

# For English, please go to pdf page 16

## Tietosuojaseloste

### Henkilötietosi ovat meille tärkeitä

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

### 1. Kuka on rekisterinpitäjä?

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

### 2. Mitä henkilötietoja keräämme?

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

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

### 3. Miten saamme ja käytämme henkilötietoja?

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

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

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

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

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

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

### 4. Kenellä on pääsy henkilötietoihisi?

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

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

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

### 5. Missä henkilötietoja käsitellään?

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

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

### 6. Mitkä ovat oikeutesi henkilötietojen suhteen?

Soveltuvan lain tai määräyksen niin salliessa, sinulla on oikeus:

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

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

### 7. Miten voit vastustaa henkilötietojesi käsittelyä?

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

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

### 8. Kuinka kauan säilytämme henkilötietoja?

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

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

### 9. Miten saat meihin yhteyden?

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

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

Sähköposti: [privacy.fi@allianz.com](mailto:privacy.fi@allianz.com)

### 10. Kuinka usein päivitämme tätä tietosuojaselostetta?

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

## Tärkeitä yhteystietoja

**Asiakaspalvelu:** (vakuutukseesi liittyvät tiedustelut)

Sähköposti: [agae-travel.support@allianz-assistance.co.uk](mailto:agae-travel.support@allianz-assistance.co.uk)

**Ympäri vuorokautinen hätäapu:** (sairastapauksia tai matkan keskeytyksiä varten)

Puhelin: **+358 9 37 47 74 30**

Sähköposti: [fga@fi.falck.com](mailto:fga@fi.falck.com)

**Korvaushakemukset:**

Puhelin: **+358 9 37 47 74 30**

Sähköposti: [claims.fga@fi.falck.com](mailto:claims.fga@fi.falck.com)

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

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

Ref: P.KLM.FI-10/20 Travel & Cancellation



Nämä ehdot ovat voimassa  
08.06.2021 alkaen

# Allianz Travel



## Matka- ja peruutusvakuutuksen

### Tärkeää

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

Vakuutus ei kata kaikkia olemassa olevia sairauksia. Katso sivu A3. Luethan nämä vakuutusehdot huolella ja ota ne mukaan matkallesi.

	Sivu
Tärkeää tietoa vakuutuksestasi . . . . .	A1
Yhteenveto vakuutusturvasta . . . . .	A2
Terveydelliset korvausrajoitukset . . . . .	A3
Yleiset korvausrajoitukset . . . . .	A4
Urheilu ja vapaa-ajan toiminta . . . . .	A5
Ympäri vuorokautinen hätäpäivystys . . . . .	A5
Vastavuoroiset terveydenhoitojärjestelyt . . . . .	A6
Korvausvaatimuksen esittäminen . . . . .	A7
Reklamaation tekeminen . . . . .	A7
Vakuutusturvan osa 1 - Äkillinen matkasairaus tai -tapaturma ja siihen liittyvät kulut. . . . .	A8-A9
Vakuutusturvan osa 2 - Matkan keskeyttäminen . . . . .	A10-A11
Vakuutusturvan osa 3 - Henkilökohtainen omaisuus . . . . .	A12-A13
Vakuutusturvan osa 4 - Passin katoaminen . . . . .	A14
Vakuutusturvan osa 5 - Matkatavaroiden myöhästyminen . . . . .	A15
Vakuutusturvan osa 6 - Matkalta myöhästyminen . . . . .	A16
Vakuutusturvan osa 7 - Lähdön viivästyminen . . . . .	A17
Vakuutusturvan osa 8 - Henkilökohtainen vastuuvakuutus . . . . .	A18
Vakuutusturvan osa 9 - Matkaoikeusturva . . . . .	A19
Vakuutusturvan osa 10 - Peruutus . . . . .	A20-A21
Oikeudelliset ja viranomaistiedot . . . . .	A22-A23
Sanasto . . . . .	A24-A25

Kiitämme sinua Allianz Travel vakuutuksen hankinnasta.

### Vakuutusturvasi

Valitsemasi vakuutusturva, vakuutuksesi voimassaoloalue, vakuutetut henkilöt sekä mahdollisesti soveltuvat erityisehdot ilmenevät vakuutusvahvistussähköpostistasi. Tarkistathan vakuutusvahvistukseksi huolellisesti.

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

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

### Huomioitavaa

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

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

### Velvollisuutesi

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

Mikäli et ymmärrä jotakin tai kaipaat apua, pyydämme soittamaan Falck Global Assistance –palvelunumeroon **+358 9 37 47 74 30** tai lähettämään sähköpostia osoitteeseen **claims.fga@fi.falck.com**

### Väärien tietojen antaminen ja tiedonantovelvollisuuden laiminlyöminen

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

### Oikeuksiesi siirtäminen

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

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

### Oikeus peruuttaa vakuutus

Mikäli vakuutusturvasi ei täytä vaatimuksiasi, pyydämme ilmoittamaan asiasta KLM:lle 14 päivän kuluessa siitä kun olet maksanut vakuutusmaksusi ja vastaanottanut vakuutusvahvistussähköpostisi.

Maksamasi vakuutusmaksu palautetaan, paitsi mikäli vakuutuksesi on umpeutunut tai olet tehnyt korvausvaatimuksen tai olet aikeissa tehdä korvausvaatimuksen, jolloin maksua ei palauteta.

Mikäli vakuutuskausi on enemmän kuin 1 kuukausi, ensimmäisten 14 päivän jälkeen voit irtisanoa vakuutuksesi minä tahansa sen jälkeen tulevana päivänä ja sinulle palautetaan jäljellä olevien päivien osalta maksamasi vakuutusmaksu pro rata –periaatteella.

Mikäli vakuutuskausi on 1 kuukausi tai vähemmän, sinulla ei ole mahdollisuutta irtisanoa vakuutusta alle 7 päivää ennen vakuutuksen alaisen matkasi alkamispäivämäärää.

### Sovellettava laki

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

## Yhteenveto vakuutusturvasta

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

Vakuutusturvan osa	Maksamamme enimmäismäärä	Omapastuu
1 <b>Äkillinen matkasairaus tai -tapaturma ja siihen liittyvät kulut</b> Hoitokulut Kotiinkuljetus Ylimääräiset matka- ja majoituskulut Tukihenkilön hakeminen ja läsnäolo Kiireellinen hammashoito Hautajaiskulut	Ilman ylärajaa Ilman ylärajaa Ilman ylärajaa EUR 1 000 EUR 300 EUR 2 000	EUR 0
2 <b>Matkan keskeyttäminen</b>	EUR 5 000	EUR 0
3 <b>Henkilökohtainen omaisuus</b> - Yksittäinen tavara, pari tai setti - Arvoesineet - Tupakka, alkoholi, tuokset ja hajusteet	EUR 800 EUR 400 EUR 400 EUR 50	EUR 30
4 <b>Passin katoaminen</b>	EUR 200	EUR 0
5 <b>Matkatavaroiden myöhästyminen</b> (ainoastaan menomatka)	EUR 160 (EUR 40 6-24 tunnin myöhästymisestä tai EUR 80 24-48 tunnin myöhästymisestä tai EUR 160 yli 48 tunnin myöhästymisestä)	EUR 0
6 <b>Matkalta myöhästyminen</b> Matkan jatkaminen	EUR 600	EUR 0
7 <b>Lähdön viivästyminen</b> Viivästyminen	EUR 250 (EUR 25 kunkin täyden 6 tunnin viivästymisen osalta)	EUR 0
8 <b>Henkilökohtainen vastuuvakuutus</b>	EUR 500 000	EUR 250
9 <b>Matkaoikeusturva</b>	EUR 5 000	EUR 0
10 <b>Peruutus</b>	EUR 5 000	25% Vähintään EUR 30

### Huomioitavaa

Maksamamme enimmäismäärä sekä omapastuu koskee kutakin vakuutettua.

## Terveydelliset korvausrajoitukset

Näitä rajoituksia sovelletaan kohtiin "1 - Äkillinen matkasairaus tai -tapaturma ja siihen liittyvät kulut", "2 - Matkan keskeyttäminen" sekä "Vakuutusturvan osa 10 - Peruutus".

