself** or needlessly putting **yourself** at risk (unless **you** were trying to save another person's life).
 - k **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.
 - l **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.
 - m Travelling in an aircraft, unless **you** are a passenger in a fully-licensed, passenger-carrying aircraft.
 - n Changes in the currency exchange rate.
 - o **Your** property being held, taken, destroyed or damaged under the order of any government or customs officials.
 - p Ionising radiation or radioactive contamination from nuclear fuel or nuclear waste or any risk from nuclear equipment.
 - q Any **epidemic** or **pandemic**, except as expressly covered under "Section 1 - Emergency medical and associated expenses", "Section 2 - Cutting your trip short" and "Section 10 - Cancellation".
 - r The failure of any equipment or computer program, whether **you** own it or not, to function correctly.
 - s **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. This does not apply to fixed payments (benefit amount rather than reimbursing for costs) such as confinement or delayed departure benefits.
- 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, or replacing locks if **you** lose **your** keys).
- 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 B7).

Sports and leisure activities

There is no cover for:

- taking part in a sporting activity where the organiser's guidelines have not been followed;
- any sporting activity which requires affiliation to a governing body;
- any professional sporting activity;
- any kind of racing, except racing on foot; or
- any kind of wintersports activity.

24-hour emergency medical assistance

Phone: +45 70 25 04 05 or email: fga@dk.falck.com

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

You must contact **us** immediately about any serious illness or accident where **you** have to go into hospital, return **home** early or extend **your** stay. **We** are open 24 hours a day, 365 days a year.

For minor illnesses or accidents needing simple outpatient treatment where the medical expenses are under **DKK 2 700**, please pay the bills, keep the receipts and make a claim when **you** return **home**.

Please check the “Health exclusions” on page B3 to see if an existing condition will be covered.

Emergency medical assistance service

Our experienced multi-lingual medical assistance team will take full details of the emergency and can help in the following ways:

- Contacting hospitals and the **doctors** who are treating **you**.
- Monitoring **your** treatment with **our** medical advisers.
- Contacting **your doctor** to confirm **your** medical history, where necessary.
- Making sure hospital and medical bills are guaranteed, where **you** have a valid claim.
- Making sure relatives or **travelling companions** are kept up to date.
- Arranging travel and accommodation for someone to stay with **you** (where medically necessary).
- Deciding and arranging the most suitable, practical and reasonable way to bring **you** back **home**. This will normally be by regular airline or road ambulance but, where medically necessary, an air ambulance or air taxi with trained medical escorts will be organised. **We** can also arrange for **you** to be admitted into a hospital in Denmark.

Note

This is not a private medical insurance policy and only gives cover for emergency medical treatment if **you** have an accident or suffer an unexpected illness during **your trip**.

Reciprocal health arrangements

European Health Insurance Card (Blue Card)

- The Blue Card entitles **you** to medical treatment, at a reduced cost (or sometimes free), while **you** are in a European Economic Area (EEA) country or Switzerland. The EEA is made up of the European Union (EU) countries plus Iceland, Liechtenstein and Norway.
- It is important to have the Blue Card and travel insurance. The Blue Card is important as in some facilities **you** will receive quicker treatment with it, in others they will expect **you** to leave a deposit before they treat **you** if **you** do not have a Blue Card. Insurance is important as the Blue Card only entitles **you** to the same government-provided medical treatment as a resident of the country that **you** are visiting. The Blue Card will not cover any medical treatment in a private hospital or clinic, or the cost of bringing **you** back to Denmark.
- **You** can apply for a Blue Card online at www.borger.dk or by calling +45 70 10 18 81.

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 travel and 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.

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.
- Original receipts and accounts for all out-of-pocket expenses **you** have paid.
- Original bills or invoices.
- Details of any other insurance **you** may have that may cover the same loss, such as home or private medical insurance policies.
- As much evidence as possible to support **your** claim.

Note

You will often need to gather some information about **your** claim while **you** are away.

