

For English, please go to page 7

P.TMS.DK-10/16

## Bilietforsikring

### Vigtige kontakter

Annulering af police:	e-mail via webstedet på: <a href="http://www.ticketmaster.dk/help/kundeservice/kontakt.html">www.ticketmaster.dk/help/kundeservice/kontakt.html</a> eller ring til: +45 70 156 56
Kundeservice:	<a href="mailto:Eventclaims@allianz-assistance.co.uk">Eventclaims@allianz-assistance.co.uk</a>
Krav:	<a href="http://www.azgatravelclaims.com/tms.aspx?lang=DK">www.azgatravelclaims.com/tms.aspx?lang=DK</a>

### Indhold

	Side
Dækningsoversigt	1
Vigtige oplysninger	2
Sådan fungerer din forsikring	2
Definition af ordene	3
Vilkår	3-4
Anmeldelse af krav	4
Fremsættelse af en klage	5
Bilietforsikring - afsnit 1	5-6

### Dækningsoversigt

Følgende er blot en oversigt over de væsentligste dækningsbegrænsninger. **Du** bør læse hele denne police for at kende alle vilkår og betingelser.

Bilietforsikring op til **DKK 7 450** pr. billet (Dækningen omfatter kun de specifikke billetter, som Bilietforsikringen er købt til).

## How can we help?

Allianz Global Assistance Europe  
trade name of AWP P&C S.A - Dutch  
Branch  
Poeldijkstraat 4  
1059 VM Amsterdam  
The Netherlands

Allianz Global Assistance Europe  
is registered in Amsterdam  
No. 33094603

## Vigtige oplysninger

Tak fordi **du** har valgt Allianz Global Assistance Biletforsikring, som dækker **dig** i de tilfælde, **du** ikke er i stand til at deltage i **din** specifikke **begivenhed** i enten **Danmark, Finland, Norge eller Sverige**.

Det er meget vigtigt, at **du** læser hele denne forsikringspolice, før **du** køber **din** billet, for at sikre, at **du** fuldt ud er bekendt med, hvad der er dækket, og hvad der ikke er dækket, og hvad **du** skal gøre, hvis **du** får brug for at indgive en skadesanmeldelse.

Hvis **du** har generelle spørgsmål til Allianz Global Assistance Biletforsikring, beder vi dig sende en e-mail til [Eventclaims@allianz-assistance.co.uk](mailto:Eventclaims@allianz-assistance.co.uk).

Hvis **du** har behov for at anmelder et krav, skal **du** besøge webstedet [www.azgatravelclaims.com/tms.aspx?lang=DK](http://www.azgatravelclaims.com/tms.aspx?lang=DK). Med **vores** online formular kan **du** indgive en skadesanmeldelse med det samme.

Alle krav og informationservices foregår kun online.

### Forsikringsselskab

**Din** Allianz Global Assistance Biletforsikring er garanteret af AWP P&C S.A. – Dutch Branch, opererer under navnet Allianz Global Assistance Europe med kontor i Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam, Holland, registreret hos The Netherlands Authority for the Financial Markets (AFM) N° 12000535 og i Commercial Register Amsterdam N° 33094603.

## Sådan fungerer din forsikring

**Din** forsikringspolice og bekræftende e-mail er en kontrakt mellem **dig** og **os**. **Vi** betaler ethvert erstatningskrav, **du** fremsætter, som er dækket af denne police, og som opstår i **dækningsperioden**.

Medmindre andet udtrykkeligt er nævnt, finder forsikringen og undtagelserne anvendelse ved **den** enkelte billet til en **begivenhed**. **Din** police dækker ikke alle eventuelle begivenheder og omkostninger.

Visse ord har en særlig betydning, som er vist under overskriften 'Definition af ordene'. Disse ord er fremhævet med fed skrift i hele forsikringsdokumentet.

### Annuleringsrettigheder

Hvis **din** dækning ikke svarer til **dit** behov, beder vi dig venligst meddele det til Ticketmaster Danmark inden for 14 dage efter modtagelse af **din** bekræftende e-mail, hvorefter **din** forsikringspræmie refunderes.