### Sinun on erittäin tärkeää lukea alla oleva:

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

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

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

### Huomioitavaa

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

## Yleiset korvausrajoitukset

### Seuraavat korvausrajoitukset koskevat vakuutustasi kokonaisuudessaan.

- 1 Korvauksia ei makseta perustuen korvaushakemukseen, jonka syy on seuraava:
  - a Et ole vastannut totuudenmukaisesti esittämiimme kysymyksiin ostaessasi tämän vakuutuksen, ja vastauksesi ovat saattaneet vaikuttaa päätökseemme myöntää sinulle tämä vakuutus.
  - b Sota, sotilaallinen hyökkäys, ulkoinen vihollistoiminta, sotatoimet (riippumatta siitä, onko sodanjulistus annettu vai ei), sisällissota, kansalaislevottomuus, kapina, vallankumous, kansannousu, sotilasvoiman käyttö, vallankaappaus, terrorismi tai joukkotuhoukset (esim. ydin-, kemialliset tai biologiset aseet) käyttö.
  - c Et nauti matkastasi tai et halua matkustaa.
  - d Esität vilpillisen korvausvaatimuksen. Tällaisissa tapauksissa voimme ilmoittaa asiasta poliisille.
  - e Alkoholi-, liuote -, tai huumeriippuvuutesi tai niiden pitkäaikaisen käytön vaikutukset.
  - f Olet alkoholin, liuotteiden tai huumeiden vaikutuksen alainen tai teet jotakin näiden aineiden käytön seurauksena (pois lukien lääkärin määräämät lääkkeet, lukuun ottamatta päihderiippuvuuden hoito).
  - g Et noudata Suomen ulkoministeriön, Maailman terveysjärjestön (WHO), jonkin hallituksen tai muun viranomaisen antamia ohjeita tai suosituksia. Tämä pitää sisällään mahdolliset suosittelut rokotukset ja muut ennaltaehkäisevät toimet (kuten malarialääkkeet) tai matkavarauksen tekemisen alueelle, jonne matkustamista ne kehottavat välttämään.
  - h Osallistut urheilu- tai vapaa-ajantoimintaan, joka on korvauksen piiriin kuulumattoman toiminnan luettelossa (sivu A5).
  - i Varaat matkan vakuutusvahvistussähköpostissasi mainitun voimassaoloalueen ulkopuolelle.
  - j Teet itsemurhan, vahingoitat itseäsi tai tarpeettomasti vaarannat itsesi (paitsi mikäli yritit pelastaa toisen ihmisen hengen).
  - k Syyllistyt laittomaan, ilkkaitaiseen tai rikolliseen toimintaan (mukaan lukien joissa olet alkoholin vaikutuksen alaisena), tai rikot paikallisia liikennesääntöjä.
  - l Matkustat moottoripyörällä, ellei kuljettajalla ole asianmukaista ja voimassa olevaa ajokorttia, ja sinä sekä mahdollinen matkustajasi käytätte moottoripyöräkäyttöä.
  - m Matkustaminen lentokoneessa, paitsi mikäli olet matkustajana kaikki luvat omaavassa matkustajalentokoneessa.
  - n Valuuttakurssimuutokset.
  - o Omaisuuttasi pidätetään, otetaan haltuun, tuhotaan tai vaurioitetaan jonkin valtiollisen tai tulliviranomaisen käskystä.
  - p Ydinvoimapolttolaitteen tai -jätteen aiheuttama ionisoiva säteily tai radioaktiivinen saastuminen tai ydinvoimalaitteiston aiheuttama vaara.
  - q Kaikki epidemiat tai pandemiat, pois lukien nimenomaisesti "Osa 1 - Äkillinen matkasairaus tai -tapaturma ja siihen liittyvät kulut ", "Osa 2 - Matkan keskeyttäminen" tai "Osa 10 - Peruutus" käsitellyt.
  - r Vika jossakin laitteistossa tai tietokoneohjelmassa, riippumatta siitä, omistatko sinä sen vai et.
  - s Kyberriskit.
- 2 Emme suorita vakuutuskorvauksia vakuutustapahtumista, jotka korvataan jonkin toisen vakuutuksen, julkisen järjestelmän tai laista tai määräyksestä aiheutuvan veloitteen nojalla. Mikäli sinulla on useita saman vahingon kattavia vakuutuksia, sinun tulee tehdä korvaushakemus yhdelle vakuutusyhtiölle ja ilmoittaa tälle mahdollisista muista vakuutusistasi. Kyseinen vakuutusyhtiö ottaa sitten yhteyttä muihin mahdollisiin vahinkotapahtuman vakuuttaneisiin tahoihin ja pyytää niitä osallistumaan vahingon kustannuksiin. Tämä ei koske kiinteitä maksuja (korvauksen määrä kustannusten korvaamisen sijaan), kuten korvauksia vuodelepoon tai sairaalahoitoon määräämisestä tai myöhästyneestä lähdöstä.
- 3 Emme suorita korvausta menetyksistä, joita tämän vakuutuksen ehdot eivät suoraan kata (esimerkiksi korvausvaatimuksesi tueksi hankittavan lääkärin/kuolintodistuksen kustannus; tulonmenetykset, joka johtuu siitä, että et kykene työskentelemään sairauden tai loukkaantumisen seurauksena), tai lukkojen vaihtaminen (mikäli kadotat avaimesi).
- 4 Emme maksa vakuutuskorvauksia perustuen sellaisiin korvaushakemuksiin, joiden tueksi et pysty toimittamaan vaatimuksesi arvioimiseen tarvittavia asiakirjoja (ks. "Korvausvaatimuksen esittäminen" sivulla A7).

## Urheilu ja vapaa-ajan toiminta

### Vakuutusturvan piiriin eivät kuulu:

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

## Ympäri vuorokautinen hätäpäivystys

Puhelin: **+358 9 37 47 74 30** tai Sähköposti: **fga@fi.falck.com**

Kerro, että asiiasi koskee KLM matka- ja peruutusvakuutusta ja ilmoita vakuutusnumerosi.

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

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

**Tarkista kohdasta "Terveystieteelliset korvausrajoitukset" sivulta A3, kuuluuko olemassa oleva sairautesi vakuutusturvan piiriin.**

### Hätäpäivystys

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

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

### Huomioitavaa

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

## Vastavuoroiset terveydenhoitojärjestelyt

### Eurooppalainen sairaanhoitokortti

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

### Australia

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

## Korvausvaatimuksen esittäminen

Saadaksesi korvaushakemuslomakkeen ota yhteyttä korvauskäsittelyyn

Puhelin: **+358 9 37 47 74 30**

Sähköposti: [claims.fga@fi.falck.com](mailto:claims.fga@fi.falck.com)

Kerro, että asiasi koskee KLM matka- ja peruutusvakuutusta ja ilmoita vakuutusnumerosi.

### Korvauskäsittely

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

#### **Kaikkien korvausvaatimusten osalta tarvitsemme seuraavat asiakirjat ja tiedot:**

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

### Huomioitavaa

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

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

## Reklamaation tekeminen

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

Kirjoita meille osoitteeseen:

**Reklamaatio-Osastolla**

**Falck Global Assistance**

**Malmin kauppatie 8 A**

**00700 Helsinki**

Tai lähetä sähköpostia osoitteeseen: [claims.fga@fi.falck.com](mailto:claims.fga@fi.falck.com) ja merkitse aiheeksi **“REKLAMAATIO”**.

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

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

**Vakuutusneuvonta**

**Porkkalankatu 1**

**00180 Helsinki**

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

Jos joudut sairaalaan tai uskot joutuvasi palaamaan kotiin aiottua aikaisemmin tai pidentämään matkaasi, sinun on välittömästi otettava meihin yhteyttä.  
Puhelinnumero +358 9 37 47 74 30

### ✓ Mitä vakuutuksesi kattaa

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

#### - Hoito

Sairaanhoidon tai leikkaushoidon, lääkitykseen, sairaalahoitoon, hoitolaitokseen tai hoitopalveluihin liittyvät toteutuneet kulut.

