

For English, please go to pdf page 9

Personvernerklæring

Vi bryr oss om personopplysningene dine

AWP P&C S.A. – Dutch Branch (“vi”, “oss”, “vår”), en del av Allianz Partners SAS, er et autorisert forsikringselskap som tilbyr forsikringsprodukter og tjenester på tvers av landegrensler. Beskyttelse av personvernet er høyeste prioritet for oss. Denne personvernerklæringen forklarer hvordan og hvilken type personopplysninger vi samler inn, hvorfor de samles inn og hvem de deles med eller offentliggjøres for. Vennligst les denne erklæringen nøye.

1. Hvem er informasjonsansvarlig?

En informasjonsansvarlig er den enkelte eller juridiske personen som kontrollerer og er ansvarlig for oppbevaring og bruk av personopplysninger på papir eller i elektroniske filer. Vi er informasjonsansvarlig for personopplysninger knyttet til forsikringen din, som definert av relevante lover og forskrifter for personverndirektivet.

2. Hvilke personopplysninger samles inn?

Vi samler inn og behandler følgende personopplysninger om deg: navn, personnummer, adresse, bosted, fødselsdato, kjønn, nasjonalitet, telefonnummer, e-postadresse, bankkontoopplysninger, medisinsk informasjon, passdetaljer, reisested og resultatene av svindel- og tillatelsesundersøkelser.

Medisinsk informasjon behandles når vi hjelper deg ved sykehusinnleggelse, alvorlige ulykker eller død. Hvis det anses nødvendig, kan bistandsteamet be om personopplysninger fra den forsikrede, familien eller andre relevante personer. De kan gi denne informasjonen til de som utfører den medisinske støtten.

3. Hvordan innhenter og bruker vi personopplysningene dine?

Vi samler inn og bruker personopplysningene som du gir oss, og som vi mottar om deg (som forklart nedenfor) til en rekke formål og med ditt uttrykkelige samtykke, med mindre gjeldende lover og forskrifter ikke krever at vi får ditt uttrykkelige samtykke, som vist under:

Formål	Ditt uttrykkelige samtykke?
Administrasjon av forsikringskontrakt (f.eks. anbud, tegning av forsikring, skadebehandling)	Nei
Å administrere gjeldsavskrivninger	Nei
Statistisk analyse og forbedring av produkt eller tjenesteyting	Nei
I automatiske beslutningsprosesser for å fastsette premien basert på alder eller adresse og å ta avgjørelser om deg ved hjelp av datastyrt teknologi, for eksempel å vurdere hvilke produkter som passer best for deg.	Ja, når det er nødvendig. Der vi må behandle personopplysninger for å kunne tegne forsikringen din og / eller behandle kravet ditt, vil vi ikke be om ditt uttrykkelige samtykke.
Svindel, hvitvasking av penger og forebygging og gjenkjenning av terrorfinansiering	Nei
Oppfylle eventuelle juridiske forpliktelser (for eksempel skatt, regnskap og administrative forpliktelser)	Nei
Å omfordere risiko med midler til gjenforsikring og medforsikring	Nei

Som nevnt ovenfor, for de formål som er angitt ovenfor, vil vi behandle personopplysninger vi mottar om deg fra offentlige databaser, tredjeparter som meglere og samarbeidspartnere, andre forsikringsgivere, kredittreferanser og svindelforebyggende byråer, analyseleverandører, søkemotorleverandører, tapsregulatorer, kontrollører, mellommenn, delegerte myndigheter, advokater.

For de formålene som er angitt ovenfor der vi har indikert at vi ikke krever ditt uttrykkelige samtykke, behandler vi personopplysningene dine basert på våre legitime interesser og / eller for å overholde våre juridiske forpliktelser. For eksempel hvis behandling er nødvendig:

For utførelsen av en kontrakt, eller hvis du ber om behandling for å inngå kontrakten,
For å beskytte dine vesentlige interesser eller de vesentlige interessene til en annen fysisk person,
Å overholde en juridisk forpliktelse du er underlagt,
For allmenn interesse, eller i utøvelse av offentlig myndighet fra oss og
for de rettmessige interessene til AWP P & C S.A – Dutch Branch eller en tredjepart (med mindre de er overstyrt av dine interesser, rettigheter eller friheter). Hvis du vil motta mer informasjon, kan du se avsnitt 9.

Vi trenger personopplysningene dine hvis du ønsker å kjøpe våre produkter og tjenester. Hvis du ikke ønsker å gi oss dette, kan vi ikke gi deg de produktene og tjenestene du ber om, som du kan være interessert i, eller skreddersy tilbudene våre etter dine spesifikke krav.

4. Hvem har tilgang til personopplysningene dine?

Vi vil sørge for at personopplysningene dine behandles på en måte som samsvarer med formålene som er angitt ovenfor. For de oppgitte formål kan personopplysningene dine bli offentliggjort til parter som fungerer som tredjeparts informasjonsansvarlige, for eksempel: Offentlige myndigheter, andre Allianz Group-selskaper, andre forsikringsgivere, reassurandører, forsikringsmellommenn / -meglere og banker

For de oppgitte formålene kan vi også dele personopplysningene dine med partene som fungerer som informasjonsprosessorer under vår instruksjon, for eksempel: Andre Allianz Group-selskaper, tekniske konsulenter, eksperter, advokater, tapsregulatorer, reparatører, leger og tjenestefirmaer for å utføre funksjoner (krav, IT, post, dokumenthåndtering).