Under each section of cover there is a box called “**What we will need if you make a claim**”. This gives details of the extra information **we** need for each type of claim.

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
Sydhavnsvej 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 - Emergency medical and associated expenses

If you are taken into hospital or you think you may have to come home early or extend your trip, you must contact us immediately. Phone +45 70 25 04 05.

✓ What you are covered for

We will pay **you** or **your** personal representatives the following necessary and unforeseen emergency expenses if **you** die, are injured, have an accident or are taken ill (including being diagnosed with an **epidemic** or a **pandemic** disease such as COVID-19) during **your trip**.

- Treatment

Actual costs for medical, surgical, medication costs, hospital, nursing home or nursing services.

- Repatriation

Actual costs for **your** repatriation to Denmark if medically necessary or for transporting **your** body to Denmark if **you** die during **your trip**.

- Extra travel and accommodation

Actual costs for extra travel and accommodation for **you** when medically necessary.

- Sending for and accompanying

Up to **DKK 7 500** for extra travel and accommodation for one other person who stays with **you** or travels or to **you** from Denmark when medically necessary.

- Dental

Up to **DKK 2 250** for emergency dental treatment to relieve sudden pain.

- Funeral expenses

Up to **DKK 16 000** for **your** funeral or cremation expenses, in the place where **you** die outside Denmark. This includes the cost of transporting **your** ashes to Denmark in the event of cremation.

X What you are not covered for

- Any medical condition set out under “Health exclusions” on page B3.
- Any claim where **you** do not take **your** prescribed medication or follow vaccinations or other preventative measures (such as malaria tablets) as recommended by:
 - **your doctor** before **you** travel;
 - the **doctor** treating **you** while **you** are away;
 - the Danish Ministry of Foreign Affairs (Udenrigsministeriet), World Health Organisation (WHO) or any government or other official authority.
- Costs relating to pregnancy except where these arise from complications or early birth (more than 8 weeks prior to **your** due date).

- The cost of:
 - services or treatment that **we** have not agreed, and, in the opinion of the **doctor** treating **you** or **our** medical advisers (or both), can wait until **you** return to Denmark;
 - treatment which is not directly related to the illness or injury that caused the claim;
 - taxi fares and phone calls (including mobile calls);
 - meals, beverages and car hire;
 - having a single or private room;
 - travel and accommodation of a higher standard than those originally booked for **your trip**;
 - travel and accommodation for more than one person to stay with **you** or travel to be with **you** from Denmark if medically necessary;
 - replacing any medication **you** were using when **you** began **your trip**;
 - services or treatments **you** receive within Denmark;
 - **your** burial or cremation within Denmark; or
 - dental work not needed in an emergency, replacing or repairing false teeth or artificial teeth (such as crowns), or any work involving the use of precious metals.

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

① Special conditions and notes applying to section 1

- This is not a private medical insurance policy and only gives cover for emergency medical treatment if **you** have an accident or suffer an unexpected illness during **your trip**.
- **You** must not have travelled against the government advice of country **you** are **resident** in or against local authority advice at **your trip** destination.
- With **you** or **your** personal representative’s written permission, **we** may contact **your doctor** to confirm **your** medical history to help **us** deal with any claim. **We** can also ask for **you** to be medically examined or for a postmortem to be carried out if **you** die.
- To help **us** to recover any payment **we** have made under this policy, **we** can ask **you** to give **us** information and fill in any forms. **We** can also take legal action in **your** name (but at **our** expense).
- If **our** medical advisers think it is medically necessary to bring **you** back home, **we** will decide on the most suitable, practical and reasonable way to do this. This will normally be by regular airline or road ambulance, but where medically necessary, an air ambulance or air taxi with trained medical escorts will be arranged. **We** can also arrange for **you** to be admitted into a hospital in Denmark.
- The **doctor** treating **you** must provide a certificate confirming that **you** are fit to travel. Without this, airlines can refuse to carry any ill or injured person.
- If **you** refuse treatment or refuse to return to Denmark when the **doctor** treating **you** and **our** medical advisers agree that **you** are fit to travel, **we** will not pay any further costs or expenses and all cover for this **trip** will end unless **we** agree otherwise.
- If there is a dispute between **our** medical advisers and the **doctor** treating **you**, **we** will ask for an independent medical opinion.