#### - Kotiutus

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

#### - Ylimääräiset matka- ja majoituskustannukset

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

#### - Tukihenkilön matkustaminen ja läsnäolo

Enintään **1 000 euroa** ylimääräisistä matka- ja majoituskustannuksista yhdelle henkilölle, joka oleskelee kanssasi tai matkustaa luoksesi Suomesta, kun tämä on lääketieteellisesti katsoen välttämätöntä.

#### - Hammashoito

Kiireellisestä hammashoidosta äkillisen kivun lievittämiseksi korvataan enintään **300 euroa**.

#### - Hautajaiskulut

Enintään **2 000 euroa** vakuutetun hautajais- tai tuhkaamiskustannuksista vakuutetun kuolinpaikassa Suomen ulkopuolella. Kustannuksiin sisältyvät vakuutetun tuhkan kuljetuskustannukset Suomeen, mikäli vakuutettu tuhkataan.

### X Mitä vakuutuksesi ei kata

- Mitään sivulla A3 kohdassa "Terveydelliset korvausrajoitukset" lueteltuja sairauksia.
- Korvasvaatimuksia, jotka aiheutuvat siitä, että vakuutettu ei ole ottanut hänelle määrättyä lääkitystä tai noudattanut rokotuksia tai muita ennaltaehkäiseviä toimia koskevia suosituksia (esim. malarian estolääkitys), kun määräykset tai suositukset on antanut:
  - vakuutetun lääkäri ennen vakuutetun matkaa,
  - vakuutettua matkan aikana hoitava lääkäri,
  - Suomen ulkoministeriö, Maailman terveysjärjestö (WHO) tai jokin valtion tai muu viranomainen.
- Raskauteen liittyviä kustannuksia, paitsi jos synynä ovat raskauskomplikaatiot tai ennenaikainen syntymä (aikaisemmin kuin 8 viikkoa ennen laskettua aikaa).
- Kuluja, jotka aiheutuvat:
  - palveluista tai hoidosta, joista ei ole sovittu vakuutusyhtiön kanssa ja jotka vakuutettua hoitavan lääkärin tai vakuutusyhtiön lääketieteellisten neuvonantajien (tai molempien) mielestä voivat odottaa, kunnes vakuutettu on palannut Suomeen,
  - hoidosta, joka ei suoraan liity korvaushakemuksen perusteena olevaan sairauteen tai tapaturmaan,
  - taksi- tai puhelinkuluista (ml. matkapuhelinkulut),
  - aterioista, juomista ja auton vuokraamisesta,
  - yhden hengen tai yksityishuoneen lisämaksusta,

- vakuutetun alun perin matkalleen varaamaa korkeatasoisemmasta kuljetuksesta ja majoituksesta,
- matka- ja majoituskuluista useammalle kuin yhdelle henkilölle, joka jää vakuutetun luokse tai matkustaa hänen luokseen Suomesta, mikäli se on lääketieteellisesti katsoen välttämätöntä,
- ennen matkan alkamista aloitetun lääkityksen vaihtamisesta toiseen,
- Suomessa annetuista palveluista tai hoidoista,
- vakuutetun hautaamisesta tai tuhkaamisesta Suomessa, tai
- kiireettömästä hammashoidosta, tekoampaiden tai keinotekkoisten osien (esim. kruunut) vaihdosta tai korjauksesta, tai työstä, jossa käytetään arvometalleja.

Luethan myös vakuutusta koskevat yleiset korvausrajoitukset sivulta A4.

### i Vakuutusturvan osaa 1 koskevat erityisehdot ja huomautukset

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

### 📄 Korvaushakemusta varten tarvittavat tiedot ja liitteet

- Vakuutettua hoitavan lääkärin todistus matkasairaudesta tai -tapaturmasta ja annetusta hoidosta.
- Alkuperäiset kuitit ja selvitykset kaikista lääketieteellisistä hoitotoimenpiteistä ja muista kuluista, jotka vakuutettu on maksanut tai sitoutunut maksamaan.
- Sivulla A7 kohdassa "Korvasvaatimuksen esittäminen" esitetyt yleiset tiedot.

## Vakuutusturvan osa 2 - Matkan keskeyttäminen

**Jos uskot, että joudut mahdollisesti palaamaan kotiin aiottua aikaisemmin, sinun tulee ottaa välittömästi yhteyttä meihin +358 9 37 47 74 30**

### ✓ Mitä vakuutuksesi kattaa

Maksamme yhteensä enintään **5 000 euron** korvauksen (rajoittuen matkasi alkuperäiseen kokonaishintaan) seuraavista kustannuksista:

- vakuutetun osuus käyttämättä jääneistä majoituskustannuksista, kuljetuskustannuksista sekä muista matkakustannuksista, jotka on maksettu tai joista on maksamiseen velvoittava sopimus ja joista vakuutettu ei voi saada korvausta muualta, mikäli vakuutettu joutuu keskeyttämään matkansa oman, sukulaisensa, matkakumppaninsa tai matkakumppaninsa sukulaisen kuoleman, vakavan loukkaantumisen tai sairastumisen vuoksi (mukaan lukien silloin kun henkilöllä on diagnosoitu epidemia- tai pandemiatauti kuten COVID-19).
- sukulaisesi tai matkakumppanisi sukulaisen kuoleman, vakavan loukkaantumisen tai vakavan sairastumisen aiheuttaman kotiinpaluusi kustannukset (mukaan lukien silloin kun henkilöllä on diagnosoitu epidemia- tai pandemiatauti kuten COVID-19, jonka vuoksi hän on joutunut sairaalahoitoon).

### X Mitä vakuutuksesi ei kata

- Mitään sivulla A3 kohdassa ”Terveydelliset korvausrajoitukset” esitettyjä sairauksia.
- Mitään, mikä on sen yrityksen tai henkilön (tai heidän edustajansa) vastuulla, jolta sinä varasit matkasi.
- Vastaavien pääsy- tai matkalippujen vähimmäismarkkina-arvon ylittävää summaa, mikäli ostit ne alunperin käyttäen lentoyhtiön lentopisteitä tai vastaavaa etuohjelmaa käyttäen.
- Raskauteen liittyviä kustannuksia, paitsi jos syynä ovat raskauskomplikaatiot tai ennenaikainen syntymä (aikaisemmin kuin 8 viikkoa ennen laskettua aikaa).
- Matkan keskeyttämistä, ellei siitä ole sovittu vakuutusyhtiön kanssa.
- Kotiinpaluusi kustannuksia sukulaisen terveydentilan johdosta silloin kuin tilanteen vakavuus tai kuolinennuste oli tiedossa ennen matkalle lähtöä.
- Kotiinpaluun kustannuksia silloin kun vakuutettu ei ole saanut hoitavalta lääkäriltään todistusta, josta kävisi ilmi, että vakuutetun kotiinpaluu oli lääketieteellisesti katsoen välttämätöntä, ja vakuutusyhtiö on hyväksynyt tämän.
- Vakuutetun alun perin matkalleen varaamaa korkeatasoisempaa kuljetusta ja majoitusta
- Vakuutetun alkuperäisten, ennakoon varattujen lippujen kustannuksia, jos vakuutettu ei ole käyttänyt lippujaan, ja vakuutusyhtiö on maksanut ylimääräisiä kuljetuskustannuksia.

**Luethan myös vakuutusta koskevat yleiset korvausrajoitukset sivulta A4.**

### i Vakuutusturvan osaa 2 koskevat erityisehdot ja huomautukset

- Ennen kotiinpaluuta vakuutetun on otettava yhteyttä ympärivuorokautiseen hätäpäivystykseen, jolta on saatava hyväksyntä matkan keskeyttämisen perusteelle.
- Edellytyksenä on, että et ole matkustanut asuinmaasi hallituksen antamien suositusten vastaisesti tai matkasi määränpäänä olevan maan paikallisen viranomaisen suositusten vastaisesti.
- Mikäli vakuutetun on keskeytettävä matkansa, vakuutusyhtiö laskee matkan käyttämättömän osuuden arvon sen perusteella, kuinka paljon etuajassa vakuutetun on palattava Suomeen tai milloin hän joutui sairaalahoitoon suhteessa siihen, paljonko matkaa olisi ollut jäljellä.
- Vakuutusyhtiö korvaa kustannukset matkan käyttämättömältä osuudelta (ei kuitenkaan vakuutetun käyttämättömiä paluulippuja, jos vakuutusyhtiö on maksanut uudet liput) kultakin alkavalta täydeltä 24 tunnin ajanjaksolta, jonka vakuutettu on menettänyt.

