

# For English, please go to pdf page 16

## 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 landegrensene. 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 av Allianz' 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](http://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](mailto: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](http://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:

(dersom du har spørsmål om forsikringen)

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

### 24-timers akuttmedisinsk hjelp:

(ved akutte medisinske situasjoner eller dersom du må korte ned reisen)

Telefon: **+47 23 00 77 39**

E-post: [fga@falck.com](mailto:fga@falck.com)

### Krav:

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

E-post: [claims.fga@no.falck.com](mailto: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 Travel & Cancellation

# Allianz Travel



## Reiseforsikring og Avbestillingsforsikring

### Viktig

Denne polisen er kun tilgjengelig for innbyggere i Norge. Enkelte eksisterende helsemessige tilstander dekkes ikke. Se side A3. Les gjennom denne polisen og ta den med deg når du skal ut på reise.

**KLM Reise og  
Avbestillingsforsikring  
Allianz Travel**  
**+47 23 00 77 39**  
**fga@falck.com**  
**Polisenummer:**

Disse vilkårene gjelder fra 8. juni 2021

	Side
Viktig informasjon om forsikringspolisen . . . . .	A1
Oversikt over hva politen dekker . . . . .	A2
Helsebegrensninger . . . . .	A3
Generelle unntak . . . . .	A4
Sports- og fritidsaktiviteter . . . . .	A5
24-timers akuttmedisinsk hjelp . . . . .	A5
Gjensidige helseavtaler . . . . .	A6
Slik sender du inn et krav . . . . .	A7
Slik sender du inn en klage . . . . .	A7
Del 1 - Utgifter i forbindelse med akuttmedisinsk hjelp og tilknyttede utgifter	A8-A9
Del 2 - Nedkorting av reisen . . . . .	A10-A11
Del 3 - Personlige eiendeler . . . . .	A12-A13
Del 4 - Tap av pass . . . . .	A14
Del 5 - Forsinket bagasje . . . . .	A15
Del 6 - Mistet avgang . . . . .	A16
Del 7 - Forsinket avgang . . . . .	A17
Del 8 - Personlig ansvar . . . . .	A18
Del 9 - Juridiske utgifter . . . . .	A19
Del 10 - Avbestilling . . . . .	A20-A21
Informasjon om gjeldende lover og regler . . . . .	A22-A23
Ordliste . . . . .	A24-A25

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 politen.

Når **du** har betalt forsikringspremien, er forsikringen gyldig i **forsikringsperioden** i henhold til disse vilkårene, opptil maksimumsbeløpet som er oppgitt i "Oversikt over hva politen 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 politen 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 politen. Den fulle betydningen av disse ordene forklares i "Ordliste", som **du** finner i slutten av politen, eller i delene der ordene brukes.

## 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](mailto: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 forsikringspolitene 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 politen vil foregå på norsk eller engelsk. I tilfelle tvist vedrørende denne politen har norske domstoler enerett til å utøve jurisdiksjon.

## Oversikt over hva politen 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 betingelser og unntak.

Dekningsområde	Maksimumsbeløp som kan utbetales	Egenandel
1 <b>Utgifter i forbindelse med akuttmedisinsk hjelp og tilknyttede utgifter</b> Behandling Hjemsending Ekstra reise og losji Henting og følging Akutt tannhelsebehandling Utgifter til begravelse	Ubegrenset Ubegrenset Ubegrenset NOK 10 000 NOK 2 450 NOK 20 000	NOK 0
2 <b>Nedkorting av reisen</b>	NOK 40 500	NOK 0
3 <b>Personlige eiendeler</b> - Enkeltgjenstander i par eller sett - Verdisaker - Tobakk, alkohol, essenser og parfymer	NOK 6 700 NOK 3 400 NOK 3 400 NOK 450	NOK 250
4 <b>Tap av pass</b>	NOK 1 700	NOK 0
5 <b>Forsinket bagasje</b> (bare utreise)	NOK 1 300 (NOK 325 for forsinkelse på 6-24 timer, eller NOK 650 for forsinkelse på 24-48 timer eller NOK 1 300 for forsinkelse på over 48 timer)	NOK 0
6 <b>Mistet avgang</b> Fortsettelse av reise	NOK 6 000	NOK 0
7 <b>Forsinket avgang</b> Forsinkelse	NOK 2 500 (NOK 250 for hver hele 6 timers forsinkelse)	NOK 0
8 <b>Personlig ansvar</b>	NOK 4 100 000	NOK 2 000
9 <b>Juridiske utgifter</b>	NOK 40 500	NOK 0
10 <b>Avbestilling</b>	NOK 40 500	25% Med minste NOK 250

### Obs!

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

## Helsebegrensninger

Følgende gjelder for "Del 1 - Utgifter i forbindelse med akuttmedisinsk hjelp og tilknyttede utgifter", "Del 2 - Nedkorting av reisen" og "Del 10 - Avbestilling".

### Det er veldig viktig at du leser følgende:

- 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.
- 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**.
- 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**.
- Du** er ikke dekket dersom **du** reiser i strid med **legens** råd, eller i strid med det som ville ha vært **legens** råd dersom **du** hadde oppsøkt lege for rådgivning før **du** startet på **reisen**.
- Du** er ikke dekket dersom **du** vet at **du** kommer til å trenge medisinsk behandling eller konsultasjon ved en medisinsk behandlingsinstitusjon i løpet av **reisen**.
- 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.
- Du** er ikke dekket dersom **du** legger ut på reise eller 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 politen, og som faller inn under polisens vilkår.

### Obs!

Dette er ikke en privat helseforsikringspolise, og den gir kun dekning for akuttmedisinsk behandling i tilfelle ulykker eller uventet sykdom som inntreffer på **reisen**.