📄 What we will need if you make a claim

- Medical evidence from the **doctor** treating **you** to confirm the illness or injury and treatment given.
- Original receipts and accounts for all medical treatment and other expenses **you** have paid or have agreed to pay.
- General information set out in the “Making a claim” section on page B7.

Section 2 - Cutting your trip short

If you think you may have to come home early, you must contact us immediately. Phone +45 70 25 04 05.

✓ What you are covered for

We will pay up to DKK 37 250 in total (but not more than **your** original **trip** cost) for the following:

- **your** part of unused personal accommodation, transport charges and other travel expenses which have been paid or where there is a contract to pay that cannot be recovered from anywhere else if **you** cut **your trip** short because of the death, serious injury or serious illness (including being diagnosed with an **epidemic** or a **pandemic** disease such as COVID-19) of **you**, a **relative**, a **travelling companion** or a **relative** of a **travelling companion**.
- the cost for **you** to return **home** because of the death, serious injury or serious illness (including being diagnosed and hospitalised with an **epidemic** or a **pandemic** disease such as COVID-19) of **your relative** or a **relative** of a **travelling companion**.

X What you are not covered for

- Any medical condition set out under “Health exclusions” on page B3.
- 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.
- Claims relating to pregnancy except where these arise from complications or early birth (more than 8 weeks prior to **your** due date).
- Cutting **your trip** short, unless **we** have agreed.
- Costs for **you** to come home as a result of a **relative's** condition when the severity of the condition or terminal prognosis was known before departure.
- Any costs if **you** come **home** because of illness or injury when **you** did not get a medical certificate from the **doctor** treating **you** that says it was medically necessary for **you** to come **home**, and **we** agreed to this.
- Travel and accommodation of a higher standard than those originally booked for **your trip**.
- The cost of **your** original pre-booked tickets if **you** have not used them and **we** have paid extra transport costs.

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

i Special conditions and notes applying to section 2

- **You** must contact the 24-hour emergency assistance service before **you** return **home** and they must agree to the reason for cutting the **trip** short.
- **You** must not have travelled against the government advice of country **you** are **resident** in or against local authority advice at **your trip** destination.
- If **you** have to cut **your trip** short, **we** will work out the unused value of **your trip** from the date it is necessary for **you** to return to Denmark early or the date **you** go into hospital as an inpatient, for the rest of **your trip**.
- **We** will pay unused **trip** costs (but not **your** unused return travel tickets if **we** paid for new tickets) based on each complete 24-hour period **you** have lost.

📄 What we will need if you make a claim

- Full details of the reason why **you** had to cut **your trip** short.
- A medical certificate filled in by the **doctor** treating **you** (or **your travelling companion**, **your relative** or **your travelling companion's relative**), confirming where appropriate the:
 - diagnosis;
 - date **you** were ordered to cut **your trip** short.
- A certified copy of the death certificate where appropriate.
- Written confirmation from **your** transport and accommodation providers showing all the costs that cannot be recovered from them.
- General information set out in the “Making a claim” section on page B7.

Section 3 - Personal belongings

? Meaning of words in section 3

Fragile items

China, glass, pottery or other fragile items that are likely to break easily.

Pair or set

A number of items of **personal belongings** that belong together or can be used together (for example, matching necklace and earrings, photographic equipment or a set of golf clubs).

Personal belongings

Luggage, clothes, **valuables**, sports equipment (not including ski or snowboard equipment) and any other items that **you** wear, use or carry that belongs to **you** or that **you** are legally responsible for.