Til slutt kan det hende at vi deler personopplysningene dine ved en planlagt eller faktisk omorganisering, fusjon, salg, prosjektsamarbeid, oppdrag, overføring eller annen disposisjon av hele eller deler av vår virksomhet, eiendeler eller aksjer (inkludert i en insolvens eller lignende saksbehandling), og for å oppfylle enhver juridisk forpliktelse, inkludert til den relevante ombudsmannen dersom du klager på det produkt eller den tjeneste vi har gitt deg.

5. Hvor blir personopplysningene mine behandlet?

Personopplysningene dine kan behandles både innenfor og utenfor Det europeiske økonomiske samarbeidsområdet (EØS) av partene angitt i avsnitt 4 ovenfor, med forbehold om kontraktmessige begrensninger angående konfidensialitet og sikkerhet i tråd med gjeldende lover og forskrifter for personverndirektivet. Vi vil ikke dele personopplysningene dine med parter som ikke er autorisert til å behandle dem.

Når vi overfører personopplysningene dine for behandling utenfor EØS av et annet Allianz Group-selskap, gjør vi det på grunnlag avAllianz’ godkjente bindende selskapsregler kjent som Allianz Privacy Standard (Allianz’ BCR) som etablerer tilstrekkelig beskyttelse for personopplysninger, og er juridisk bindende for alle Allianz Group-selskaper. Allianz’ BCR og listen over Allianz Group-selskaper som overholder dem, finner du her www.allianz-partners.com/allianz-partners---binding-corporate-rules-.html Der Allianz’ BCR ikke gjelder, vil vi i stedet treffe tiltak for å sikre at overføringen av personopplysningene dine utenfor EØS får samme beskyttelsesnivå som de gjør innenfor EØS. Du kan finne ut hvilke sikkerhetsordninger vi tar i bruk for slike overføringer (for eksempel Standard Contractual Clauses) ved å kontakte oss som beskrevet i avsnitt 9 nedenfor.

6. Hvilke rettigheter har du med hensyn til personopplysningene dine?

Når det er tillatt etter gjeldende lov eller forskrift, har du rett til å:

- Få tilgang til personopplysninger om deg og få kjennskap til bakgrunnen for informasjonen, formålene og hensikten med behandlingen, detaljene til informasjonsansvarlig(e), informasjonsprosessor(e) og partene som dataene kan bli offentliggjort av,
- Trekke tilbake samtykket ditt når som helst, når personopplysningene dine behandles med samtykket ditt,
- Oppdatere eller endre personopplysningene dine slik at de alltid er korrekt,
- Slette personopplysningene dine fra våre registre, hvis de ikke lenger er nødvendige for de formål som er angitt ovenfor,
- Begrense behandlingen av personopplysningene dine under visse omstendigheter, for eksempel der du har bestridt korrektheten av personopplysningene dine, for perioden som gjør at vi kan kontrollere korrektheten,
- Få personopplysningene dine i elektronisk form til deg eller din nye forsikringsgiver og
- Sende en klage til oss og / eller den relevante myndigheten for personverndirektivet.

Du kan utøve disse rettighetene ved å kontakte oss som beskrevet i avsnitt 9 nedenfor, og oppgi navn, e-postadresse, identifikasjon, forsikringsnummer og formålet med forespørselen din.

7. Hvordan kan du motsette deg behandlingen av personopplysningene dine?

Når det er tillatt i henhold til gjeldende lov eller forskrift, har du rett til å motsette deg at vi behandler personopplysningene dine, eller be oss avslutte behandlingen (inkludert der formålet er direkte markedsføring). Når du har informert oss om denne forespørselen, skal vi ikke lenger behandle personopplysningene dine, med mindre det er tillatt i henhold til gjeldende lover og forskrifter.

Du kan utøve denne rettigheten på samme måte som de andre rettighetene dine som er angitt i avsnitt 6 ovenfor.

8. Hvor lenge beholder vi personopplysningen dine?

Vi beholder personopplysningene dine i sju år fra det tidspunkt forsikringsforholdet avsluttes eller fra avgjørelsen av kravet eller klagen, med mindre en lenger oppbevaringsperiode kreves eller loven tillater det.

Vi vil ikke beholde personopplysningene dine lenger enn nødvendig, og vi vil beholde de kun for de formål de ble anskaffet.

9. Hvordan kan du kontakte oss?

Hvis du har spørsmål om hvordan vi bruker personopplysningene dine, kan du kontakte oss via e-post eller post som følger:

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

E-post: privacy.no@allianz.com

10. Hvor ofte oppdaterer vi dette personvernet?

Vi gjennomgår regelmessig denne personvernerklæringen. Vi vil sørge for at den nyeste versjonen er tilgjengelig på nettsiden vår www.magroup-online.com/B2C/NO/NO/Personvernerklaering.pdf og vi vil gi deg beskjed øyeblikkelig når det skjer en viktig forandring som kan påvirke deg. Denne personvernerklæringen ble sist oppdatert den 5. juni 2020.

Viktig kontaktinformasjon

Kundeservice: (hvis du har spørsmål om forsikringen)

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

Krav:

Telefon: **+47 23 00 77 40**

E-post: claims.fga@no.falck.com



AWP P&C S.A. - Dutch Branch, som opererer som Allianz Travel Europe, er et forsikringsselskap med tillatelse til å virke i alle EØS-land og adresse i Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam, Nederland.

AWP P&C S.A. - Dutch Branch, med organisasjonsnummer 33094603, er registrert hos den nederlandske myndighet for finansmarkeder (AFM) med nr. 12000535 og har autorisasjon fra L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) i Frankrike.