**Du** kan kontakte Ticketmaster Danmark på telefon nr. +45 70 156 565 eller via webstedet på [www.ticketmaster.dk/help/kundeservice/kontakt.html](http://www.ticketmaster.dk/help/kundeservice/kontakt.html).

Bemærk venligst, at **din** ret til annullering bortfalder efter denne 14-dages periode.

### Databeskyttelse

Oplysninger om **din** forsikringspolice videregives muligvis til Allianz Global Assistance Europe i forbindelse med garantistillelse.

**Du** bør være klar over, at de følsomme helbredsoplysninger og andre informationer, som **du** afgiver, anvendes af **os**, **vores** repræsentanter, **forsikringsselskabet**, andre forsikringsselskaber og branchens styrende og regulerende instanser ved behandling af **din** forsikring, håndtering af skadesanmeldelser og forebyggelse af bedrageri. Dette kan inkludere videregivelse af oplysninger til andre lande, (hvoraf nogle kan have begrænsede eller slet ingen databeskyttelseslove). **Vi** har sørget for, at **dine** oplysninger opbevares sikkert.

**Dine** oplysninger videregives ikke til tredjepart til markedsføringsformål. **Du** har ret til at se **dine** personlige optegnelser.

## How can we help?

## Definition af ordene

Når følgende ord og formuleringer forekommer i forsikringspolice eller i **den** bekræftende e-mail, har de **den** betydning, der er anført nedenfor. Disse ord er fremhævet med fed skrift.

### Begivenhed

Inklusive men ikke begrænset til en officiel sportsbegivenhed, koncert, udstilling, informativt/kulturelt besøg, biograf, teater, temapark eller militæropvisning eller besøg på enhver **anden** turistattraktion, som er planlagt til at finde sted i enten **Danmark, Finland, Norge eller Sverige**, hvortil adgangsbilletter sælges på forhånd af Ticketmaster Danmark.

### Dækningsoversigt

**Danmark, Finland, Norge eller Sverige.**

### Danmark, Finland, Norge eller Sverige

Selskabet forsikrer kun personer, som i forsikringspolices gyldighedsperiode er registreret i enten det **danske, finsk, norske eller svenske** folkeregister som bosiddende eller med ophold på **den** bopæl i enten **Danmark, Finland, Norge eller Sverige**, som også er anført i forsikringspolice.

### Du, din, den forsikrede person

Den person, der fremgår af forsikringskvitteringen, for hvem den relevante forsikringspræmie er betalt.

### Familie

Første grad: **Din** partner, forældre, svigerforældre, børn, svigerbørn samt pleje- og/eller stedforældre og -børn.  
Anden grad: **Dine** brødre, svogre, søstre, svigerinder, pleje og/eller stedbrødre og -søstre, bedsteforældre og børnebørn.

### Forsikringsperiode

Dækning påbegyndes, når **du** køber en Allianz Global Assistance Billetforsikringspolice. Al dækning ophører, når **begivenheden** begynder, eller et erstatningskrav er blevet fremsat.

### Forsikringselskab

AWP P&C S.A. – Dutch Branch, opererer under navnet Allianz Global Assistance Europe.

### Hjem

**Din** sædvanlige bopæl i enten **Danmark, Finland, Norge eller Sverige.**

### Indbygger

En person, som har sit primære **hjem** i enten **Danmark, Finland, Norge eller Sverige**, og som ikke har tilbragt mere end seks måneder i udlandet i året forud for udstedelse af forsikringspolice.

### Læge

En fuldt uddannet læge, der har **den** nødvendige autorisation i det land, hvor vedkommende praktiserer, med undtagelse af **dig** selv eller et **familiemedlem**.

### Vi, vores, os

Allianz Global Assistance Europe.