## 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 er ikke fornøyd med reisen eller 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 også områder der enkelte vaksiner eller andre forholdsregler (for eksempel malariatabletter) anbefales, eller bestilling av reiser/reiser til områder i strid med deres råd.
  - h Du deltar i idretts- eller fritidsaktiviteter som står oppført på listen over aktiviteter som ikke dekkes av politisen (se side A5).
  - i Du reiser utenfor dekningsområdet oppgitt i e-posten med forsikringsbekreftelsen.
  - j Du begår selvmord, skader deg selv eller utsetter deg selv for unødvendig risiko (med mindre du forsøker å redde en annen persons liv).
  - k Du begår ulovlige, ondsinnede eller kriminelle handlinger (inkludert handlinger som du har begått under påvirkning av alkohol), eller du bryter lokale trafikkregler.
  - l Du bruker motorsykkel som transportmiddel, med mindre føreren har påkrevd og gyldig førerkort og du og eventuell passasjer har på hjelm.
  - m Reiser i luftfartøy, med mindre du er passasjer i et godkjent passasjerluftfartøy.
  - n Endringer i valutakursen.
  - o Eiendelene dine er tilbakeholdt, overtatt, ødelagt eller skadet etter ordre fra styresmakter eller tollvesen.
  - p Ionisert stråling eller radioaktiv forurensning fra kjernekraft eller atomavfall eller risiko som følge av kjernefysisk utstyr.
  - q Enhver epidemi eller pandemi, bortsett fra disse uttrykkelig dekket under "Del 1 - Utgifter i forbindelse med akuttmedisinsk hjelp og tilknyttede utgifter", "Del 2 - Nedkorting av reisen" og "Del 10 - Avbestilling".
  - r Enhver type utstyr eller dataprogram som ikke fungerer som det skal, uavhengig om du eier det eller ikke.
  - s 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. Dette gjelder ikke faste betalinger (fast forsikringssum i stedet for refusjon av kostnader), for eksempel begrensninger eller forsinket avgang.
- 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, eller bytte av låser dersom du mister nøklene dine).
- 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 A7).

## Sports- og fritidsaktiviteter

Det er ikke dekning for følgende aktiviteter:

- deltakelse i idrettsaktiviteter der arrangørens retningslinjer ikke er fulgt,
- enhver idrettsaktivitet som krever innmelding i en idrettsorganisasjon,
- enhver idrettsaktivitet på profesjonelt nivå,
- enhver form for kappløp, unntatt kappløp til fots, eller
- enhver form for vintersportsaktivitet.

## 24-timers akuttmedisinsk hjelp

Telefon: +47 23 00 77 39 eller e-post: fga@falck.com

Oppgi KLM reise og avbestillingsforsikring og ditt politenummer.

Du må kontakte oss øyeblikkelig i tilfelle alvorlig sykdom eller ulykke som krever at du må legges inn på sykehus, reise hjem tidligere eller forlenge oppholdet. Vi har åpent 24 timer i døgnet, 365 dager i året.

Ved mindre alvorlige sykdoms- eller ulykkestilfeller som kun innebærer poliklinisk behandling, og der de medisinske kostnadene er under NOK 2 700, skal du betale regningene, ta vare på kvitteringene og fremsette et krav når du kommer hjem igjen.

Les "Helsebegrensninger" på side A3 for å se om en eksisterende tilstand vil bli dekket.

### Akuttmedisinsk hjelp

Vårt erfarne og flerspråklige akuttmedisinske hjelpeteam noterer seg alle opplysninger om nødtilfellet og kan hjelpe på følgende måter:

- Kontakte sykehus og legene som behandler deg.
- Overvåke behandlingen du får, sammen med våre medisinske rådgivere.
- Kontakte din lege for å få informasjon om din sykehistorie, om nødvendig.
- Garantere for regninger som gjelder sykehus og medisinsk behandling, i tilfeller der du har et gyldig krav.
- Sikre at slektninger eller reisepartnere holdes oppdatert.
- Organisere reise og losji, slik at noen kan være hos deg (der dette er nødvendig ut fra en medisinsk vurdering).
- Avgjøre hvilken reisemåte som vil være mest hensiktsmessig, praktisk og fornuftig for å få deg hjem igjen, og arrangere hjemreisen. Dette vil vanligvis dreie seg om vanlig flytransport eller ambulansebil, men der det er nødvendig ut fra en medisinsk vurdering, vil det bli arrangert luftambulans eller lufttaxi med opplært medisinsk eskorte. Vi kan også ordne sykehusinnleggelse i Norge.

### Obs!

Dette er ikke en privat helseforsikringspolise, og den dekker kun akuttmedisinsk behandling dersom du utsettes for en ulykke eller uventet sykdom på reisen.



## Gjensidige helseavtaler

### Europeisk helsetrygdkort (EHIC)

- Europeisk helsetrygdkort (EHIC) gir **deg** rett til helsetjenester til reduserte priser (i noen tilfeller også gratis) mens **du** oppholder deg i et land i Det europeiske økonomiske samarbeidsområdet (EØS) eller Sveits. EØS består av medlemslandene i Den europeiske union (EU) i tillegg til Island, Liechtenstein og Norge.
- Det europeiske helsetrygdkortet gir **deg** kun rett til de samme offentlige helsetjenestene som innbyggerne i landet **du** besøker, har rett til. Det europeiske helsetrygdkortet gir ikke dekning for medisinsk behandling ved private sykehus eller privatklinikker, eller kostnader til å bringe **deg** tilbake til Norge.
- **Du** kan søke om europeisk helsetrygdkort på nett på **www.helfo.no**

### Australia

- Når **du** skal reise til Australia, kan **du** registrere deg hos Medicare, dette gir deg rett til helsetjenester og medisiner til redusert pris. Dette kan **du** gjøre ved å kontakte **ditt** lokale Medicare-kontor i Australia.
- Hvis **du** vil fremsette et krav om tilbakebetaling av utgifter i henhold til Medicare-ordningen, må **du** gjøre dette før **du** forlater Australia. Trenger **du** mer informasjon om Medicare, kan **du** gå inn på **www.medicareaustralia.gov.au** eller sende en e-post til **medicare@medicareaustralia.gov.au**

## Slik sender du inn et krav

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

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

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

Oppgi KLM reise og 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.

#### For alle krav trenger vi følgende dokumentasjon:

- Faktura (eller fakturaer) for bestilling av **reisen** og reisedokumentasjon som viser dato og tidspunkt for reisen samt alle reisekostnader.
- Originalkvitteringer for og regnskap over alle kostnader **du** har betalt av egen lomme.
- Originale regninger eller fakturaer.
- Opplysninger om andre forsikringer **du** kan ha som kanskje dekker tilsvarende tap, for eksempel boligforsikringspolise eller privat helseforsikringspolise.
- Så mye dokumentasjon som mulig som kan støtte opp om kravet **ditt**.

#### Obs!

**Du** vil ofte være nødt til å samle inn en del informasjon om kravet mens **du** er borte.

Under hvert dekningsområde finnes det en boks som heter "**Dette trenger vi dersom du fremsetter et krav**". Her finner **du** opplysninger om ytterligere informasjon **vi** trenger for hver type krav.

## 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 - Utgifter i forbindelse med akuttmedisinsk hjelp og tilknyttede utgifter

Dersom du blir innlagt på sykehus eller du tror du kan komme til å få behov for å reise hjem tidligere eller forlenge reisen, må du ta kontakt med oss umiddelbart. Telefon +47 23 00 77 39.