Ref: P.KLM.NO-10/20 Cancellation

Avbestillingsforsikring

Disse vilkårene gjelder fra 8. juni 2021

Viktig

Denne polisen er kun tilgjengelig for innbyggere i Norge.

Enkelte eksisterende helsemessige tilstander dekkes ikke. Se side A3.

Les denne polisen.

	Side
Viktig informasjon om forsikringspolisen	A1
Oversikt over hva polisen dekker	A2
Helsebegrensninger	A3
Generelle unntak	A4
Slik sender du inn et krav	A5
Slik sender du inn en klage	A6
Del 1 - Avbestilling	A7
Informasjon om gjeldende lover og regler	A8-A9
Ordlister	A10-A11

Takk for at **du** kjøpte Allianz Travel forsikring.

Dekning

E-posten med forsikringsbekreftelsen viser den dekningen **du** har valgt, **dekningsområdet**, hvem som er dekket av forsikringen og eventuelle særlige vilkår som gjelder. Gå nøye gjennom polisen.

Når **du** har betalt forsikringspremien, er forsikringen gyldig i **forsikringsperioden** i henhold til disse vilkårene, opptil maksimumsbeløpet som er oppgitt i "Oversikt over hva polisen dekker". Kravet vil bli behandlet av en **skadebehandler**.

Forsikringen dekker bare den delen av **reisen** som er bestilt via KLM, og som **du** samtidig har kjøpt forsikring for.

Obs!

Polisen dekker ikke alt. **Du** bør lese denne polisen nøye for å være sikker på at den inneholder den dekningen **du** trenger.

Enkelte ord har en spesifikk betydning og er uthevet med **fet** skrift i hele polisen. Den fulle betydningen av disse ordene forklares i "Ordlister", som **du** finner i slutten av polisen.

Dine forpliktelser

Du må ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte **deg selv** og **din** eiendom og handle som om **du** ikke er forsikret. **Du** må ta alle rimelige forholdsregler for å minimere potensielle forsikringskrav.

Dersom det er noe **du** ikke forstår, eller dersom **du** trenger hjelp, kan **du** ringe til Falck Global Assistance på **+47 23 00 77 40** eller sende en e-post til **support.fga@no.falck.com**

Falsk forklaring og manglende opplysninger

Du må gi fullstendig og nøyaktig informasjon under søknadsprosessen og fremsettelsen av krav. Det er ikke sikkert **vi** kan yte bistand eller gi erstatning dersom **du** med overlegg eller uaktsomhet gir **oss** uriktige opplysninger når **du** tegner forsikringspolisen eller fremsetter et krav. Dette omfatter manglende samarbeid i skadeoppgjøret eller manglende viderebringelse av viktig informasjon eller endringer.

Overføring av rettigheter

Dersom **vi** betaler kravet, blir **vi** den begunstigede part for alle krav som **du** har mot alle andre som er ansvarlige for samme kostnader.

Dersom **dine** handlinger betyr at **vi** ikke lenger kan forfølge andre parter som er ansvarlige for samme kostnader, har **vi** rett til å avvise hele eller deler av **ditt** krav mot **oss**. Dersom **vi** har betalt **ditt** krav, har **vi** rett til å be **deg** om å tilbakebetale alle betalinger **vi** har gjort, til **oss**.

Avbestillingsrettigheter

Hvis dekningen ikke oppfyller kravene **dine**, ber vi deg melde fra til **KLM** innen 14 dager etter **du** har betalt premien og mottatt e-posten med forsikringsbekreftelsen.

Premien **din** vil bli refundert med mindre dekningen har forfalt, **du** har framsatt et krav, eller har intensjoner om å sette fram et krav, i slike tilfeller vil det ikke bli gitt refusjon.

Hvis **forsikringsperioden** er mer enn 1 måned, kan **du** etter de første 14 dagene kansellere forsikringen med minst 1 måneds varsel, og pengene vil bli refundert etter forholdene.

Hvis **forsikringsperioden** er 1 måned eller mindre, vil **du** ikke ha mulighet til å si opp forsikringen ved mindre enn 7 dager før starten på **reisen du** har forsikret.

Gjeldende lover

Med mindre annet er avtalt, er det norsk lov som gjelder, og all kommunikasjon i forbindelse med denne polisen vil foregå på norsk eller engelsk. I tilfelle tvist vedrørende denne polisen har norske domstoler enerett til å utøve jurisdiksjon.

Oversikt over hva polisen dekker

Følgende tabell viser maksimumsbeløpene vi utbetaler for hvert dekningsområde. Du bør lese resten av denne polisebrosjyren for å få fullstendig informasjon om vilkår og unntak.

Dekningsområde	Maksimumsbeløp som kan utbetales	Egenandel
1 Avbestilling	NOK 40 500	25% Med minste NOK 250

Obs!

Maksimalt beløp som vi betaler, og den egenandelen som, gjelder for hver forsikret person.

Helsebegrensninger

Det er veldig viktig at du leser følgende:

- 1 Du** er ikke dekket for noen krav som oppstår med bakgrunn i en helsemessig tilstand som ble diagnostisert i de 2 månedene før denne forsikringen ble betalt.
- 2 Du** er ikke dekket for noen krav som oppstår med bakgrunn i en helsemessig tilstand som ikke har vært stabil* i 2 måneder før denne forsikringen ble betalt. *Dette betyr at **du** ikke må ha hatt noen endringer i medisiner, ikke hatt andre legebesøk enn rutinekontroller og ikke hatt noen ytterligere undersøkelser av den helsemessige tilstanden **din**.
- 3 Du** er ikke dekket med mindre **du**, på tidspunktet da **reisen** ble bestilt og forsikringen ble kjøpt, er i stand til å reise og gjennomføre den planlagte **reisen**.
- 4 Du** er ikke dekket dersom **du** hadde udiagnostiserte symptomer som **du** ventet på undersøkelse av eller konsultasjon med **lege** for, eller dersom resultatet av undersøkelsen og den underliggende årsaken ikke er kjent.
- 5 Du** er ikke dekket dersom **du** avbestiller spesifikt med det formål å skaffe og/eller motta enhver form for frivillig kirurgi, inngrep eller sykehusbehandling eller ved etterfølgende komplikasjoner.