### 📄 Korvaushakemusta varten tarvittavat tiedot ja liitteet

- Yksityiskohtaiset tiedot siitä miksi vakuutetun oli keskeytettävä matkansa.
- Vakuutettua (tai hänen matkakumppaniaan, sukulaistaan tai hänen matkakumppaninsa sukulaista) hoitavan lääkärin todistus, jolla vahvistetaan soveltuvin osin:
  - diagnoosi,
  - päivämäärä, jona vakuutettu määrättiin keskeyttämään matkansa,
- Kuolemantapauksen sattuessa on toimitettava oikeaksi todistettu kopio kuolintodistuksesta.
- Kirjallinen vahvistus vakuutetun kuljetus- ja majoituspalveluiden tarjoajalta kaikista kuluista, joista ei ole mahdollista saada korvausta heiltä.
- Sivulla A7 kohdassa ”Korvausvaatimuksen esittäminen” esitetyt yleiset tiedot.



## Vakuutusturvan osa 3 - Henkilökohtainen omaisuus

### ? Sanojen merkitykset vakuutusturvan osassa 3

#### Arvotavarat

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

#### Helposti rikkoontuvat esineet

Posliini, lasi, keramiikka tai muut helposti rikkoutuvat esineet.

#### Henkilökohtaiset tavarat

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

#### Ilman valvontaa oleva omaisuus

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

#### Tavarapari tai -setti

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

### ✓ Mitä vakuutuksesi kattaa

Vakuutusyhtiö korvaa matkan aikana kadonneita, varastettuja tai vahingoittuneita henkilökohtaisia tavaroita enintään **800 euron** arvosta. Enimmäiskorvaus arvoesineistä on yhteensä **400 euroa**, riippumatta siitä, omistaako esineet yksi vai useampi ihminen. Enimmäiskorvaus yhdestä esinepariin tai -settiin kuuluvasta esineestä on **400 euroa**.

### X Mitä vakuutuksesi ei kata

- **30 euron** suuruinen omavastuu.
- Matkatavaroiden katoamista tai varastamista, mikäli vakuutettu ei ole ilmoittanut siitä poliisille 24 tunnin kuluessa asian havaitsemisesta ja saanut kirjallisen rikosilmoituksen.
- Kadotetun, varastetun tai vahingoittuneen tavaraparin tai -setin osan arvoa ylittävää määrää.
- Useampaa kuin yhtä matkapuhelinta kutakin vakuutettua kohti.
- Seuraavien esineiden rikkoutumista tai vahingoittumista: helposti rikkoontuvat esineet, käytössä olevat urheiluvälineet, äänentoisto-, video-, tietokone-, televisio-, faksi- tai puhelinlaitteet.
- Katoamista tai vahingoittumista, joka aiheutuu ilmastosta, normaalista kulumisesta, arvon alentumisesta, koista, tuholaisista tai siivoamisesta.
- Tappioita, joita voi aiheutua luotto/debit –korttien, shekkien, vekselien ja tilien käytöstä.
- Vahingot, jotka aiheutuvat pullojen tai muiden säilytysastioiden vuotamisesta tai rikkoutumisesta.
- Tekohampaiden vaihtamisesta tai korjaamisesta aiheutuneet vahingot.
- Enempää kuin **50 euroa** tupakasta, alkoholista, tuoksuista tai hajusteista.
- Seuraavien esineiden katoamista, varastamista tai vahingoittumista:
  - henkilökohtainen omaisuus silloin kun se on ollut vakuutetun kuljetus- tai majoituspalveluntarjoajan hallussa, paitsi jos vakuutettu on ilmoittanut sille asiasta 7 päivän kuluessa tilanteen havaitsemisesta ja vakuutettu on saanut siltä vahinkoilmoituksen (PIR-raportti) tai muun vastaavan kirjallisen vahvistuksen vahingosta tai pysyvästä menetyksestä,

- esineet, joista vakuutettu ei pysty toimittamaan kuuttia tai muuta ostotodistusta todistaakseen niiden arvon tai sen, että on hän ostanut tai omistaa ne,
- ilman valvontaa olleet henkilökohtaiset tavarat,
- arvoesineet, paitsi jos ne ovat vakuutetun yllä, lukittuina kassakaappiin tai tallelokeroon (jos sellainen on käytettävissä) tai lukittuina majapaikkaan, joka vakuutetulla on käytössään matkansa aikana,
- matkalaukkuihin, -arkkuihin tai vastaaviin säilytyskoteloihin pakatut arvoesineet,
- moottoriajoneuvoon jätetyt arvoesineet,
- lukitsemattomaan moottoriajoneuvoon jätetty henkilökohtainen omaisuus,
- teltaan jätetty henkilökohtainen omaisuus,
- hävitetty tai unohdettu henkilökohtainen omaisuus
- filmit, nauhat, kasetit, tietokonepelit, elektroniset pelit, minidisc-levyt, DVD:t, video- ja ääninauhat, kasetit tai levyt, joilla ei ole tallenteita ja joita ei ole julkaistu yleisesti ostettaviksi,
- huumausaineet, moottoriajoneuvot, arvokkaat asiakirjat tai eläimet.
- Jollakin toisella vakuutuksella vakuutettuja tavaroita.
- Jonkin toisen vakuuttajan sinulle maksamasta vakuutuskorvauksesta tehtyjä vähennyksiä.

**Luethan myös vakuutusta koskevat yleiset korvausrajoitukset sivulta A4.**

### i Vakuutusturvan osaa 3 koskevat erityisehdot ja huomautukset

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

### 📄 Korvaushakemusta varten tarvittavat tiedot ja liitteet

- Kirjallinen rikosilmoitus, josta ilmenevät tarkat tiedot katoamisesta tai varkaudesta.
- Soveltuvien osin vakuutetun matkanjärjestäjän edustajan tai majapaikan johtajan antama kirjallinen todistus.
- PIR-raportti (property irregularity report) tai vastaava kirjallinen selvitys kuljetus- tai majoituspalveluntarjoajalta, jossa vahinko tai pysyvä menetys on eritelty.
- Alkuperäiset kuitit kadonneista, varastetuista tai vahingoittuneista esineistä tai muu asianmukainen todiste siitä, että vakuutettu on ostanut tai omistaa esineet, sekä todiste niiden arvosta.
- Arvio kaikkien vahingoittuneiden esineiden korjauskustannuksista.
- Sivulla A7 kohdassa "Korvausvaatimuksen esittäminen" esitetyt yleiset tiedot.

## Vakuutusturvan osa 4 - Passin katoaminen

### ✓ Mitä vakuutuksesi kattaa

Vakuutusyhtiö korvaa enintään **200 euroa** seuraavista kuluista, mikäli vakuutetun passi katoaa tai se varastetaan vakuutetun matkan aikana

- Väliaikainen korvaava passi.
- Kaikki ylimääräiset matka- ja majoituskustannukset, joita väliaikaisen korvaavan passin hankkiminen vaatii.
- Vakuutetun alkuperäisen passin jäljellä oleva arvo.

### X Mitä vakuutuksesi ei kata

Mitään vaatimuksia, paitsi silloin kun vakuutettu on saanut asiaa koskevan kirjeen paikalliselta suurlähetystöltä tai konsulaatilta, johon katoamisesta on ilmoitettu.

**Luethan myös vakuutusta koskevat yleiset korvausrajoitukset sivulta A4.**

### i Vakuutusturvan osaa 4 koskevat erityisehdot ja huomautukset

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

### 📄 Korvaushakemusta varten tarvittavat tiedot ja liitteet

- Paikallisen suurlähetystön tai konsulaatin kirjallinen selvitys passin katoamisesta, josta käy ilmi passin katoamispaikka ja -ajankohta sekä se, milloin katoamisesta ilmoitettiin ja milloin passi korvattiin uudella. Sinun tulisi myös saada kirjallinen selvitys poliisilta.
- Alkuperäiset kuitit ja selvitykset väliaikaisesta passista ja soveltuvin osin ylimääräisistä matka- ja majoituskuluista.
- Sivulla A7 kohdassa "Korvausvaatimuksen esittäminen" esitetyt yleiset tiedot.