### ✓ Dette dekkes av politen

Vi betaler **deg** eller de som representerer **deg**, for følgende nødvendige og uforutsette utgifter til akuttmedisinsk behandling dersom **du** dør, blir skadet, blir utsatt for en ulykke eller blir syk (inkludert å bli diagnostisert med en **epidemisk** eller **pandemisk** sykdom som COVID-19) i løpet av **reisen**.

#### - Behandling

Faktiske kostnader til helsetjenester, kirurgi, medisiner, sykehusopphold, opphold på pleiehjem eller pleietjenester.

#### - Hjemsending

Faktiske kostnader til hjemsending til Norge dersom det er nødvendig ut fra en medisinsk vurdering, eller til å transportere kroppen **din** til Norge dersom **du** dør i løpet av **reisen**.

#### - Ekstra reise og losji

Faktiske kostnader til ekstra reise og losji for deg når det er medisinske årsaker som ligger til grunn.

#### - Henting og følging

Opptil **NOK 10 000** for ekstra reise og losji for én annen person som oppholder seg sammen med deg eller reiser til deg fra Norge når det er nødvendig ut fra en medisinsk vurdering.

#### - Tannhelse

Opptil **NOK 2 450** for akutt tannlegebehandling for å lindre plutselige smerter.

#### - Utgifter til begravelse

Opptil **NOK 20 000** for kostnader til begravelse eller kremering på stedet dersom **du** dør utenfor Norge. Dette omfatter kostnader til transport av asken til Norge ved en eventuell kremering.

### X Dette dekkes ikke av politen

- Enhver medisinsk tilstand som er oppført under "Helsebegrensninger" på side A3.
- Ethvert krav der **du** ikke tar foreskrevet medisin eller følger vaksinasjonsråd eller tar andre forholdsregler (for eksempel malariatabletter) etter råd fra:
  - **lege** før **du** reiser;
  - **legen** som behandler **deg** mens **du** er på reise;
  - det norske utenriksdepartementet (Regjeringen), Verdens helseorganisasjon (WHO) eller andre styresmakter eller offisielle myndigheter.
- Kostnader knyttet til graviditet, unntatt dersom disse skyldes komplikasjoner eller for tidlig fødsel (mer enn 8 uker før termindato).

- Kostnader til:
  - tjenester eller behandling som **vi** ikke har avtale om, og, som ifølge behandlende **lege** eller **våre** medisinske rådgivere (eller begge) kan vente til **du** er tilbake i Norge;
  - behandling som ikke er direkte knyttet til sykdommen eller skaden som førte til fremsettingen av kravet;
  - taxiutgifter og telefonbruk (inkludert bruk av mobiltelefon);
  - måltider, drikke og leiebil;
  - enkeltrom eller privatrom;
  - reise og losji med høyere standard enn det som opprinnelig ble reservert for **reisen**;
  - reise og losji for at mer enn én person skal kunne bli hos **deg** eller reise til **deg** fra Norge for å være sammen med deg dersom det er nødvendig ut fra en medisinsk vurdering;
  - erstatning av eventuelle legemidler **du** brukte da **du** startet **reisen**;
  - tjenester eller behandlinger **du** mottar i Norge;
  - begravelse eller kremering i Norge; eller
  - tannhelsetjenester som ikke er av akutt karakter, utskifting eller reparasjon av falske eller kunstige tenner (for eksempel tannkroner), eller annen behandling som involverer bruk av edelmetaller.

Les de generelle unntakene på side A4 som også gjelder.

### 📌 Særlige vilkår og merknader som gjelder del 1

- Dette er ikke en privat helseforsikringspolise, og den dekker kun akuttmedisinsk behandling dersom **du** utsettes for en ulykke eller uventet sykdom på **reisen**.
- **Du** må ikke ha reist mot myndighetenes råd fra landet **du** er **innbygger** i eller mot lokale myndighetenes råd på **ditt reisemål**.
- Med skriftlig tillatelse fra **deg** eller **din** personlige representant kan **vi** kontakte **din lege** for å få bekreftet sykehistorien **din** når **vi** skal behandle et krav. **Vi** kan også be **deg** om å gjennomgå en legeundersøkelse eller at **du** blir obdusert dersom **du** dør.
- For å hjelpe **oss** med å kunne få tilbake ethvert utlegg **vi** har hatt i forbindelse med denne politen, kan **vi** be **deg** om å gi **oss** informasjon og fylle inn skjema. **Vi** kan også gå til juridiske skritt i **ditt** navn (men der **vi** dekker kostnadene).
- Dersom **våre** medisinske rådgivere ut fra en medisinsk vurdering mener at det er nødvendig å transportere **deg hjem** igjen, vil **vi** avgjøre hvilken måte som er mest passende, praktisk og fornuftig å gjøre dette på. Dette vil normalt dreie seg om en vanlig flytransport eller ambulansebil, men der det er nødvendig ut fra en medisinsk vurdering, vil det bli arrangert luftambulansetilbud eller lufttaxi med kvalifisert medisinsk eskorte. **Vi** kan også ordne sykehusinnleggelse i Norge.
- Behandlende **lege** må kunne utstede en attest som bekrefter at **du** er skippet til å reise. Uten slik dokumentasjon kan flyselskap nekte å ta ombord syke eller skadde personer.
- Dersom **du** nekter å ta i mot behandling eller nekter å returnere til bostedslandet **ditt** når behandlende **lege** og **våre** medisinske rådgivere er enige om at **du** er skippet til å reise, utbetaler **vi** ikke ytterligere utlegg eller kostnader, og dekningsgrunnlaget som gjelder for denne **reisen**, faller bort med mindre annet er avtalt.
- Dersom det er uenighet mellom **våre** medisinske rådgivere og behandlende **lege**, vil **vi** be om en uavhengig medisinsk vurdering.

### 📄 Dette trenger vi dersom du fremsetter et krav

- Medisinsk dokumentasjon av helsetilstand fra behandlende **lege** for å bekrefte hvilken sykdom **du** har eller hvilken behandling som er gitt.
- Originalkvitteringer for og regnskap over all medisinsk behandling og andre kostnader **du** har betalt for eller samtykket til å betale for.
- Generell informasjon i delen "Slik sender du inn et krav" på side A7.

## Del 2 - Nedkorting av reisen

Dersom du tror du kan komme til å få behov for å reise hjem tidligere, må du kontakte oss øyeblikkelig. Telefon +47 23 00 77 39.