Dersom **vi** ikke kan gi dekning for en helsemessig tilstand, betyr dette at **du** og eventuelle andre personer som er forsikret av **oss**, ikke er dekket for noen form for krav som blir satt frem som følge av den helsemessige tilstanden.

Enhver person som er forsikret av **oss**, vil likevel ha dekning for eventuell ikke-relatert helsemessig tilstand som oppstår etter at **du** kjøpte polisen, og som faller inn under polisens vilkår.

Generelle unntak

Følgende unntak gjelder for hele politisen.

- 1 **Vi** dekker ikke krav som direkte eller indirekte skyldes følgende forhold:
 - a **Du** har ikke svart nøyaktig på spørsmål **vi** har stilt **deg** på kjøpstidspunktet for denne politisen, og svarene **dine** kan dermed ha påvirket **vår** avgjørelse om å tilby **deg** denne politisen.
 - b Krig, invasjon, handling begått av en fremmed fiende, fiendtlighet (uavhengig om det har blitt erklært krig eller ikke), borgerkrig, sivil uro, opprør, revolusjon, oppstandelse, militærmakt, statskupp, terrorisme eller masseødeleggelsesvåpen (for eksempel kjemiske våpen, biologiske våpen eller atomvåpen).
 - c **Du** har ikke lyst til å reise.
 - d **Du** har fremsatt et falskt krav. I slike tilfeller kan **vi** rapportere forholdet til politiet.
 - e Virkning av **egen** alkohol-, løsemiddel- eller rusmiddelavhengighet eller langvarig misbruk.
 - f **Du** er påvirket av alkohol, løsemidler eller rusmidler, eller har gjort noe som følge av å ha brukt disse midlene (unntatt legemidler foreskrevet av **lege**, men ikke for behandling av rusavhengighet).
 - g **Du** unnlater å følge råd eller anbefalinger fra det norske Utenriksdepartementet (Regjeringen), Verdens helseorganisasjon (WHO) eller andre styresmakter eller offisielle myndigheter. Dette omfatter bestilling av reiser til et område i strid med deres råd.
 - h **Du** har bestilt en reise som ligger utenfor **dekningsområdet** oppgitt i e-posten med forsikringsbekreftelsen.
 - i **Du** begår selvmord, skader **deg selv** eller utsetter **deg selv** for unødvendig risiko (med mindre **du** forsøker å redde en annen persons liv).
 - j **Du** begår ulovlige, ondsinnede eller kriminelle handlinger (inkludert handlinger som **du** har begått under påvirkning av alkohol), eller **du** bryter lokale trafikregler.
 - k **Du** bruker motorsykel som transportmiddel, med mindre føreren har påkrevd og gyldig førerkort og **du** og eventuell passasjer har på hjelm.
 - l Reiser i luftfartøy, med mindre **du** er passasjer i et godkjent passasjerluftfartøy.
 - m Endringer i valutakursen.
 - n Eiendelene **dine** er tilbakeholdt, overtatt, ødelagt eller skadet etter ordre fra styresmakter eller tollvesen.
 - o Ionisert stråling eller radioaktiv forurensning fra kjernekraft eller atomavfall eller risiko som følge av kjernefysisk utstyr.
 - p Enhver **epidemi** eller **pandemi**, bortsett fra disse uttrykkelig dekket under "Del 1 - Avbestilling".
 - q Enhver type utstyr eller dataprogram som ikke fungerer som det skal, uavhengig om **du** eier det eller ikke.
 - r **Cybersikkerhet**.
- 2 **Vi** dekker ikke eventuelle krav som har blitt dekket av andre forsikringspoliser, offentlige ordninger eller lovpålagte forpliktelser. Dersom **du** har flere forsikringer som gir **deg** dekning for det samme tapet, skal **du** bare registrere kravet hos ett forsikringsselskap og samtidig oppgi detaljer om eventuelle andre forsikringer til det forsikringsselskapet. De vil deretter kontakte eventuelle andre selskaper som har forsikret hendelsen for å innhente bidrag til kostnadene.
- 3 **Vi** betaler ikke for krav som gjelder tap som ikke direkte dekkes av vilkårene i denne politisen (for eksempel kostnader til å innhente legeattest/dødsattest som støtte for kravet; tap av inntekt som skyldes at **du** ikke er i stand til å arbeide som følge av sykdom eller skade).
- 4 **Vi** vil ikke betale noen krav hor **du** ikke kan fremlegge dokumentene som kreves for å vurdere kravet **ditt** (se "Gjør et krav" på side A5).

Slik sender du inn et krav

Ta kontakt med **skadebehandler** for få tilsendt kravskjema:

Telefon: **+47 23 00 77 40** eller e-post: **claims.fga@no.falck.com**

Oppgi KLM avbestillingsforsikring og **ditt** polisenummer.

Behandling av krav

Fyll ut og returner kravskjemaet sammen med all informasjon og dokumentasjon som **vi** har etterspurt, så snart som mulig. Vær oppmerksom på at **du** må avbestille reisen så snart **du** vet at **du** ikke har mulighet til å reise.