## Vakuutusturvan osa 5 - Matkatavaroiden myöhästyminen

### ? Sanojen merkitykset vakuutusturvan osassa 5

#### Arvotavarat

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

#### Matkatavarat

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

### ✓ Mitä vakuutuksesi kattaa

Vakuutusyhtiö korvaa yhteensä enintään **160 euroa** olennaisista korvaavista tavaroista, jos vakuutetun kuljetuspalveluntarjoaja kadottaa väliaikaisesti vakuutetun matkatavarat tai ne saapuvat myöhässä vakuutetun menomatalla. Vakuutusyhtiö maksaa alla mainitun korvauksen sen perusteella kuinka kauan vakuutettu joutuu tulemaan toimeen ilman matkatavaroitaan saavuttuaan määränpäähensä:

Viivästyksen pituus	Maksettava summa
6-24 tuntia	EUR 40
24-48 tuntia	EUR 80
Kauemmin kuin 48 tuntia	EUR 160

### X Mitä vakuutuksesi ei kata

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

**Luethan myös vakuutusta koskevat yleiset korvausrajoitukset sivulta A4.**

### i Vakuutusturvan osaa 5 koskevat erityisehdot ja huomautukset

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

### 📄 Korvaushakemusta varten tarvittavat tiedot ja liitteet

- PIR-raportti (property irregularity report) tai muu vastaava kirjallinen selvitys kuljetuspalveluntarjoajalta, jossa on yksilöidyt tiedot matkatavaroiden väliaikaisesta katoamisesta sekä siitä milloin olet saanut matkatavarasi takaisin.
- Alkuperäiset kuitit kaikista tavaroista, jotka ostat odottaessasi matkatavaroidesi palauttamista.
- Sivulla A7 kohdassa "Korvausvaatimuksen esittäminen" esitetyt yleiset tiedot.

## Vakuutusturvan osa 6 - Matkalta myöhästyminen

### ? Sanojen merkitykset vakuutusturvan osassa 6

#### Lähtöpaikka

Lentokenttä, asema tai satama, josta:

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

#### ✓ Mitä vakuutuksesi kattaa

Vakuutusyhtiö maksaa enintään **600 euroa** (mutta enintään alkuperäisen matkan kustannukset) ylimääräisistä matka- ja majoituskuluista, jotka ovat välttämättömiä, jotta vakuutettu pääsee matkakohteeseensa menomatallaan (alkuperäisten matkustuspäivämäärien puitteissa) tai takaisin kotiin paluumatallaan, mikäli vakuutettu myöhästyy varatusta lähdöstään sen vuoksi, että hän ei ehdi lähtöpaikalleen ajoissa seuraavista syistä:

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

#### X Mitä vakuutuksesi ei kata

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

Luethan myös vakuutusta koskevat yleiset korvausrajoitukset sivulta A4.

### i Vakuutusturvan osaa 6 koskevat erityisehdot ja huomautukset

- Vakuutetun on hankittava kirjallinen selvitys viivästyksen syystä. Jos esimerkiksi vakuutetun ajoneuvo rikkoutuu, vakuutetun tulee toimittaa tiepalveluyrityksen tai ajoneuvon korjanneen autokorjaamon selvitys asiasta. Mikäli vakuutetun juna ei ole kulkenut aikataulussaan, vakuutetun tulee hankkia junayhtiöltä asiaa koskeva selvitys ja toimittaa se.
- Vakuutetun tulee suunnitella saapumisensa lähtöpaikkansa lähtöselvitykseen vähintään 3 tuntia ennen aikataulun mukaista lähtöaikaa tai aikaa, joka on ilmoitettu liikenteenharjoittajan kirjallisissa ohjeissa (sen mukaan, kumpi aika on pidempi).

#### 📄 Korvaushakemusta varten tarvittavat tiedot ja liitteet

- Kaikki tiedot olosuhteista, jotka aiheuttivat vakuutetun myöhästymisen lähdöltään.
- Kirjallinen selvitys viivästyksen syystä. Jos esimerkiksi vakuutetun ajoneuvo rikkoutuu, vakuutetun tulee toimittaa tiepalveluyrityksen tai ajoneuvon korjanneen autokorjaamon selvitys asiasta. Mikäli vakuutetun juna ei ole kulkenut aikataulussaan, vakuutetun tulee hankkia junayhtiöltä asiaa koskeva selvitys ja toimittaa se.
- Sivulla A7 kohdassa "Korvausvaatimuksen esittäminen" esitetyt yleiset tiedot.

## Vakuutusturvan osa 7 - Lähdön viivästyminen

### ? Sanojen merkitykset vakuutusturvan osassa 7

#### Lähtöpaikka

Lentokenttä, asema tai satama, josta:

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

#### ✓ Mitä vakuutuksesi kattaa

Vakuutusyhtiö maksaa korvausta **25 euroa**, mikäli vakuutetun varaaman kuljetuksen lähtö myöhästyy lähtöpaikassa yli 6 tuntia yhteensä enintään **250 euroa**, mikäli syynä on:

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

#### X Mitä vakuutuksesi ei kata

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

Luethan myös vakuutusta koskevat yleiset korvausrajoitukset sivulta A4.

#### 📄 Korvaushakemusta varten tarvittavat tiedot ja liitteet

- Kirjallinen selvitys kuljetuspalveluntarjoajalta tai sen edustajalta, jossa on yksilöidyt tiedot aikataulun mukaisista ja todellisista lähtöajoista sekä lähdön viivästyksen syystä.
- Sivulla A7 kohdassa "Korvausvaatimuksen esittäminen" esitetyt yleiset tiedot.

## Vakuutusturvan osa 8 - Henkilökohtainen vastuuvakuutus

### ✓ Mitä vakuutuksesi kattaa

Vakuutusyhtiö maksaa korvausta enintään **500 000 euroa**, mikäli vakuutettu vahingossa aiheuttaa jollekin toiselle henkilölle henkilö- tai omaisuusvahingon matkansa aikana ja on siitä oikeudellisessa vastuussa.

### X Mitä vakuutuksesi ei kata

- **250 euron** suuruinen omavastuu.
- Vakuutetun maksettaviksi koituvia sakkoja tai rangaistuskorvauksia (eli sakkoja, joilla rangaistaan tai joiden tarkoituksena on rangaista vahingon aiheuttajaa uhrin vahinkojen korvaamiseen sijaan).
- Mitään kustannuksia, jotka johtuvat siitä, että vakuutettu myöntää olevansa vastuussa jostakin mistä hän ei ole vastuussa.
- Seuraavista seikoista aiheutuvia vastuita:
  - Vakuutetun työntekijöiden tai hänen matkakumppaneidensa tai sukulaisensa kuolema tai tapaturma,
  - Vakuutetun, hänen matkakumppaninsa, sukulaisensa tai työntekijänsä omaisuuden, mukaan lukien väliaikainen loma-asunto, katoaminen tai vahingoittuminen,
  - Osallistuminen liiketoimintaan tai elinkeinon tai ammatin harjoittamiseen tai työntekoon tai muuhun vastaavaan toimintaan, josta saat taloudellista hyötyä
  - Vakuutetun osallistuminen mihin tahansa ruumiilliseen työhön,
  - Vakuutettu omistaa, käyttää tai hallitsee:
    - eläimiä,
    - tuliaseita (paitsi urheiluaseet, joita käytetään hallitussa ympäristössä ja asianmukaisessa valvonnassa, esim. savikiekkoammunta),
    - moottoroituja tai mekaanisia ajoneuvoja ja niihin yhdistettyjä perävaunuja,
    - ilma-aluksia, tai
    - moottoroituja vesiajoneuvoja tai purjealuksia (katso "Vakuutusturvan osaa 8 koskevat erityisehdot ja huomautukset" mikäli matkasi koskee järjestettyä veneily- tai purjehduslomaa).