Unattended

Personal belongings that are not in **your** full view unless they are locked in the accommodation **you** are using on **your trip** or they are out of sight in the locked boot, locked roof box or in the closed glove compartment or covered luggage area of a locked motor vehicle.

Valuables

Jewellery; watches; items made of or containing precious metals, precious or semi-precious stones; furs; binoculars; telescopes; computer games; any kind of photographic, audio, video, computer (including tablets and e-readers, memory sticks and cards), television, fax and phone (including mobile phones) equipment; personal media players (including MP3s and MP4s); PDAs; satellite navigation equipment; electronic games; TVs; CDs; mini discs; DVDs; cartridges; video and audio tapes.

✓ What you are covered for

We will pay up to **DKK 6 000** if **your personal belongings** are lost, stolen or damaged during **your trip**. The most **we** will pay for **valuables** is **DKK 3 000** in total whether jointly owned or not. There is also a single item, **pair or set** limit of **DKK 3 000**.

X What you are not covered for

- An **excess** of **DKK 220**.
- Loss or theft of **personal belongings**, unless **you** have reported it to the police within 24 hours of discovery and been given a written police report.
- More than the value of the part of the **pair or set** that is lost, stolen or damaged.
- Claims for more than one mobile phone for each **insured person**.
- Breakage or damage to: **fragile items**; sports equipment while it is being used; audio, video, computer, television, fax or phone equipment.
- Loss or damage due to climate, wear and tear, depreciation, moths, vermin or the process of cleaning.
- Losses that may arise as a result of use of credit/debit cards, cheques, bills of exchange and utilisation of accounts.
- Damage caused by the contents of bottles or other containers leaking or breaking.
- The cost of replacing or repairing false teeth.
- More than **DKK 400** for tobacco, alcohol, fragrances and perfumes.

- Loss or theft of, or damage to, the following:
 - **personal belongings** while in the possession of **your** transport or accommodation provider, unless **you** have reported it to them within 7 days of discovery and they have given **you** a Property Irregularity Report (PIR) or other similar written confirmation detailing the damage or the permanent loss;
 - items where **you** are unable to provide receipts or other proof that **you** bought or own the items and proof of the value;
 - **unattended personal belongings**;
 - **valuables** unless they are on **your** person, locked in a safe or safety deposit box (if one is available) or locked in the accommodation **you** are using on **your trip**;
 - **valuables** packed in suitcases, trunks or similar containers;
 - **valuables** left in a motor vehicle;
 - **personal belongings** left in an unlocked motor vehicle;
 - **personal belongings** left in a tent;
 - **personal belongings** that have been mislaid or forgotten;
 - any films, tapes, cassettes, computer games, electronic games, mini-discs, DVDs, video and audio tapes, cartridges or discs, that are not pre-recorded and released for public purchase;
 - narcotics, motorised vehicles, valuable documents or animals.
- Any item which has been covered by another insurance policy.
- Any deductions applied to **your** claim payment by another insurer.

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

i Special conditions and notes applying to section 3

- This policy covers the value of the items at the time they were lost or stolen, and not the original purchase price or the cost of replacing them. This means **we** will take off an amount for wear and tear from the original cost. **We** may choose to repair the item or replace it with an equivalent item.
- There is a limit for single items (or **pair or set** of items) and a **valuables** limit, and this policy may not provide enough cover for expensive items such as jewellery or computer, audio or photographic equipment. These items can usually be specifically insured under **your** home insurance.
- If **your personal belongings** are lost, stolen or damaged while in the possession of the transport or accommodation provider, **you** must get a Property Irregularity Report (PIR) or other similar written confirmation from them within 7 days of discovery detailing the damage or the permanent loss. **You** may be able to claim directly with the transport provider, by writing to them within 21 days of the damage or loss.
- **You** should keep any damaged items as **we** may need to inspect them. If **we** make a payment, or **we** replace an item, the damaged item will then belong to **us**.