For alle krav trenger vi følgende dokumentasjon:

- Faktura (eller fakturaer) for bestilling av **reisen** og reisedokumentasjon som viser dato og tidspunkt for reisen og alle **reisekostnader**.
- **Din** originale avbestillingsfaktura (eller fakturaer) som viser alle avbestillingsgebyrene.
- En detaljert beskrivelse av årsaken til at **du** måtte kansellere **reisen**.
- Opplysninger om andre forsikringer **du** kan ha som kanskje dekker tilsvarende tap, for eksempel boligforsikringspolise.
- Så mye dokumentasjon som mulig som kan støtte opp om kravet **ditt**.

Vi trenger også følgende dokumentasjon som er relevant for årsaken til avbestillingen:

Krav ved helsemessige tilstander og graviditet

- En legeattest fra **din lege** i Norge som bekrefter graviditet, spesifikk sykdom eller spesifikk skade hos den personen som fører til at **du** må kansellere **reisen**.
- En bekreftet kopi av dødsattesten, der dette er aktuelt.

For karantenekrav

- Et offisielt dokument fra de norske myndighetene eller et brev fra den relevante behandlende legen som bekrefter at **du** har blitt direkte utsatt for den smittsomme sykdommen og må settes i **karantene** for å forhindre videre potensiell spredning.

Krav ved jurytjeneste eller rettslige vitneavhør

- En kopi av dokumentet fra domstolen som bekrefter hvilke datoer det forventes at **du** er tilgjengelig og når **du** ble varslet.

Krav ved innbrudd eller skade på eiendom

- Bekreftelse fra politiet på at **du** ikke hadde anledning til å forlate **bostedet ditt**.

Krav ved arbeidsledighet

- Brev fra **din** arbeidsgiver som bekrefter årsaken til at **du** er **arbeidsledig**, og datoen da **du** ble varslet om dette.

Slik sender du inn en klage

Vi gjør alltid vårt ytterste for å gi **deg** førsteklasses service. Men **vi** vet at ting av og til ikke går som planlagt, og at det kan være tilfeller der **du** føler at **vi** ikke har gitt god service. Dersom dette er tilfellet, setter **vi** pris på tilbakemelding, slik at **vi** kan gjøre **vårt** beste for å løse problemet.

Skriv til:

Klageavdelingen
Falck Global Assistance
Postboks 172 Sentrum
N-0102 Oslo
Norge

Eller send en e-post til: claims.fga@no.falck.com med "KLAGE" i emnefeltet.

Hjelp Falck Global Assistance med å behandle **din** klage så raskt og effektivt som mulig ved å oppgi navn, adresse, telefonnummer, polisenummer og kravreferanse, og ved å legge ved kopier av relevant korrespondanse. ;

Dersom **du** ikke er fornøyd med klagebehandlingen, kan **du** henvende deg til

Finansklagenemnda
Postboks 53 Skøyen
0212 Oslo
Norge

Del 1 - Avbestilling

✓ Dette dekkes av politen

Vi utbetaler opptil **NOK 40 500** for **din** del av ubenyttet personlig losji, transportutgifter og andre reiseutgifter **du** har betalt, eller der det foreligger en kontrakt om betaling som ikke kan dekkes inn på andre måter, dersom **du** kansellerer reisen før den starter. **Vi** dekker dette i følgende nødvendige og uunngåelige situasjoner som ikke var kjent på tidspunktet da **du** kjøpte politen eller bestilte **reisen** (den seneste handlingen gjelder):

- **Du** eller en **reisepartner** har blitt frarådet å reise av en **lege** på grunn av skade eller sykdom (inkludert å bli diagnostisert med en **epidemisk** eller **pandemisk** sykdom som COVID-19).
- **Du** eller en **reisepartner** dør (inkludert å bli diagnostisert med en **epidemisk** eller **pandemisk** sykdom som COVID-19).
- Død eller livstruende skade/sykdom (inkludert å bli diagnostisert og innlagt på sykehus med en **epidemisk** eller **pandemisk** sykdom som COVID-19) hos en **du** skal bo med, en nær **slekting/ arbeidskollega** av **deg** eller en **reisepartner**.
- **Du** eller **reisepartner** er i **karantene** før reisen etter ordre eller annet krav fra myndighetene eller statlig styresmakt, basert på mistanken om at **du** eller **reisepartner**, spesifikt, har blitt utsatt for en smittsom sykdom (inkludert en **epidemisk** eller **pandemisk** sykdom som COVID-19). Dette inkluderer ikke **karantene** som gjelder generelt eller bredt for noen eller hele befolkningen, fartøy eller geografisk område, eller som gjelder basert på hvor personen reiser til, fra eller gjennom.
- **Du** eller en **reisepartner** har blitt frarådet å reise av en **lege** på grunn av graviditet.
- **Du** eller en **reisepartner** kan ikke overholde transportørens retningslinjer for befraktning på grunn av en graviditet som **du** ble kjent med etter at **du** kjøpte politen.
- **Du** eller en **reisepartner** er innkalt til jurytjeneste i Norge eller som vitne i en rettssak i Norge.
- **Du** eller en **reisepartner** er ønsket av politiet i forbindelse med innbrudd, skader som har oppstått på grunn av alvorlig brann, storm, oversvømmelse, eksplosjon, innsynkning, vandalisme, veltede trær, ulykker med fly eller kjøretøy ved **ditt bosted** eller reisefølgets bosted eller på registrert forretningsadresse i Norge.
- **Du** blir **arbeidsledig**, såfremt **du** ikke selv er skyld i dette.