### ✓ Dette dekkes av politen

Vi betaler opptil **NOK 40 500** totalt (men ikke mer enn **dine** opprinnelige reisekostnader) for følgende:

- **din** del av ubenyttet personlig losji, transportutgifter og andre reiseutgifter som har blitt betalt, eller der det foreligger en kontrakt om betaling som ikke kan dekkes inn på andre måter, dersom **reisen** kortes ned på grunn av dødsfall, alvorlig skade eller alvorlig sykdom (inkludert å bli diagnostisert med en **epidemisk** eller **pandemisk** sykdom som COVID-19) hos deg, en **slektning**, en **reisepartner** eller en **slektning** av en **reisepartner**.
- kostnadene **dine** til å reise **hjem** på grunn av død, alvorlig skade eller alvorlig sykdom (inkludert å bli diagnostisert og innlagt på sykehus med en **epidemisk** eller **pandemisk** sykdom som COVID-19) hos **slektning** eller **slektning** av en **reisepartner**.

### X Dette dekkes ikke av politen

- Enhver medisinsk tilstand som er oppført under "Helsebegrensninger" på side A3.
- Forhold som selskapet eller personen **du** bestilte **reisen** hos (eller deres agenter), er ansvarlig for.
- Mer enn minste markedsverdi for tilsvarende inngangs- eller reisebilletter, dersom **du** opprinnelig kjøpte disse med flypoeng eller tilsvarende bonuspoengsystemer.
- Krav knyttet til graviditet, unntatt dersom disse skyldes komplikasjoner eller for tidlig fødsel (mer enn 8 uker før termindato).
- Nedkorting av **reisen**, med mindre **vi** har gitt samtykke.
- Kostnader til **din** hjemreise som følge av en **slektnings** tilstand, dersom tilstandens alvorlighet eller dødelige prognose var kjent før avreise.
- Enhver kostnad dersom **du** reiser **hjem** pga. sykdom eller skade, og der **du** ikke har fått helseattest fra behandlende **lege** som bekrefter at det var medisinske årsaker som tilsa at **du** måtte reise **hjem**, og **vi** ga samtykke til dette.
- Reise og losji med høyere standard enn opprinnelig bestilt for reisen.
- Kostnadene til opprinnelige forhåndsbestilte billetter dersom **du** ikke har brukt dem og **vi** har betalt for ekstra transportkostnader.

Les de generelle unntakene på side A4 som også gjelder.

### i Særlige vilkår og merknader som gjelder del 2

- **Du** må kontakte den døgnåpne tjenesten for medisinske nødstilfeller før **du** reiser **hjem**, og de må samtykke til årsaken til at **reisen** kortes ned.
- **Du** må ikke ha reist mot myndighetenes råd fra landet **du** er **innbygger** i eller mot lokale myndigheters råd på **ditt reisemål**.
- Dersom **du** må korte ned på **reisen**, regner **vi** ut den ubenyttede verdien av **reisen** fra den datoen der **du** er nødt til å returnere tidligere til Norge, eller fra datoen der **du** blir innlagt på sykehus for resten av **reisen**.
- **Vi** betaler for ubenyttede **reise**kostnader (men ikke for ubrukte returbilletter dersom **vi** har betalt for nye billetter) på grunnlag av hver fullførte 24-timersperiode **du** har mistet.

### 📄 Dette trenger vi dersom du fremsetter et krav

- Fullstendige opplysninger om årsaken til at **du** måtte korte ned på **reisen**.
- Legeattest utfyllt av **legen** som behandler **deg** (eller **reisepartner**, **slektning** eller **reisepartners slektning**), som ved behov bekrefter følgende:
  - diagnose;
  - datoen da **du** ble beordret til å korte ned på **reisen**.
- En bekreftet kopi av dødsattesten, der dette er aktuelt.
- Skriftlig bekreftelse fra leverandørene av transport og losji, som viser alle kostnader som ikke kan tilbakebetales fra dem.
- Generell informasjon i delen "Slik sender du inn et krav" på side A7.



## Del 3 - Personlige eiendeler

### ? Dette betyr begrepene i del 3

#### Par eller sett

Flere **personlige eiendeler** som hører sammen, eller som kan brukes sammen (for eksempel matchende halssmykke og øredobber, fotoutstyr eller et sett med golfkøller).

#### Personlige eiendeler

Bagasje, klær, **verdisaker**, sportsutstyr (unntatt ski- eller snøbrettutstyr) og andre gjenstander som **du** kan kle deg i, bruke eller bære, og som tilhører **deg**, eller som **du** er juridisk ansvarlig for.

#### Skjøre gjenstander

Porselen, glass, keramikk eller andre skjøre gjenstander som lett kan knuse.

#### Ubevoktede

**Personlige eiendeler** som **du** ikke har fullt tilsyn med, med mindre de er innlåst på overnattingsstedet **du** benytter deg av på **reisen**, eller eiendelene er skjult i et låst bagasjerom, en låst takboks, et lukket hanskerom eller et tildekket bagasjeområde i et låst kjøretøy.

#### Verdisaker

Smykker, klokker, gjenstander som er laget av eller som inneholder edelmetaller, edelstener eller halvedelstener, pels, kikkerter, teleskop, dataspill, enhver type foto-, lyd-, video- og datautstyr (inkludert nettbrett og lesebrett, minnepinner og minnekort), TV-, faks- og telefonutstyr (inkludert mobiltelefoner), personlige mediespillere (inkludert MP3-spillere og MP4-spillere), PDA-enheter, satellittnavigasjonsutstyr, elektroniske spill, TV-apparater og CD-er, minidisker, DVD-er, filmruller, video- og lydbånd.

### ✓ Dette dekkes av politen

**Vi** betaler opptil **NOK 6 700** dersom **personlige eiendeler** går tapt, blir stjålet eller skadet i løpet av **reisen**. Det høyeste beløpet **vi** utbetaler for **verdisaker**, er **NOK 3 400** totalt, uansett om verdisakene er felleseie eller ikke. Det er også en grense for enkeltgjenstander i **par eller sett** på **NOK 3 400**.

### X Dette dekkes ikke av politen

- En egenandel på **NOK 250**.
- Tap eller tyveri av **personlige eiendeler**, med mindre **du** har meldt forholdet til politiet innen 24 timer etter at forholdet ble oppdaget og har mottatt en skriftlig politirapport.
- Mer enn verdien av den delen av **paret eller settet** som er tapt, stjålet eller skadet.
- Krav som gjelder mer enn én mobiltelefon for hver **forsikret person**.
- Knusing eller skade av **skjøre gjenstander** eller sportsutstyr når det er i bruk.
- Tap eller skade som skyldes klima, bruk og slitasje, verdireduksjon, møll, skadedyr eller rengjøring.
- Tap som kan oppstå som følge av bruk av kreditt- eller debetkort, sjekker, reisesjekker og bruk av kontoer.
- Skade som følge av at innhold i flasker eller andre beholdere lekker eller knuser.
- Kostnader til å skifte ut eller reparere falske tenner.
- Mer enn **NOK 450** for tobakk, alkohol, essenser og parfymer.