**Luethan myös vakuutusta koskevat yleiset korvausrajoitukset sivulta A4.**

### i Vakuutusturvan osaa 8 koskevat erityisehdot ja huomautukset

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

### 📄 Korvaushakemusta varten tarvittavat tiedot ja liitteet

- Yksityiskohtainen selvitys vahinkotapahtumaan liittyvistä olosuhteista, mukaan lukien valokuva- ja videotodisteet sekä lääkärintodistus soveltuvin osin.
- Kaikki tiedot rikosilmoituksesta sekä todistajien antamat tiedot (kirjalliset lausunnot toimitettava, mikäli saatavissa).
- Vahinkotapahtumaan liittyvä kirjelmät, haastehakemukset tai muu kirjeenvaihto, jonka vakuutettu on saanut joltain toiselta henkilöltä.
- Sivulla A7 kohdassa "Korvausvaatimuksen esittäminen" esitetyt yleiset tiedot.

## Vakuutusturvan osa 9 - Matkaoikeusturva

### ? Sanojen merkitykset vakuutusturvan osassa 9

#### Oikeustoimet

Vakuutetun lakimiehen tekemä työ tämän puolustamiseksi.

### ✓ Mitä vakuutuksesi kattaa

Vakuutusyhtiö korvaa asianajo- ja oikeudenkäyntikuluja enintään **5 000 eurolla**, jotta vakuutettu voi hankkia lakimiehen ja ryhtyä oikeustoimiin, mikäli vakuutettua vastaan on nostettu syyte ja asiat, joista häntä syytetään, eivät ole kyseisen maan rikoslain mukaan rangaistavia tekoja.

### X Mitä vakuutuksesi ei kata

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

**Luethan myös vakuutusta koskevat yleiset korvausrajoitukset sivulta A4.**

### 📄 Korvaushakemusta varten tarvittavat tiedot ja liitteet

- Yksityiskohtainen selvitys vahinkotapahtumaan liittyvistä olosuhteista, mukaan lukien valokuva- ja videotodisteet (mikäli saatavissa) 90 päivän kuluessa tapahtumasta, johon oikeusvaateet perustuvat.
- Vahinkotapahtumaan liittyvät kirjelmät, haastehakemukset tai muu kirjeenvaihto, jonka vakuutettu on saanut joltain toiselta henkilöltä.
- Mahdollisten todistajien täydelliset henkilötiedot ja kirjalliset lausunnot, mikäli saatavissa.
- Vakuutetun lakimiehelle maksettujen kulujen laskut ja kuitit 30 päivän kuluessa maksusta.
- Sivulla A7 kohdassa "Korvausvaatimuksen esittäminen" esitetyt yleiset tiedot.

## Vakuutusturvan osa 10 - Peruutus

### ✓ Mitä vakuutuksesi kattaa

- Maksamme enintään **5 000 euroa** maksamistasi tai maksettavaksesi lankeavista mutta käyttämättä jääneistä henkilökohtaisista majoituksista, kuljetuskustannuksista ja muista matkakuluista siltä osin kuin korvauksia ei voi saada mistään muualta, mikäli peruutat matkasi ennen sen alkamista. Maksamme korvauksen seuraavissa välttämättömissä ja tarpeellisissa olosuhteissa, jotka eivät olleet tiedossa kun ostit vakuutuksesi tai varasit matkasi (sen mukaan kumpi tapahtui myöhemmin):
- Lääkäri on kehottanut sinua tai matkakumppaniasi olemaan matkustamatta loukkaantumisen tai sairastumisen vuoksi (mukaan lukien silloin kun henkilöllä on diagnosoitu epidemia- tai pandemiatauti kuten COVID-19).
  - Sinun tai matkakumppanisi kuolema (mukaan lukien silloin kun henkilöllä on diagnosoitu epidemia- tai pandemiatauti kuten COVID-19).
  - Sinun, matkakumppanisi tai henkilön, jonka luona sinun oli määrä majoittua, läheisen sukulaisen/työtoverin vakava loukkaantuminen/sairastuminen tai kuolema (mukaan lukien silloin kun henkilöllä on diagnosoitu epidemia- tai pandemiatauti kuten COVID-19, jonka vuoksi hän on joutunut sairaalahoitoon).
  - Sinut tai matkakumppanisi on ennen matkaasi asetettu karanteeniin valtion tai julkisen viranomaisen määräyksellä tai muulla vaatimuksella perustuen heidän epäilynsä siitä, että sinä tai matkakumppanisi olette erityisesti altistuneet tartuntataudille (mukaan lukien epidemia- tai pandemiatauti kuten COVID-19). Tämä ei pidä sisällään mitään karanteenia, jota sovelletaan yleisesti tai laajasti johonkin osaan väestöstä tai aluksesta tai maantieteellisestä alueesta tai koko väestöön, alukseen tai maantieteelliseen alueeseen tai jota sovelletaan sen perusteella, mihin, mistä tai mitä kautta henkilö matkustaa.
  - Lääkäri on kehottanut sinua tai matkakumppaniasi olemaan matkustamatta raskauden vuoksi.
  - Sinä tai matkakumppanisi ette voi noudattaa kuljetuspalveluntarjoajan kuljetusehtoja vakuutuksesi ostamisen jälkeen tietoosi tulleen raskauden vuoksi.
  - Sinut tai matkakumppanisi kutsutaan valamiespalveluun Suomessa tai todistajaksi oikeudenistuntoon Suomessa.
  - Poliisi tarvitsee sinua tai matkakumppaniasi jommankumman Suomessa sijaitsevaan kotiin tai liiketiloihin kohdistuneen murtovarkauden vuoksi tai koska jommankumman Suomessa sijaitseva koti tai liiketila on vahingoittunut vakavan tulipalon, myrskyn, tulvan, räjähdysten, maanvajoaman, ilkvallan, puiden kaatumisen tai lentokoneen tai ajoneuvon törmäyksen vuoksi.
  - Sinusta riippumattomista syistä aiheutuva työttömyytesi.

### X Mitä vakuutuksesi ei kata

- **25%** omavastuu, kuitenkin aina vähintään **30 euroa**.
- Kaikki sivulla A3 kohdassa "Terveydelliset korvausrajoitukset" esitetyt sairaudet.
- Mitään matkasi osioita, joita ei oltu varattu KLM:n kautta tämän vakuutuksen ostohetkellä.
- Kaikki, mikä aiheutuu seuraavasta:
  - valinnainen leikkaus, toimenpide tai sairaalahoito;
  - sinulla ei ole oikeaa passia tai viisumia;
  - kuljetuspalveluntarjoajasi kieltää sinua matkustamasta mistä tahansa syystä;
  - et halua matkustaa; tai
  - yritys tai henkilö, jolta varasit matkan (tai heidän edustajansa) asetetaan konkurssiin.
- Synnytykseen perustuvat korvausvaatimukset, mikäli matkasi on varattu alkamaan tai päättyämään 8 viikon kuluessa lasketusta ajastasi.
- Jokin asia, joka on sen yrityksen tai henkilön (tai heidän edustajansa) vastuulla, jolta sinä varasit matkasi.
- Vastaavien pääsy- tai matkalippujen vähimmäismarkkina-arvon ylittävä summa, mikäli ostit ne alunperin käyttäen lentoyhtiön lentopisteitä tai vastaavaa etuohjelmaa käyttäen.
- Mahdolliset lisäkustannukset, jotka aiheutuvat siitä ettet ilmoittanut sille yhtiölle tai henkilölle, jolta matkan varasit, heti kun tiesit joutuvasi perumaan.
- Se, että sinulla ei ole varaa matkustaa, paitsi mikäli olet joutunut työttömäksi ja sait tiedon asiasta vasta sen jälkeen kun olit ostanut vakuutuksesi tai varannut matkasi (sen mukaan kumpi tapahtui myöhemmin).
- Olet itse irtisanonut työsuhteesi.

**Luethan myös vakuutusta koskevat yleiset korvausrajoitukset sivulta A4.**

### 📄 Korvaushakemusta varten tarvittavat tiedot ja liitteet

#### Lääkärinhoitoa ja raskautta koskevat vaatimukset

- Lääkäri Suomessa antama lääkärintodistus, jossa vahvistetaan raskaus, tietty sairaus tai loukkaantuminen, jonka vuoksi joudut peruuttamaan matkasi.
- Kuolemantapauksen sattuessa on toimitettava oikeaksi todistettu kopio kuolintodistuksesta.