✗ Dette dekkes ikke av politen

- En egenandel på **25% med minste NOK 250**.
- Enhver medisinsk tilstand som er oppført under "Helsebegrensninger" på side A3.
- Alle deler av **reisen** som ikke ble bestilt via KLM på tidspunktet da denne forsikringen ble kjøpt.
- Ethvert forhold som skyldes følgende:
 - frivillig kirurgi, inngrep eller sykehusbehandling;
 - **du** har ikke gyldig pass eller visum;
 - **din** transportleverandør nekter å la **deg** reise, uansett årsak;
 - **du** ønsker ikke å reise; eller
 - selskapet eller personen **du** bestilte **reisen** hos (eller deres agenter), er slått konkurs.
- Krav begrunnet med fødsel når **reisen** er bestilt med start eller slutt innen 8 uker før eller etter **din** termindato.
- Enhver påløpt ekstrakostnad som skyldes at **du** ikke sa ifra til selskapet eller personen **du** bestilte **reisen** hos, så snart **du** ble kjent med at **du** måtte kansellere.
- Forhold som selskapet eller personen **du** bestilte **reisen** hos (eller deres agenter), er ansvarlig for.
- Mer enn minste markedsverdi av tilsvarende inngangs- eller reisebilletter, dersom **du** opprinnelig kjøpte disse med flypoeng eller tilsvarende bonuspoengsystemer.
- **Du** ikke har råd til å betale for reisen, unntatt i tilfeller der **du** har blitt **arbeidsledig** og fikk beskjed om dette etter den datoen da **du** kjøpte politen eller bestilte **reisen** (den seneste handlingen gjelder).
- **Du** avslutter arbeidsforholdet **ditt**.

Les de generelle unntakene på side A4 som også gjelder.

Informasjon om gjeldende lover og regler

Denne polisen er kun tilgjengelig for **innbyggere** i Norge.

Forsikringsgiver

Forsikringen leveres av AWP P&C S.A. - Dutch Branch, som opererer som Allianz Travel Europe, et forsikringselskap med tillatelse til å virke i alle EØS-land og adresse i Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam, Nederland. AWP P&C S.A. - Dutch Branch, med organisasjonsnummer 33094603, er registrert hos den nederlandske myndighet for finansmarkeder (AFM) med nr. 12000535 og har autorisasjon fra L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) i Frankrike.

Avbestillingsrettigheter

Hvis dekningen ikke oppfyller kravene **dine**, ber vi deg melde fra til **KLM** innen 14 dager etter **du** har betalt premien og mottatt e-posten med forsikringsbekreftelsen. Premien **din** vil bli refundert med mindre dekningen har forfalt, **du** har framsatt et krav, eller har intensjoner om å sette fram et krav, i slike tilfeller vil det ikke bli gitt refusjon. Hvis **forsikringsperioden** er mer enn 1 måned, kan **du** etter de første 14 dagene kansellere forsikringen med minst 1 måneds varsel, og pengene vil bli refundert etter forholdene. Hvis **forsikringsperioden** er 1 måned eller mindre, vil **du** ikke ha mulighet til å si opp forsikringen ved mindre enn 7 dager før starten på **reisen du** har forsikret.

Når kan vi si opp forsikringen?

Vi kan ha rett til å si opp forsikringspolisen og ikke betale for noen krav, eller endre vilkårene i polisen dersom **du**:

- har forledet **oss** gjennom uærlighet eller ufullstendig informasjon da **du** tegnet forsikringspolisen;
- med overlegg har gitt uriktige opplysninger eller unnlatt å opplyse om fakta når **du** fremsetter et krav,
- har svindlet, bedratt eller forledet **oss**, eller
- tidligere har fått beskjed om at **vi** ikke vil forsikre **deg**. I så fall er forsikringen ugyldig og vi vil refundere eventuell premie **du** har betalt for denne forsikringen.

Dersom **vi** har betalt **ditt** krav, har **vi** rett til å be **deg** om å tilbakebetale alle betalinger **vi** har gjort, til **oss**.

I tilfelle **vi** velger å si opp eller endre forsikringspolisen, vil **vi** underrette **deg** skriftlig.

Personvern og personopplysninger

Vi håndterer personopplysninger med omhu. **Vi** følger EUs personvernregler når **vi** samler inn, behandler og bruker personopplysninger.

- **Du** gir **oss** personopplysninger når **du** søker om forsikring, og når **du** fremsetter et krav. **Vi** kan bruke disse opplysningene så lenge forsikringspolisen varer for aksept, gjennomføring og forvaltning av polisen, kravhåndtering, kunderelasjonshåndtering, kundeundersøkelser og markedsføringsaktiviteter (disse aktivitetene er fokusert på å opprette, opprettholde og utvikle **vårt** forhold til **deg**).
- Dersom **du** samtykker, kan **vi** også bruke personopplysninger til analyse, produktutvikling og innsamling av administrativ informasjon.
- I tillegg bruker **vi** personopplysninger til å hindre og bekjempe svindel og overholde lovfestede forpliktelser. **Vi** kan dele personopplysninger med bransjestyringsorganer, reguleringsmyndigheter, svindelforebyggingsetater og kravdatabaser for forsikrings- og svindelforebyggingformål. **Vi** kan viderebringe personopplysninger til andre dersom det er påkrevd eller tillatt etter loven.
- **Vi** kan dele informasjon med **våre** tilknyttede selskaper, datterselskaper, forretningspartnere og andre medlemmer av Allianz Group. Dette kan omfatte å overføre informasjon om **deg** til land utenfor EØS som kan ha et begrenset lovverk eller ikke noe lovverk for personvern i det hele tatt. **Vi** treffer alltid rimelige tiltak for å sikre personopplysninger, og **vi** har nødvendige tiltak på plass overfor disse selskapene for å håndtere personopplysninger med aktsomhet.
- Dersom det er tillatt etter loven, kan **vi** ta opp telefonsamtaler, slik at **vi** senere kan etterprøve hva slags informasjon som er gitt. **Vi** kan også bruke disse opptakene til personalopplæring og overvåking av kvaliteten på tjenestene våre.