- Tap eller tyveri av, eller skade på, følgende:
  - **personlige eiendeler** mens de er i transport- eller losjileverandørens besittelse, med mindre **du** har rapportert dette til dem senest 7 dager etter at **du** oppdaget forholdet, og de har gitt **deg** en skaderapport (PIR) eller annen liknende skriftlig bekreftelse som beskriver skaden eller det permanente tapet;
  - gjenstander der **du** ikke kan fremlegge kvitteringer eller annen dokumentasjon på at **du** har kjøpt eller eier disse gjenstandene, og som kan dokumentere verdien;
  - **ubevoktede personlige eiendeler**;
  - **verdisaker**, med mindre **du** bærer dem på deg, de er innlåst i en safe eller oppbevaringsboks (dersom tilgjengelig) eller de er innlåst på overnattingsstedet **du** benytter deg av på **reisen**;
  - **verdisaker** som er pakket i kofferter, kister eller liknende beholdere.
  - **verdisaker** som er etterlatt i et motorkjøretøy;
  - **personlige eiendeler** som er etterlatt i et ulåst motorkjøretøy;
  - **personlige eiendeler** som er etterlatt i et telt;
  - **personlige eiendeler** som har kommet bort eller er gjenglemte;
  - alle filmer, bånd, kassetter, dataspill, elektroniske spill, minidisker, DVD-er, videobånd, lydbånd, filmruller og disketter som ikke er forhåndsinnsplitt eller utgitt for et salgsmål.
  - narkotika, motorkjøretøyer, verdipapirer eller dyr.
- Alle gjenstander som er dekket av en annen forsikringspolise.
- Alle fradrag som gjelder krav om betaling fra en annen forsikringsgiver.

Les de generelle unntakene på side A4 som også gjelder.

### i Særlige vilkår og merknader som gjelder del 3

- Denne politen dekker verdien av gjenstandene på tidspunktet da de gikk tapt eller ble stjålet, og ikke den opprinnelige kjøpsprisen eller kostnaden ved å erstatte dem. Det betyr at **vi** trekker fra et beløp for bruk og slitasje fra den opprinnelige kostnaden. **Vi** kan velge å reparere gjenstanden eller erstatte den med en tilsvarende gjenstand.
- Det er en grense for enkeltgjenstander (eller gjenstander i **par eller sett**) og en grense for **verdisaker**, og denne politen dekker kanskje ikke dyre gjenstander som smykker eller data-, lyd- og fotoutstyr. Slike gjenstander kan vanligvis forsikres spesifikt gjennom boligforsikringen.
- Dersom **personlige eiendeler** går tapt eller blir stjålet eller skadet mens de er i transport- eller losjileverandørens besittelse, må **du** fremskaffe en skaderapport (PIR) eller annen liknende skriftlig bekreftelse fra dem innen 7 dager etter at forholdet ble oppdaget, som beskriver skaden eller det permanente tapet. **Du** kan kanskje fremsette kravet direkte hos transportleverandøren ved å henvende deg skriftlig til dem innen 21 dager etter at skaden eller tapet fant sted.
- **Du** må ta vare på alle skadde gjenstander, da **vi** kanskje vil få behov for å undersøke dem. Dersom **vi** foretar en utbetaling eller erstatter en gjenstand, vil den skadde gjenstanden deretter tilhøre **oss**.

### 📄 Dette trenger vi dersom du fremsetter et krav

- En skriftlig politirapport som bekrefter alle opplysningene rundt tapet eller tyveriet.
- En skriftlig rapport fra **din** reiseagent eller losjileverandør, dersom aktuelt.
- En skaderapport (PIR) eller annen liknende skriftlig bekreftelse fra transport- eller losjileverandøren med en beskrivelse av skaden eller det permanente tapet.
- For tapte, stjålne eller skadde gjenstander må **du** legge frem originalkvitteringer eller annen dokumentasjon på at **du** har kjøpt eller eier gjenstandene, og dokumentasjon på verdien.
- Et estimat over kostnadene for å reparere alle skadde gjenstander.
- Generell informasjon i delen "Slik sender du inn et krav" på side A7.

## Del 4 - Tap av pass

### ✓ Dette dekkes av politen

**Vi** betaler opptil **NOK 1 700** i følgende tilfeller hvis passet **ditt** går tapt eller blir stjålet på **reisen**.

- Et midlertidig pass.
- Enhver ekstrakostnad til reise og losji i forbindelse med utstedelse av midlertidig pass.
- Den resterende verdien av det opprinnelige passet.

### X Dette dekkes ikke av politen

Ethvert krav, med mindre **du** mottar et brev fra den lokale ambassaden eller det lokale konsulatet som **du** rapporterte tapet til.

Les de generelle unntakene på side A4 som også gjelder.

### i Særlige vilkår og merknader som gjelder del 4

Den resterende verdien av passet **ditt** blir beregnet ut ifra den aktuelle kostnaden for et nytt pass og hvor lenge det opprinnelige passet ville ha vært gyldig.

### 📄 Dette trenger vi dersom du fremsetter et krav

- Skriftlig bekreftelse fra den lokale ambassaden eller det lokale konsulatet der passet gikk tapt, der det opplyses om datoen da passet gikk tapt, når forholdet ble rapportert, og når passet ble erstattet. **Du** må også skaffe en skriftlig rapport fra politiet.
- Originalkvitteringer for og regnskap over kostnader til utstedelse av midlertidig pass, samt eventuelle ekstrakostnader til reise og losji.
- Generell informasjon i delen "Slik sender du inn et krav" på side A7.

## Del 5 - Forsinket bagasje

### ? Dette betyr begrepene i del 5

#### Bagasje

Klær, fottøy, toalettsaker, sportsutstyr (unntatt ski- eller snøbrettutstyr) og andre gjenstander som **du** kan kle deg i, bruke eller bære, som tilhører **deg** eller som **du** er juridisk ansvarlig for, og som har blitt sjekket inn hos transportleverandøren.

#### Verdisaker

Smykker, klokker, gjenstander som er laget av eller som inneholder edelmetaller, edelstener eller halvdelstener, pels, kikkerter, teleskop, dataspill, enhver type foto-, lyd-, video- og datautstyr (inkludert nettbrett og lesebrett, minnepinner og minnekort), TV-, faks- og telefonutstyr (inkludert mobiltelefoner), personlige mediespillere (inkludert MP3-spillere og MP4-spillere), PDA-enheter, satellittnavigasjonsutstyr, elektroniske spill, TV-apparater og CD-er, minidisker, DVD-er, filmruller, video- og lydbånd.