#### Karanteenivaatimuksia varten

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

#### Valamiespalveluun tai todistajaksi kutsumiseen perustuvat vaatimukset

- Jäljennös tuomioistuimen lähettämästä kirjeestä, josta käy ilmi minä päivinä sinun on oltava käytettävissä ja koska sinulle ilmoitettiin asiasta.

#### Murtovarkauteen ja omaisuusvahinkoihin perustuvat vaatimukset

- Poliisin antama kirje, jossa vahvistetaan ettet voinut lähteä kotoasi.

#### Työttömyyteen perustuvat vaatimukset

- Kirje työnantajaltasi, jossa vahvistetaan työttömyytesi syy sekä päivämäärä, jona sinulle ilmoitettiin asiasta.

#### Kaikkien korvaushakemusten osalta

- Alkuperäinen peruutuslasku (tai laskut), josta näkyvät kaikki peruutukseen liittyvät maksut.
- Yksityiskohtainen selvitys matkasi peruuntumisen syystä.
- Sivulla A7 kohdassa "Korvausvaatimuksen esittäminen" esitetyt yleiset tiedot.

## Oikeudelliset ja viranomaistiedot

Tämä vakuutus myönnetään ainoastaan Suomessa asuville henkilöille.

### Vakuuttaja

Vakuuttajana toimii AWP P&C S.A. - Dutch Branch, joka toimii nimellä Allianz Travel Europe ja on kaikissa ETA-maissa toimiluvan saanut vakuuttaja ja jonka toimipaikka sijaitsee Hollannissa osoitteessa Poeldijkstraat 4, 10509 VM Amsterdam, the Netherlands. AWP P&C S.A. - Dutch Branch, jonka yritystunnus on No 33094603, on rekisteröity Hollannin rahoitusmarkkinaviranomaisen (Dutch Authority for the Financial Markets, AFM) rekisteriin numerolla 12000535 ja Ranskassa sillä on L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) –valvontaviranomaisen myöntämä toimilupa.

### Oikeus peruuttaa vakuutus

Mikäli vakuutusturvasi ei täytä vaatimuksiasi, pyydämme ilmoittamaan asiasta KLM:lle 14 päivän kuluessa siitä kun olet maksanut vakuutusmaksusi ja vastaanottanut vakuutusvahvistussähköpostisi. Maksamasi vakuutusmaksu palautetaan, paitsi mikäli vakuutuksesi on umpeutunut tai olet tehnyt korvausvaatimuksen tai olet oikeissa tehdä korvausvaatimuksen, jolloin maksua ei palauteta. Mikäli vakuutuskausi on enemmän kuin 1 kuukausi, ensimmäisten 14 päivän jälkeen voit irtisanoa vakuutuksesi minä tahansa sen jälkeen tulevana päivänä ja sinulle palautetaan jäljellä olevien päivien osalta maksamasi vakuutusmaksu pro rata –periaatteella. Mikäli vakuutuskausi on 1 kuukausi tai vähemmän, sinulla ei ole mahdollisuutta irtisanoa vakuutusta alle 7 päivää ennen vakuutuksen alaisen matkasi alkamispäivämäärää.

### Missä olosuhteissa voimme irtisanoa vakuutuksen?

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

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

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

### Yksityisyydensuoja ja henkilötiedot

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

- Annat meille henkilötietojasi vakuutusta hakiessasi ja korvaushakemuksen jättäessäsi. Voimme käyttää näitä tietoja koko vakuutuksen voimassaoloajan, vakuutuksesi, korvauskäsittelyn, asiakassuhteiden hallinnan, asiakastutkimuksen ja markkinointitoimien (nämä toimet tähtäävät luomaan, ylläpitämään ja laajentamaan suhdettamme sinuun) hyväksymiseen, toteuttamiseen ja hallintaan.
- Suostumuksellasi voimme käyttää henkilötietojasi myös analysointiin, tuotekehittelyyn ja yritysjohtollisen tiedon koostamiseen.
- Lisäksi voimme käyttää henkilötietojasi petosten estämiseen ja torjuntaan sekä lakisääteiden velvoitteiden täyttämiseen. Voimme vaihtaa henkilötietoja vakuutusalan hallintoelinten, säätelyviranomaisten, petosten torjuntaviranomaisten ja korvaustietokantojen kanssa vakuutustoimintaa ja petosten ehkäisyä varten. Voimme luovuttaa tietojasi muille tahoille silloin kun laki niin määrää tai sen sallii.

- Voimme vaihtaa tietoja konserniyhtiöidemme, tytäryhtiöidemme, liikekumppaneidemme ja muiden Allianz Group -yhtymän jäsenten kanssa. Tämä voi pitää sisällään sinua koskevien tietojen siirtämisen Euroopan talousalueen ulkopuolisiin maihin, joiden tietosuojalainsäädäntö voi olla rajoittunutta tai se voi puuttua kokonaan. Ryhdymme aina kohtuudella vaadittaviin toimenpiteisiin henkilötietojesi suojaamiseksi ja olemme sopineet näiden yritysten kanssa asianmukaisista toimenpiteistä tietojesi huolelliseksi käsittelemiseksi.
- Hätäkeskus tarjoaa välitöntä apua sairaalahoitoa vaativissa tapauksissa, vakavissa onnettomuuksissa tai kuolemantapauksissa. Jos hätäkeskus pitää sitä tarpeellisenä, se voi pyytää tietoja vakuutetulta henkilöltä, perheenjäseniltä, palvelutyöntekijöiltä ja/tai hoitavalta lääkäriltä. Se voi antaa nämä tiedot hätäpalveluissa mukana oleville henkilöille. Se välittää tiedot myös lääketieteelliselle neuvonantajallemme.
- Lain niin salliessa voimme nauhoittaa puhelinkeskusteluja, jotta voimme myöhemmin varmistaa mitä tietoja meille on annettu. Voimme myös käyttää näitä nauhoitteita henkilökuntamme kouluttamiseen ja palveluidemme laadun tarkkailuun.

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

### Kansainväliset pakotteet

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

### Sovellettava laki

Tähän vakuutukseen sovelletaan Suomen lakia, ellei toisin sovita ja kaikki tähän vakuutukseen liittyvä yhteydenpito käydään suomen tai englannin kielellä. Suomen tuomioistuimilla on yksinomainen tuomiovalta ratkaista tätä vakuutusta koskevat erimielisyydet, elleivät osapuolet sovi muusta riidanratkaisutavasta. Tiedustelut ja reklamaatiot tulee esittää ensisijaisesti Falck Global Assistanzen reklamaatio-osastolle. Mikäli olet tyytymätön reklamaatiosi käsittelyyn, ota kirjallisesti yhteyttä osoitteeseen **Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE, Vakuutusneuvonta, Porkkalankatu 1, 00180 Helsinki.**

## Sanasto

Seuraavia sanoja ja ilmauksia käytetään tässä asiakirjassa tai vakuutusvahvistussähköpostissasi alla mainituissa merkityksissä.

### Asukas

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

### Epidemia

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

### Karanteeni -

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

### Korvauskäsittelijä

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

### Koti

Vakinainen asuinpaikkasi Suomessa.

### Kyberriskit

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

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

### Lääkäri

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

### Matka

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

- Vakuutus ei kata mitään muita matkoja, jotka alkavat sen jälkeen kun palaat Suomeen.
- Matka, joka on varattu kestämään yli 31 päivää tai yli ostetun vakuutuksen voimassaolopäivien keston (sen mukaan kumpi on lyhyempi) ei kuulu vakuutusturvan piiriin.

### Matkakumppani

Henkilö, joka on varannut matkan matkustaakseen sillä kanssasi.

### Me, meidän, meitä

Allianz Travel Europe.

### Ostavastuu

Vähennys, jonka vakuutusyhtiö tekee jokaisesta tämän vakuutuksen perusteella muutoin maksettavasta summasta kunkin vakuutetun, kunkin vakuutusturvan osan ja kunkin vakuutustapahtuman osalta.

### Pandemia -

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

### Sinä, sinun, itse, vakuutettu

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

### Sukulainen

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

### Tietokonejärjestelmä

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

### Työtoveri

Henkilö, jonka kanssa teet tiivistä yhteistyötä ja jonka odottamaton poissaolo työpaikalta tarkoittaa sitä, että yrityksesi johto vaatii sinua peruuttamaan matkasi.