Du har rett til å be om en kopi av personopplysningene **vi** har om **deg**. Dersom **du** ønsker å benytte

deg av denne retten, kan **du** kontakte **oss** via agae-travel.support@allianz-assistance.co.uk

Internasjonale sanksjoner

Det er ikke sikkert at denne polisen gir dekning eller ytelse i den grad dekningen eller ytelsen ville stride med gjeldende sanksjon, lov eller forskrift gitt av FN, EU, USA eller annen gjeldende økonomisk eller handelsrelatert sanksjon, lov eller forskrift. **Vi** avviser krav til personer, selskaper, myndigheter og andre parter som dette er forbudt for etter nasjonale eller internasjonale avtaler eller sanksjoner.

Gjeldende lover

Med mindre annet er avtalt, er det norsk lov som gjelder, og all kommunikasjon i forbindelse med denne polisen vil foregå på norsk eller engelsk. I tilfelle tvist vedrørende denne polisen har norske domstoler enerett til å utøve jurisdiksjon, med mindre partene blir enige om andre måter å løse konflikten på. Forespørsler eller klager må først rettes til Klageavdelingen i Falck Global Assistance. Dersom **du** ikke er fornøyd med klagebehandlingen, kan **du** henvende deg til **Finansklagenemnda, Postboks 53, Skøyen 0212, Oslo, Norge**.

Ordliste

Når følgende ord og setninger er brukt i dette dokumentet eller i e-posten med forsikringsbekreftelsen, er det betydningene nedenfor som gjelder. Disse ordene vises med **fet** skrift i dette dokumentet.

Arbeidskollega

Enhver person **du** samarbeider nært med, som uventet blir borte fra arbeidet, slik at bedriftens ledelse mener det er nødvendig at **du** kansellerer **reisen**.

Arbeidsledighet

Tap av fast arbeid der dette ikke skyldes **egne** handlinger og **du** har hatt samme arbeidsgiver i minst 2 år.

Bosted

Stedet der **du** vanligvis bor i Norge.

Cybersikkerhet

Eventuelle tap, skader, erstatningsansvar, krav, kostnader eller utgifter av noen art som er direkte eller indirekte forårsaket av, har bidratt til, er en følge av eller oppstår på grunn av eller i forbindelse med en eller flere følgende tilfeller:

- Enhver uautorisert, ondsinnet eller ulovlig handling, eller trusseler om slike handlinger, som involverer tilgang til, behandling, bruk eller betjening av ethvert **datasystem**.
- Enhver feil eller utelatelse som innebærer tilgang til eller behandling, bruk eller betjening av ethvert **datasystem**.
- Enhver delvis eller total utilgjengelighet eller manglende tilgang til, mulighet for behandling, bruk eller betjening av ethvert **datasystem**.
- Eventuelt tap av bruk, redusert funksjonalitet, reparasjon, erstatning, gjenoppretting eller reproduksjon av data, inkludert alle kostnader knyttet til verdien av slike data.

Datasystem

Enhver type datamaskin, maskinvare, programvare eller kommunikasjonssystem eller elektronisk enhet (inkludert, men ikke begrenset til, en smarttelefon, bærbar PC, nettbrett, en annen bærbar enhet), server, nettsky, mikrokontroller eller et lignende system, inkludert en tilknyttet inn-, ut- eller datalagringsenhet, nettverksutstyr eller utstyr for sikkerhetskopiering.

Dekningsområde

Verdensomspennende: Alle land i verden.

Du, din, deg selv, egne, forsikret person

Hver person som er oppført på e-posten med forsikringsbekreftelsen, som den aktuelle forsikringspremien er betalt for.

Egenandel

Frdraget som **vi** gjør fra beløpet som ellers skal utbetales ifølge denne polisen for hver **forsikret person**, for hvert dekningsområde, for hver situasjon som fører til et krav.

Epidemi

En smittsom sykdom som er anerkjent av Verdens helseorganisasjon (WHO) eller en offisiell statlig styresmakt i Norge eller **reisemålet** ditt.

Forsikringsgiver

AWP P&C S.A. - Dutch Branch, opererer som Allianz Travel Europe.

Forsikringsperiode

- Startdato og sluttdato på den forsikrede **reisen** er angitt i e-posten med forsikringsbekreftelsen.
- Avbestillingsforsikringen trer i kraft på datoen som vises i e-posten med forsikringsbekreftelsen, og avsluttes så snart første del av de forhåndsbetalte reiseplanene starter (for eksempel transport eller losji).

Innbygger

En person som har fast **bosted** og er registrert hos en **lege** i Norge, og som ikke har oppholdt seg utenlands i mer enn 6 måneder i året før polisen ble utstedt.

Karantene

Obligatorisk isolering, ment for å stoppe spredningen av en smittsom sykdom som **du** eller **reisepartner** har blitt utsatt for.”

Lege

En godkjent kvalifisert **lege** som har de nødvendige tillatelser i landet legen praktiserer i. Denne personen kan ikke være i slekt med **deg** eller noen andre som **du** reiser sammen med.