📄 What we will need if you make a claim

- A written police report confirming full details of the loss or theft.
- A written report from **your** travel representative or accommodation manager, if appropriate.
- A Property Irregularity Report (PIR) or other similar written confirmation from the transport or accommodation provider detailing the damage or the permanent loss.
- For lost, stolen or damaged items, original receipts or other suitable proof that **you** bought or own the items, and proof of the value.
- An estimate of the costs of repairing all damaged items.
- General information set out in the "Making a claim" section on page B7.

Section 4 - Loss of passport

✓ What you are covered for

We will pay up to **DKK 1 500** for the following if **your** passport is lost or stolen during **your trip**.

- A temporary replacement passport.
- Any extra costs for travel and accommodation to obtain the temporary replacement passport.
- The remaining value of **your** original passport.

X What you are not covered for

Any claim unless **you** get a letter from the local embassy or consulate **you** reported the loss to.

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

i Special conditions and notes applying to section 4

The remaining value of **your** passport will be based on the current cost of a new passport and how long **your** original passport would have been valid for.

📄 What we will need if you make a claim

- Written confirmation from the local embassy or consulate where the loss happened, which gives details of the date the passport was lost, and when it was reported and replaced. **You** should also get a written report from the police.
- Original receipts and accounts for the temporary passport and, if appropriate, any extra costs for travel and accommodation.
- General information set out in the “Making a claim” section on page B7.

Section 5 - Delayed luggage

? Meaning of words in section 5

Luggage

Clothes, footwear, toiletries and sports equipment (not including ski or snowboard equipment) and any other items that **you** wear, use or carry that belong to **you** or that **you** are legally responsible for that have been checked in to the transport provider.

Valuables

Jewellery; watches; items made of or containing precious metals, precious or semi-precious stones; furs; binoculars; telescopes; computer games; any kind of photographic, audio, video, computer (including tablets and e-readers, memory sticks and cards), television, fax and phone (including mobile phones) equipment; personal media players (including MP3s and MP4s); PDAs; satellite navigation equipment; electronic games; TVs; CDs; mini discs; DVDs; cartridges; video and audio tapes.

✓ What you are covered for

We will pay up to **DKK 1 120** in total for essential replacement items if **your luggage** is temporarily lost or delayed by **your** transport provider on **your** outbound journey. We will pay the following amounts based on the length of time **you** are without **your luggage**, having arrived at **your** destination:

Length of delay	Amount payable
6-24 hours	DKK 280
24-48 hours	DKK 560
More than 48 hours	DKK 1 120

X What you are not covered for

- Temporary loss or delay of **valuables**.
- Temporary loss or delay of **luggage** on **your** return journey to Denmark.

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

i Special conditions and notes applying to section 5

- **You** must get a Property Irregularity Report (PIR) or other similar written confirmation from the transport provider within 7 days of discovery detailing the temporary loss. **You** may be able to claim directly with the transport provider, by writing to them within 21 days of the temporary loss.
- The amount payable can only be paid once per **insured person** (even if more than one piece of luggage is delayed). Only the person named on the baggage tag can make a claim (even if the luggage contains more than one person's belongings).
- If the items are permanently lost, **we** will take off any amount that **you** are due to be paid under this section from the final claim settlement under “Section 3 - Personal belongings”.

📄 What we will need if you make a claim

- A Property Irregularity Report (PIR) or other similar written confirmation from the transport provider detailing the temporary loss and when **your luggage** was returned to **you**.
- Original receipts for any items **you** purchase whilst **you** are waiting for **your luggage** to be returned to **you**.
- General information set out in the “Making a claim” section on page B7.

Section 6 - Missed departure

? Meaning of words in section 6

Departure point

The airport, station or port where:

- **your** outbound journey to **your** destination begins;
- any connecting or other pre-booked flights or other transport begins if **your trip** has more than one destination or connection; or
- **your** return journey back **home** begins (including any connecting transport **you** take later).