### Työttömyys

Vakituisen palkkaan oikeuttavan työsuhteen päätyminen ilman vakuutetun omaa syytä, kun työsuhde samaan työnantajaan on kestänyt vähintään 2 vuotta.

### Vakuuttaja

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

### Vakuutuskausi

- Löydät vakuuttamasi matkan alkamis- ja päättymispäivän vakuutusvahvistussähköpostistasi.
- Peruutusturva alkaa vakuutusvahvistussähköpostissasi mainittuna vakuutuksen antopäivänä ja päättyy kun ensimmäinen osa ennakoon maksamistasi järjestelyistä (esim. kuljetus tai majoitus) alkaa.
- Kaikki muut vakuutusturvan osat astuvat voimaan matkasi alkaessa ja päättyvät matkasi päättyessä.
- Kaikki vakuutusturvan osat päättyvät vakuutusvahvistussähköpostissasi mainittuna päättymispäivänä, paitsi jos matkasi päätyminen suunnitellusti estyy kuolemantapauksen, matkasairauden tai -tapaturman vuoksi tai jos varaamasi kuljetus on myöhässä eikä tilannetta voi välttää. Tällöin vakuutusyhtiö jatkaa vakuutusturvaa ilman lisämaksua, kunnes vakuutetun matka voidaan saada kohtuudella päätökseen.

### Voimassaoloalue

Maailmanlaajuisesti: Kaikki maailman maat.



# 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](http://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.fi@allianz.com](mailto:privacy.fi@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/FI/EN/Privacy-Notice.pdf](http://www.magroup-online.com/B2C/FI/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](mailto: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: **+358 9 37 47 74 30**

Email: [fga@fi.falck.com](mailto:fga@fi.falck.com)

**Claims:**

Phone: **+358 9 37 47 74 30**

Email: [claims.fga@fi.falck.com](mailto:claims.fga@fi.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.FI-10/20 Travel & Cancellation

**KLM Travel and Cancellation  
Insurance**

Allianz Travel

**+358 9 37 47 74 30**

[fga@fi.falck.com](mailto:fga@fi.falck.com)

**Policy number:**

Global Assistance

These terms and conditions are valid  
from 8th June 2021

**Allianz**  **Travel**



# Travel and Cancellation Insurance

## Important

This policy is available to residents of Finland only, who hold a valid Kela-card.

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.

## 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 . . . . .	B5
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. 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 **+358 9 37 47 74 30** or email [claims.fga@fi.falck.com](mailto:claims.fga@fi.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.

If the period of insurance is more than 1 month, after the first 14 days you may cancel your insurance at any future date and your money will be refunded pro rata.

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, Finnish law will apply and all communication in relation to this policy will be in Finnish or English. In the event of a dispute concerning this policy, the Finnish 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	<b>Emergency medical and associated expenses</b> Treatment Repatriation Extra travel and accommodation Sending for and accompanying Emergency dental treatment Funeral expenses	Unlimited Unlimited Unlimited EUR 1 000 EUR 300 EUR 2 000	EUR 0
2	<b>Cutting your trip short</b>	EUR 5 000	EUR 0
3	<b>Personal belongings</b> - Single item, pair or set - Valuables - Tobacco, alcohol, fragrances and perfumes	EUR 800 EUR 400 EUR 400 EUR 50	EUR 30
4	<b>Loss of passport</b>	EUR 200	EUR 0
5	<b>Delayed luggage</b> (outbound journey only)	EUR 160 (EUR 40 for a delay of 6-24 hours, or EUR 80 for a delay of 24-48 hours, or EUR 160 for a delay of over 48 hours)	EUR 0
6	<b>Missed departure</b> Continuing your trip	EUR 600	EUR 0
7	<b>Delayed departure</b> Delay	EUR 250 (EUR 25 for each full 6 hours delay)	EUR 0
8	<b>Personal Liability</b>	EUR 500 000	EUR 250
9	<b>Legal expenses</b>	EUR 5 000	EUR 0
10	<b>Cancellation</b>	EUR 5 000	EUR 25% Minimum EUR 30

### 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 Finnish Ministry of Foreign Affairs, 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: +358 9 37 47 74 30 or email: [fga@fi.falck.com](mailto:fga@fi.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 **EUR 350**, 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 Finland.

### 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 (EHIC)

- The EHIC 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 EHIC and travel insurance. The EHIC 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 an EHIC. Insurance is important as the EHIC only entitles you to the same government-provided medical treatment as a resident of the country that you are visiting. The EHIC will not cover any medical treatment in a private hospital or clinic, or the cost of bringing you back to Finland.
- You can apply for an EHIC online at [www.kela.fi/ehic](http://www.kela.fi/ehic)

### Australia

- When travelling to Australia, you can enrol in Medicare which will entitle you to hospital treatments and medicines at a reduced cost. You can do this by contacting a local Medicare office in Australia.
- If you want to claim a refund of costs under the Medicare scheme, you must do this before you leave Australia. For more information on Medicare visit [www.medicareaustralia.gov.au](http://www.medicareaustralia.gov.au) or email [medicare@medicareaustralia.gov.au](mailto:medicare@medicareaustralia.gov.au)

## Making a claim

To obtain a claim form please contact the claims handler:

Phone: **+358 9 37 47 74 30**

Email: [claims.fga@fi.falck.com](mailto:claims.fga@fi.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**  
**Malmin kauppatie 8 A**  
**00700 Helsinki**  
**Finland**

Or email: [claims.fga@fi.falck.com](mailto:claims.fga@fi.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:

**Vakuutusneuvonta**  
**Porkkalankatu 1**  
**00180 Helsinki**  
**Finland**

## 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 +358 9 37 47 74 30.

### ✓ 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 Finland if medically necessary or for transporting your body to Finland 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 **EUR 1 000** for extra travel and accommodation for one other person who stays with you or travels or to you from Finland when medically necessary.

#### - Dental

Up to **EUR 300** for emergency dental treatment to relieve sudden pain.

#### - Funeral expenses

Up to **EUR 2 000** for your funeral or cremation expenses, in the place where you die outside Finland. This includes the cost of transporting your ashes to Finland 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 Finnish Ministry of Foreign Affairs, 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 Finland;
  - 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 Finland if medically necessary;
  - replacing any medication you were using when you began your trip;
  - services or treatments you receive within Finland;
  - your burial or cremation within Finland; 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.**

### i 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 Finland.
- 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 Finland 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 +358 9 37 47 74 30.

### ✓ What you are covered for

We will pay up to **EUR 5 000** 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 Finland 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 **EUR 800** if your personal belongings are lost, stolen or damaged during your trip. The most we will pay for valuables is **EUR 400** in total whether jointly owned or not. There is also a single item, pair or set limit of **EUR 400**.

### X What you are not covered for

- An excess of **EUR 30**.
- 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 **EUR 50** 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 **EUR 200** 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 **EUR 160** 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	EUR 40
24-48 hours	EUR 80
More than 48 hours	EUR 160

### X What you are not covered for

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

**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 **EUR 600** (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 **EUR 25** for each 6 hours your booked transport is delayed at the departure point, up to **EUR 250** 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 **EUR 500 000** 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 **EUR 250**.
- 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 **EUR 5 000** 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 **EUR 5 000** 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 Finland or as a witness in court in Finland;
- 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 Finland; or
- Your unemployment through no fault of your own.

### X What you are not covered for

- An excess of **25%** with a minimum of **EUR 30**.
- 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 Finland 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 Finnish 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 Finland only.

### 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. If the period of insurance is more than 1 month, after the first 14 days you may cancel your insurance at any future date and your money will be refunded pro rata. 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](mailto: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, Finnish law will apply and all communication in relation to this policy will be in Finnish or English. In the event of a dispute concerning this policy, the Finnish 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: **The Finnish Financial Ombudsmen Bureau, Vakuutusneuvonta, Porkkalankatu 1, 00180 Helsinki, Finland.**

## Glossary

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

### 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 the country you are resident in 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 Finland.

### 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 the country you are resident in 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 in Finland, who is covered by the Finnish health care (Kela), 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 Finland 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.