Pandemi

En **epidemi** som er anerkjent som en pandemi av Verdens helseorganisasjon (WHO) eller en offisiell statlig styresmakt i Norge eller **reisemålet** ditt.

Reisepartner

Enhver person som har gjort reservasjoner for å reise sammen med **deg** på **reisen**.

Reise

Enhver tur/retur-reise (unntatt forretningsreiser) som gjøres innenfor **forsikringsperioden**, og som starter og slutter ved **ditt bosted**.

- Enhver annen reise som starter etter at **du** har kommet tilbake til Norge, dekkes ikke.
- En reise som er bestilt til å vare i mer enn 31 dager, eller antallet dager som forsikringen er kjøpt for (det korteste alternativet gjelder), dekkes ikke.

Skadebehandler

Falck Global Assistance behandler kravene på vegne av **forsikringsgiver**.

Slektning

Din mor (svigermor), far (svigerfar), steforelder (stesvigerforelder), søster (svigerinne), bror (svoger), kone, ektemann, sønn (svigersønn), datter (svigerdatter), stebarn, fosterbarn, besteforelder, barnebarn, onkel, tante, nevø, niese, søskenbarn, partner (inkludert samboere og registrerte partnerskap) eller forlovede.

Vi, vår, oss

Allianz Travel Europe.



Privacy Notice

We care about your personal data

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

1. Who is the data controller?

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

2. What personal data will be collected?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. Who will have access to your personal data?

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

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

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

5. Where will my personal data be processed?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8. How long do we keep your personal data?

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

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

9. How can you contact us?

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

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

Email: privacy.no@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/NO/EN/Privacy-Notice.pdf and we will tell you directly when there’s an important change that may impact you. This privacy notice was last updated on 5th June 2020.

Important contact details

Customer services: (for queries about your insurance)

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

Claims:

Phone: **+47 23 00 77 40**

Email: claims.fga@no.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.NO-10/20 Cancellation

Cancellation Insurance

These terms and conditions are valid
from 8th June 2021

Important

This policy is available to residents of Norway only.

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

Please make sure you read this policy.

Contents

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

Important information about your insurance policy

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

Your cover

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

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

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

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

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

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 **+47 23 00 77 40** or email **support.fga@no.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 with at least 1 months' notice 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, Norwegian law will apply and all communication in relation to this policy will be in Norwegian or English. In the event of a dispute concerning this policy, the Norwegian courts shall have exclusive jurisdiction.

Summary of cover

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

Section of cover	Maximum amount we will pay	Excess
1 Cancellation	NOK 40 500	25% Minimum NOK 250

Note

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

Health exclusions

It is very important that you read the following:

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

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

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

General exclusions

These exclusions apply to the whole of your policy.

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

Making a claim

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

Phone: **+47 23 00 77 40**

Email: **claims.fga@no.falck.com**

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

Claims service

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

For all claims we will need the following:

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

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

For medical and pregnancy claims

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

For quarantine claims

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

For jury service or court witness claims

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

For burglary and property damage claims

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

For unemployment claims

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

Making a complaint

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

Please write to:

Complaints Department
Falck Global Assistance
Postboks 172 Sentrum
N-0102 Oslo
Norway

Or email: claims.fga@no.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:

Finansklagenemnda
Postboks 53 Skøyen
0212 Oslo
Norway

Section 1 - Cancellation

✓ What you are covered for

We will pay up to **NOK 40 500** 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 Norway or as a witness in court in Norway;
- **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 Norway; or
- **Your unemployment** through no fault of **your** own.

X What you are not covered for

- An **excess** of **25%** with a minimum of **NOK 250**.
- Any medical condition set out under "Health exclusions" on page B3.
- Any parts of **your trip** that were not booked through KLM at the time this insurance was purchased.
- Anything caused by:
 - elective surgery, procedure or hospital treatment;
 - **you** not having the correct passport or visa;
 - **your** transport provider's refusal to allow **you** to travel for whatever reason;
 - **you** not wanting to travel; or
 - the company or person **you** booked the **trip** with (or their agents) being made bankrupt.
- Claims arising from childbirth when **your trip** is booked to start or end within 8 weeks of **your** due date.
- Any extra charges, because **you** did not tell the company or person **you** booked the **trip** with, as soon as **you** knew **you** had to cancel.
- Something the company or person **you** booked the **trip** with (or their agents) are responsible for.
- More than the minimum market value of equivalent admission or travel tickets, if **you** originally bought them using an airline mileage or similar points reward scheme.
- **You** not being able to afford the **trip**, except where **you** are made **unemployed** and were only made aware of this after the date **you** bought **your** policy or booked **your trip** (whichever is later).
- **You** resigning from **your** employment.

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

Legal and regulatory information

This policy is available to **residents** of Norway 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 with at least 1 month's notice 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.

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

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

International sanctions

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

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

Governing law

Unless agreed otherwise, Norwegian law will apply and all communication in relation to this policy will be in Norwegian or English. In the event of a dispute concerning this policy, the Norwegian 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: **Finansklagenemnda, Postboks 53 Skøyen, 0212 Oslo, Norway.**

Glossary

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

Area of cover

Worldwide: All countries in the world.

Business colleague

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

Claims Handler

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

Computer system

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

Cyber Risk

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

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

Doctor

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

Epidemic

A contagious disease recognised by the World Health Organisation (WHO) or an official government authority in Norway 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 Norway.

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 Norway or **your trip** destination.

Period of insurance

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

Quarantine

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

Relative

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

Resident

A person who has their main **home**, and is registered with a **doctor**, in Norway 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 Norway 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.