✓ What you are covered for

We will pay up to **DKK 5 000** (but not more than the original **trip** cost) for the extra cost of travel and accommodation to get **you** to **your trip** destination on **your** outbound journey (within **your** original **trip** dates) or back **home** on **your** return journey, if **you** miss **your** booked departure because **you** do not get to **your departure point** on time as a result of:

- public transport (including scheduled flights) not running to its timetable;
- the vehicle **you** are travelling in having an accident or breaking down; or
- the vehicle **you** are travelling in being involved in a traffic jam.

X What you are not covered for

- Any claim:
 - if **you** did not leave enough time to arrive at **your departure point**, taking into account prevailing or expected weather or traffic conditions;
 - if **you** have made travel arrangements independently from those included on **your** package holiday, and not left more than 3 hours between the arrival of **your** flight or other transport and the departure of any connecting flight or other transport;
 - if **you** could reasonably have made other travel arrangements to reach **your departure point** in time; or
 - unless **you** get written confirmation of the reason for the delay from the relevant authority.
- Any delay or failure of public transport caused by a riot, strike or industrial action which began or was announced before **you** bought **your** policy or booked **your trip** (whichever is later).
- Any costs which are recoverable directly from the travel or accommodation providers or the tour operator.

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

i Special conditions and notes applying to section 6

- **You** must get written confirmation of the reason for the delay. For example, if **your** vehicle breaks down **you** should provide a report from the roadside assistance company or garage who fixed **your** car. If the train **you** were taking did not run on time **you** should provide a report from the train company.
- **You** must plan to arrive at the check-in desk of **your departure point** at least 3 hours before the scheduled departure time or the time shown in the carriers written instructions (whichever is the longer).

📄 What we will need if you make a claim

- Full details of the circumstances causing **you** to miss **your** departure.
- Written confirmation of the reason for the delay. For example, if **your** vehicle breaks down **you** should provide a report from the roadside assistance company or garage who fixed **your** car. If the train **you** were taking did not run on time **you** should provide a report from the train company.
- General information set out in the "Making a claim" section on page B7.

Section 7 - Delayed departure

? Meaning of words in section 7

Departure point

The airport, station or port where:

- **your** outbound journey to **your** destination begins;
- any connecting or other pre-booked flights or other transport begins if **your trip** has more than one destination or connection; or
- **your** return journey back **home** begins (including any connecting transport **you** take later).

✓ What you are covered for

We will pay **DKK 200** for each 6 hours **your** booked transport is delayed at the **departure point**, up to **DKK 2 000** in total, because of:

- a serious fire, storm or flood damage to the **departure point**;
- industrial action;
- bad weather;
- mechanical breakdown of the international train or sea vessel; or
- the grounding of the aircraft due to a mechanical or a structural defect.

X What you are not covered for

- Anything that is caused by **you** not checking in at the **departure point** when **you** should have done.
- Any delay caused by a strike or industrial action which began or was announced before **you** booked **your trip** or bought **your** policy (whichever is later).
- Any claim where **you** do not get written confirmation from the transport provider of the reason for the delay and the actual departure time.

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

📄 What we will need if you make a claim

- Written confirmation from the transport provider or their handling agent, which gives details of the scheduled and actual departure times and why the departure was delayed.
- General information set out in the "Making a claim" section on page B7.

Section 8 - Personal liability

✓ What you are covered for

We will pay up to **DKK 3 700 000** if **you** accidentally injure someone or damage someone else's property during **your trip** and are legally liable.