### ✓ Dette dekkes av politen

**Vi** betaler opptil **NOK 1 300** totalt for erstatning av nødvendige artikler dersom **bagasjen din** blir midlertidig borte eller forsinket hos transportleverandøren ved utreise. **Vi** betaler følgende beløp basert på hvor lenge **du** er uten **bagasje** etter at **du** har ankommet reisemålet:

Forsinkelsens varighet	Beløp som skal betales
6-24 timer	<b>NOK 325</b>
24-48 timer	<b>NOK 650</b>
Mer enn 48 timer	<b>NOK 1 300</b>

### X Dette dekkes ikke av politen

- Midlertidig tap eller forsinkelse av **verdisaker**.
- Midlertidig tap eller forsinkelse av **bagasje** på returreisen til Norge.

Les de generelle unntakene på side A4 som også gjelder.

### i Særlige vilkår og merknader som gjelder del 5

- **Du** må skaffe en skaderapport (PIR) eller annen liknende skriftlig bekreftelse fra transportleverandøren innen 7 dager etter at forholdet ble oppdaget, med opplysninger om det midlertidige tapet.  
**Du** kan fremsette kravet direkte hos transportleverandøren ved å henvende deg skriftlig til dem innen 21 dager etter at det midlertidige tapet fant sted.
- Beløpet som skal betales, kan kun utbetales én gang per **forsikret person** (selv om mer enn én bagasjegenstand er forsinket). Det er kun vedkommende som er navngitt på bagasjelappen, som kan fremsette et krav (selv om bagasjen inneholder flere enn én persons eiendeler).
- Dersom gjenstandene har forsvunnet for godt, trekker **vi** fra et eventuelt beløp som **du** selv skal betale i henhold til denne delen, i det endelige kravoppgjøret under "Del 3 - Personlige eiendeler".

### 📄 Dette trenger vi dersom du fremsetter et krav

- En skaderapport (PIR-rapport) eller annen liknende skriftlig bekreftelse fra transportleverandør med opplysninger om det midlertidige tapet og tidspunktet da **du** fikk **bagasjen** igjen.
- Originalkvitteringene for alle artikler **du** har kjøpt mens **du** venter på å få tilbake **bagasjen din**.
- Generell informasjon i delen "Slik sender du inn et krav" på side A7.

## Del 6 - Mistet avgang

### ? Dette betyr begrepene i del 6

#### Avreisested

Flyplass, stasjon eller havn der:

- utreisen til reisemålet starter;
- eventuell flyforbindelse eller annen forhåndsbestilt flygning eller annen transport starter dersom **reisen** har mer enn ett reisemål eller en forbindelse; eller
- returreisen til **bostedet** starter (inkludert enhver transportforbindelse **du** tar senere).

#### ✓ Dette dekkes av politen

**Vi** betaler opptil **NOK 6 000** (men ikke mer enn den opprinnelige **reisekostnaden**) for ekstra utgifter til reise og innkvartering for å få **deg** til **reisemålet** ved utreise (innenfor de opprinnelige **reisedatoene**) eller til **bostedet** ved returreise dersom **du** mister den bestilte avgangen fordi **du** ikke kommer **deg** til **avreisestedet** i tide som følge av at:

- offentlig transport (inkludert planlagte flyavganger) følger ikke rutetabellen;
- kjøretøyet **du** reiser med, utsettes for en ulykke eller havarerer; eller
- kjøretøyet **du** reiser med, står fast i en trafikkork.

#### X Dette dekkes ikke av politen

- Ethvert krav:
  - dersom **du** ikke har beregnet nok tid til å nå frem til **avreisestedet** ved å ta hensyn til den aktuelle eller forventede vær-situasjonen eller trafikkforholdene;
  - dersom **du** har lagt egne reiseplaner uavhengig av de som er inkludert i feriepakken, og ikke har latt det være mer enn 3 timer mellom flygningens eller annen transports ankomst og flyforbindelsens eller annen transportforbindelsens avgang;
  - dersom **du** innenfor rimelighetens grenser kunne lagt andre reiseplaner for å nå frem til **avreisestedet** i tide; eller
  - med mindre **du** får skriftlig bekreftelse på årsaken til forsinkelsen fra aktuell myndighet.
- Enhver forsinkelse eller svikt i offentlig transport som skyldes opprør, streik eller arbeidsnedleggelse som begynte eller var kunngjort før **du** kjøpte politen eller bestilte **reisen** (den seneste handlingen gjelder).
- Enhver kostnad som dekkes direkte av reise- eller losjileverandører eller turoperatøren.

Les de generelle unntakene på side A4 som også gjelder.

### i Særlige vilkår og merknader som gjelder del 6

- **Du** må ha skriftlig bekreftelse av årsaken til forsinkelsen. Dersom for eksempel kjøretøyet havarerer, må **du** skaffe en rapport fra veihjelpleverandøren eller verkstedet som reparerte bilen. Dersom toget **du** tok ikke var i rute, må **du** skaffe en rapport fra jernbaneselskapet.
- **Du** må møte ved innsjekkingsranken på **avreisestedet** minst 3 timer før planlagt avreisetidspunkt eller tidspunkt oppgitt i flyselskapets skriftlige instruksjoner (det lengste alternativet gjelder).

#### 📄 Dette trenger vi dersom du fremsetter et krav

- Fullstendige opplysninger om forholdet som førte til at **du** mistet avgangen.
- Skriftlig bekreftelse av årsaken til forsinkelsen. Dersom for eksempel kjøretøyet havarerer, må **du** skaffe en rapport fra veihjelpleverandøren eller verkstedet som reparerte bilen. Dersom toget **du** tok ikke var i rute, må **du** skaffe en rapport fra jernbaneselskapet.
- Generell informasjon i delen "Slik sender du inn et krav" på side A7.

## Del 7 - Forsinket avgang

### ? Dette betyr begrepene i del 7

#### Avreisested

Flyplass, stasjon eller havn der:

- utreisen til reisemålet starter;
- eventuell flyforbindelse eller annen forhåndsbestilt flygning eller annen transport starter dersom **reisen** har mer enn ett reisemål eller en forbindelse; eller
- returreisen til **bostedet** starter (inkludert enhver transportforbindelse **du** tar senere).

#### ✓ Dette dekkes av politen

**Vi** betaler **NOK 250** for hver 6 timer **din** reserverte transport er forsinket på **avreisestedet**, opptil **NOK 2 500** totalt, på grund av:

- alvorlig brann, storm eller flomskader på **avreisestedet**;
- arbeidsnedleggelse;
- dårlig vær;
- mekanisk svikt på internasjonalt tog eller fartøy; eller
- at flyet blir stående på bakken på grunn av en mekanisk eller strukturell defekt.