X What you are not covered for

- An **excess** of **DKK 1 750**.
- Any fines or exemplary damages (fines that punish, or aim to punish, the person responsible, rather than awarding compensation to the victim) **you** have to pay.
- Any costs as a result of **you** admitting liability for something **you** were not responsible for.
- Liability arising from any of the following:
 - Death or injury of people who work for **you**, a **travelling companion** or a **relative**;
 - Loss of or damage to property, including temporary holiday accommodation, that is owned by **you**, a **travelling companion**, a **relative** or someone who works for **you**;
 - **Your** business, trade, profession, job or any other activity **you** do for financial benefit;
 - **Your** involvement in manual work of any kind; or
 - **You** owning, using or having control of:
 - animals;
 - firearms (except sporting guns used in a controlled environment and suitably supervised - for example, clay pigeon shooting);
 - motorised or mechanical vehicles and any trailers attached to them;
 - aircraft; or
 - motorised watercraft or sailing vessels (see "Special conditions and notes applying to section 8" if **your trip** is an organised boating or sailing holiday).

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

i Special conditions and notes applying to section 8

- If **you** are using a motorised or mechanical vehicle while on **your trip**, **you** must make sure that **you** get the necessary insurance as this is not covered under this policy.
- **You** or **your** personal representatives must tell **us** as soon as **you** or **your** personal representatives are aware of a possible legal claim, prosecution, inquest or injury, which might lead to a claim under this section.
- **You** must not negotiate, pay, settle, admit or deny any liability to anyone else, without first getting **our** written permission.
- If **your trip** is an organised boating or sailing holiday, **you** will only be covered for loss or damage that happens when the boat is not moving.
- You should not be liable for damage caused by long term wear and tear to someone else's property.

📄 What we will need if you make a claim

- A detailed account of the circumstances surrounding the claim including photographs, video and medical evidence, where appropriate.
- Full details of any police report and witnesses (providing written statements where available).
- Any writ, summons or other correspondence **you** receive from anyone else about **your** claim.
- General information set out in the "Making a claim" section on page B7.

Section 9 - Legal expenses

? Meaning of words in section 9

Legal action

Work carried out by **your** lawyer in **your** defence.

✓ What you are covered for

We will pay up to **DKK 37 250** in legal costs for **you** to have a lawyer take **legal action** when an action is brought against **you**, and the facts of which **you** are accused do not fall under the criminal law of that country.

X What you are not covered for

- Any claim:
 - not reported to **us** within 90 days after the event causing the claim;
 - involving **legal action** between members of the same household, a **relative**, a **travelling companion**, or one of **your** employees;
 - where another insurer or service provider has refused **your** claim or where there is a shortfall in the cover they provide;
 - against a travel agent, **trip** provider or carrier, **us**, **the insurer**, another **insured person** or **our** agents;
 - related to **your** occupation; or
 - involving **your** use or control of a motorised vehicle.
- Legal costs awarded as a personal penalty against **you** or **your** lawyer (for example, for not keeping to court rules).

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

📄 What we will need if you make a claim

- A detailed account of the circumstances surrounding the claim, including photographs and video evidence (if available) within 90 days of the event causing the claim.
- Any writ, summons or other correspondence **you** receive from anyone else about **your** claim.
- Full details of any witnesses, providing written statements where available.
- The invoice and receipt for any cost paid to **your** lawyer within 30 days of payment.
- General information set out in the "Making a claim" section on page B7.

Section 10 - 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.

📄 What we will need if you make a claim

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.

For all claims

- **Your** original cancellation invoice (or invoices) showing all cancellation charges.
- Full details of the reason why **you** had to cancel **your trip**.
- General information set out in the "Making a claim" section on page B7.

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.

- The emergency centre will provide immediate assistance in case of hospitalisation, a severe accident or death. If the emergency centre considers it necessary it can request information from an insured individual, family members, service workers and/or the attending physician. It may provide this information to the persons involved in the emergency services. It will also pass on this information to **our** medical adviser.
- 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 provide medical assistance and 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.
- Cover for all other sections starts at the beginning of **your trip** and finishes at the end of **your trip**.
- All cover expires on the end date shown on **your** insurance confirmation email, unless **you** cannot finish **your trip** as planned because of death, illness or injury or if **your** booked transport is delayed and this cannot be avoided. In these circumstances, **we** will extend cover free of charge until **you** can reasonably finish the **trip**.

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.