#### X Dette dekkes ikke av politen

- Ethvert forhold som skyldes at **du** ikke har sjekket inn på **avreisestedet** når **du** skulle.
- Enhver forsinkelse som skyldes streik eller arbeidsnedleggelse som startet eller var kunngjort før **du** bestilte **reisen** eller kjøpte politen (den seneste handlingen gjelder).
- Ethvert krav der **du** ikke får skriftlig bekreftelse fra transportleverandøren med en beskrivelse av årsaken til forsinkelsen og det faktiske avreisetidspunktet.

Les de generelle unntakene på side A4 som også gjelder.

#### 📄 Dette trenger vi dersom du fremsetter et krav

- Skriftlig bekreftelse fra transportleverandør eller serviceagent med opplysninger om planlagt og faktisk avreisetid og hvorfor avgangen ble forsinket.
- Generell informasjon i delen "Slik sender du inn et krav" på side A7.

## Del 8 - Personlig ansvar

### ✓ Dette dekkes av politen

Vi betaler opptil **NOK 4 100 000** hvis **du** skulle komme til å gjøre skade på noen eller noens eiendom i løpet av **reisen** og er juridisk ansvarlig.

### X Dette dekkes ikke av politen

- En egenandel på **NOK 2 000**.
- Enhver bot eller strafferstatning (bøter som straffer, eller som tar sikte på å straffe, den ansvarlige i stedet for å kompensere offeret) må **du** selv betale.
- Alle kostnader som oppstår som følge av at **du** påtar deg skylden for noe **du** ikke var ansvarlig for.
- Juridisk ansvar som skyldes noen av følgende forhold:
  - Dødsfall eller skade som skjer **dine** ansatte, en **reisepartner** eller en **slektning**;
  - Tap av eller skade på eiendom, inkludert midlertidig ferielosji, som eies av **deg**, en **reisepartner**, en **slektning** eller noen som jobber for **deg**.
  - Forretninger, handel, yrke, jobb eller enhver annen aktivitet som **du** bedriver med tanke på økonomisk gevinst;
  - **Din** deltakelse i enhver form for manuelt arbeid;
  - At **du** eier, bruker eller har ansvar for:
    - dyr;
    - våpen (unntatt sportsvåpen som brukes innenfor et kontrollert miljø med nødvendig tilsyn - for eksempel leirdueskyting);
    - motoriserte eller mekaniske kjøretøy og eventuelle tilhørende tilhengere;
    - luftfartøy; eller
    - motorisert fartøy eller seilbåt (se "Særlige vilkår og merknader som gjelder del 8" dersom **din reise** er en organisert båt- eller seilferie).

Les de generelle unntakene på side A4 som også gjelder.

### i Særlige vilkår og merknader som gjelder del 8

- Dersom **du** bruker et motorisert eller mekanisk kjøretøy mens **du** er på **reise**, må **du** sørge for at **du** har nødvendig forsikring, da dette ikke dekkes i denne politen.
- **Du** eller **dine** personlige representanter må snarest varsle **oss** når **du** eller **dine** personlige representanter blir kjent med mulig juridisk krav, søksmål, undersøkelse eller skade som kan føre til et krav ifølge denne delen.
- **Du** skal ikke forhandle, betale, inngå forlik eller innrømme eller nekte juridisk ansvar ovenfor noen uten at **du** først har fått skriftlig tillatelse fra **oss**.
- Dersom **reisen** er en organisert båt- eller seilferie, er **du** bare dekket for tap eller skade som oppstår når båten ikke er i bevegelse.
- **Du** er ikke ansvarlig for skade som skyldes langvarig slitasje på andres eiendom.

### 📄 Dette trenger vi dersom du fremsetter et krav

- En detaljert beskrivelse av omstendighetene rundt kravet, inkludert bilder, video og medisinsk dokumentasjon, der dette er aktuelt.
- Fullstendige opplysninger fra eventuelle politirapporter og vitner (der skriftlige erklæringer er tilgjengelige).
- Enhver stevning, innkalling eller annen korrespondanse som **du** mottar fra andre parter om kravet.
- Generell informasjon i delen "Slik sender du inn et krav" på side A7.

## Del 9 - Juridiske utgifter

### ? Dette betyr begrepene i del 9

#### Juridiske tiltak

Arbeid som utføres av **din** advokat til **ditt** forsvar.

### ✓ Dette dekkes av politen

Vi betaler opptil **NOK 40 500** i juridiske kostnader, slik at **du** skal ha en advokat som kan iverksette **juridiske tiltak** dersom det blir opprettet sak mot **deg** og det **du** blir beskyldt for, ikke faller inn under strafferetten i landet der **du** befinner deg.

### X Dette dekkes ikke av politen

- Ethvert krav:
  - som ikke er rapportert til **oss** innen 90 dager etter hendelsen som ligger til grunn for kravet;
  - som innebærer **juridiske tiltak** mellom medlemmer av samme husstand, en **slektning**, en **reisepartner**, eller en av **dine** ansatte;
  - der en annen forsikrings- eller tjenesteleverandør har avslått kravet **ditt** eller der de tilbyr mangelfull dekning;
  - mot en reiseagent, en turleverandør eller et luftfartsselskap, **oss**, **forsikringsgiveren**, en annen **forsikret person** under denne politen, eller **våre** agenter;
  - knyttet til **ditt** yrke; eller
  - som innebærer at **du** har brukt eller styrt et motorisert kjøretøy.
- Juridiske kostnader gitt som en personlig straff mot **deg** eller **din** advokat (for eksempel dersom rettens påbud ikke følges).

Les de generelle unntakene på side A4 som også gjelder.

### 📄 Dette trenger vi dersom du fremsetter et krav

- En detaljert beskrivelse av omstendighetene rundt kravet, inkludert bilder og videobevis (dersom tilgjengelig), innen 90 dager etter hendelsen som ligger til grunn for kravet.
- Enhver stevning, innkalling eller annen korrespondanse som **du** mottar fra andre parter om kravet.
- Fullstendige opplysninger fra eventuelle vitner, med skriftlige erklæringer der dette er tilgjengelig.
- Faktura og kvittering for enhver kostnad som er betalt til **din** advokat innen 30 dager etter betaling.
- Generell informasjon i delen "Slik sender du inn et krav" på side A7.

## Del 10 - 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 retts sak 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.

### X 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.

### 📄 Dette trenger vi dersom du fremsetter et krav

#### 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.

#### For alle krav

- **Din** originale avbestillingsfaktura (eller fakturaer) som viser alle avbestillingsgebyrene.
- En detaljert beskrivelse av årsaken til at **du** måtte kansellere **reisen**.
- Generell informasjon i delen "Slik sender du inn et krav" på side A7.



## 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.
- Nødsentralen vil yte umiddelbar bistand i tilfelle sykehusinnleggelse, alvorlig ulykke eller dødsfall. Dersom nødsentralen vurderer det som nødvendig, kan den be om informasjon fra en

forsikret person, familiemedlemmer, servicearbeidere og/eller lege. Den kan viderebringe denne informasjonen til de personer som deltar i akuttjenestene. Den vil også viderebringe denne informasjonen til **vår** medisinske rådgiver.

- 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](mailto: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 politen 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).
- Dekning for alle andre deler trer i kraft ved begynnelsen av **reisen** og opphører ved **reisens** slutt.
- Enhver form for dekning opphører på opphørsdatoen som fremgår av e-posten med forsikringsbekreftelsen, med mindre **du** ikke kan avslutte **reisen** som planlagt på grunn av død, sykdom eller skade, eller dersom **din** bestilte transport er forsinket og dette ikke kan unngås. I disse tilfellene utvider **vi** dekningen kostnadsfritt frem til **du** kan avslutte **reisen** på rimelig måte.

### 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 politen 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.

### 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.

### Reisepartner

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

### Skadebehandler

Falck Global Assistance yter medisinsk bistand og 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](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.no@allianz.com](mailto: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](http://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](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: **+47 23 00 77 39**

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

**Claims:**

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

Email: [claims.fga@no.falck.com](mailto: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 Travel & Cancellation

# Travel and Cancellation Insurance

## 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 and take it with you when you travel.

**KLM Travel and Cancellation  
Insurance**

Allianz Travel

+47 23 00 77 39

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

Policy number:

Global Assistance

These terms and conditions are valid  
from 8th June 2021

# Contents

	Page
Important information about your insurance policy . . . . .	B1
Summary of cover . . . . .	B2
Health exclusions . . . . .	B3
General exclusions . . . . .	B4
Sports and leisure activities. . . . .	B5
24-hour emergency medical assistance . . . . .	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 and are highlighted in **bold** print throughout the policy. The full meanings of these words are explained in the “Glossary” at the end of this policy or within the sections where they appear.

## Your duty

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

If there is anything **you** do not understand, or if **you** want any help, please call Falck Global Assistance on **+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	<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 NOK 10 000 NOK 2 450 NOK 20 000	NOK 0
2	<b>Cutting your trip short</b>	NOK 40 500	NOK 0
3	<b>Personal belongings</b> - Single item, pair or set - Valuables - Tobacco, alcohol, fragrances and perfumes	NOK 6 700 NOK 3 400 NOK 3 400 NOK 450	NOK 250
4	<b>Loss of passport</b>	NOK 1 700	NOK 0
5	<b>Delayed luggage</b> (outbound journey only)	NOK 1 300 (NOK 325 for a delay of 6-24 hours, or NOK 650 for a delay of 24-48 hours, or NOK 1 300 for a delay of over 48 hours)	NOK 0
6	<b>Missed departure</b> Continuing your trip	NOK 6 000	NOK 0
7	<b>Delayed departure</b> Delay	NOK 2500 (NOK 250 for each full 6 hours delay)	NOK 0
8	<b>Personal Liability</b>	NOK 4 100 000	NOK 2 000
9	<b>Legal expenses</b>	NOK 40 500	NOK 0
10	<b>Cancellation</b>	NOK 40 500	25% Minimum NOK 250

### 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 Norwegian Ministry of Foreign Affairs (Regjeringen), 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: +47 23 00 77 39 or email: [fga@falck.com](mailto:fga@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 **NOK 2 700**, please pay the bills, keep the receipts and make a claim when **you** return **home**.

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

### Emergency medical assistance service

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

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

### 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.
- 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 Norway.
- **You** can apply for an EHIC online at [www.helfo.no](http://www.helfo.no)

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

Email: [claims.fga@no.falck.com](mailto:claims.fga@no.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**  
**Postboks 172 Sentrum**  
**N-0102 Oslo**  
**Norway**

Or email: [claims.fga@no.falck.com](mailto: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 - 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 +47 23 00 77 39.

### ✓ 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 Norway if medically necessary or for transporting **your** body to Norway 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 **NOK 10 000** for extra travel and accommodation for one other person who stays with **you** or travels or to **you** from Norway when medically necessary.

#### - Dental

Up to **NOK 2 450** for emergency dental treatment to relieve sudden pain.

#### - Funeral expenses

Up to **NOK 20 000** for **your** funeral or cremation expenses, in the place where **you** die outside Norway. This includes the cost of transporting **your** ashes to Norway 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 Norwegian Ministry of Foreign Affairs (Regjeringen), 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 Norway;
  - 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 Norway if medically necessary;
  - replacing any medication **you** were using when **you** began **your trip**;
  - services or treatments **you** receive within Norway;
  - **your** burial or cremation within Norway; 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 Norway.
- 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 Norway 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 +47 23 00 77 39.

### ✓ What you are covered for

We will pay up to **NOK 40 500** 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 Norway 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 **NOK 6 700** if **your personal belongings** are lost, stolen or damaged during **your trip**. The most **we** will pay for **valuables** is **NOK 3 400** in total whether jointly owned or not. There is also a single item, **pair or set** limit of **NOK 3 400**.

### X What you are not covered for

- An **excess** of **NOK 250**.
- 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 **NOK 450** 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 **NOK 1 700** 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 **NOK 1 300** 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	<b>NOK 325</b>
24-48 hours	<b>NOK 650</b>
More than 48 hours	<b>NOK 1 300</b>

### X What you are not covered for

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

**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 **NOK 6 000** (but not more than the original **trip** cost) for the extra cost of travel and accommodation to get **you** to **your trip** destination on **your** outbound journey (within **your** original **trip** dates) or back **home** on **your** return journey, if **you** miss **your** booked departure because **you** do not get to **your departure point** on time as a result of:

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

#### X What you are not covered for

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

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

### i Special conditions and notes applying to section 6

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

#### 📄 What we will need if you make a claim

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

## Section 7 - Delayed departure

### ? Meaning of words in section 7

#### Departure point

The airport, station or port where:

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

#### ✓ What you are covered for

**We** will pay **NOK 250** for each 6 hours **your** booked transport is delayed at the **departure point**, up to **NOK 2 500** 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 **NOK 4 100 000** 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 **NOK 2 000**.
- 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 **NOK 40 500** 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 **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.

### 📄 What we will need if you make a claim

#### 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.

#### 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 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.

- 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, 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 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 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.
- Cover for all other sections starts at the beginning of **your trip** and finishes at the end of **your trip**.
- All cover expires on the end date shown on **your** insurance confirmation email, unless **you** cannot finish **your trip** as planned because of death, illness or injury or if **your** booked transport is delayed and this cannot be avoided. In these circumstances, **we** will extend cover free of charge until **you** can reasonably finish the **trip**.

### Quarantine

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

### Relative

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

### Resident

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