## Vilkår

Følgende vilkår er gældende for hele **din** forsikringspolice. Læs dem venligst omhyggeligt, idet **vi** kun kan udbetale **dit** erstatningskrav, hvis **du** opfylder disse:

1. **Du** er **bosiddende** i enten **Danmark, Finland, Norge eller Sverige.**
2. **Du** beskytter dig selv og **dine** ejendele i rimelig grad mod uheld, skader, tab og ødelæggelse og opfører **dig**, som om **du** ikke er forsikret for at begrænse ethvert potentielt erstatningskrav.
3. **Du** køber billetten til **din begivenhed** gennem Ticketmaster Danmark.
4. **Du** accepterer, at **vi** ikke vil forlænge **forsikringsperioden** ud over datoen for **begivenheden**, medmindre **begivenheden** er udsat, og **du** stadig agter at deltage på **den** ændrede dato. Denne forlængelse gælder kun, såfremt **du** ikke har modtaget refundering fra enten Ticketmaster Danmark eller arrangøren af **begivenheden**.
5. **Du** kontakter **os** hurtigst muligt med alle oplysninger om alt, som kan resultere i en skadesanmeldelse, og giver **os** alle de oplysninger, vi beder om. Se venligst afsnittet 'Anmeldelse af krav' for flere oplysninger.

## How can we help?

6. **Du** accepterer, at ændringer i vilkår og betingelser i denne forsikringspolice kun er gældende, hvis **vi** bekræfter dem skriftligt til **dig**.

#### Vi har ret til at foretage os følgende

1. Annullere forsikringspolice, hvis **du** undlader at give **os** relevante oplysninger, eller hvis **du** fortæller **os** noget, der ikke er sandt, som har indflydelse på **vores** beslutning om at tilbyde forsikringsdækning. **Vi** refunderer **den** fulde forsikringspræmie, og afhængig af omstændighederne kan **vi** anmelde sagen til politiet.
2. Annullere forsikringspolice og undlade refundering, hvis **du** indgiver en falsk skadesanmeldelse. **Vi** kan i så fald vælge at anmelde sagen til politiet.
3. Overtage og varetage ethvert krav i **dit** navn, som **du** indgiver i forbindelse med denne forsikringspolice.
4. Anlægge sag i **dit** navn (men på **vores** regning) og bede **dig** om at give **os** detaljer og udfylde ethvert skema, som kan hjælpe **os** med at inddrive enhver betaling, som **vi** har foretaget i forbindelse med denne forsikringspolice.
5. Med **din** tilladelse indhente oplysninger fra **din** lægejournal, som kan hjælpe **os** eller **vores** repræsentanter med at behandle ethvert krav. Dette kan inkludere en anmodning til **dig** om gennemførelse af en medicinsk undersøgelse eller obduktion i tilfælde af **din** død. **Vi** giver ikke personlige oplysninger om **dig** til nogen anden organisation uden **dit** udtrykkelige samtykke.
6. Kun at refundere **din** forsikringspræmie hvis **du** beslutter, at forsikringspolice ikke lever op til **dit** behov, og **du** har kontaktet Ticketmaster Danmark inden for 14 dage fra **den** dag, **du** modtog **din** forsikringspolice og bekræftende e-mail. **Vi** kan inddrage alle omkostninger, som **du** har anmeldt, hvis **du** deltog i begivenheden, eller hvis **du** indgav en skadesanmeldelse eller har til hensigt at gøre det.
7. Undlade at honorere ethvert krav i forbindelse med denne police, som er dækket af en anden forsikring. I sådanne tilfælde betaler **vi** kun **vores** andel af erstatningskravet.
8. Bede **dig** om at tilbagebetale ethvert beløb til **os**, som **vi** har udbetalt til **dig**, som ikke er dækket af denne forsikringspolice.

## Anmeldelse af krav

For at anmelde et krav skal du besøge webstedet [www.azgatravelclaims.com/tms.aspx?lang=DK](http://www.azgatravelclaims.com/tms.aspx?lang=DK). Med **vores** online formular kan **du** indgive en skadesanmeldelse med det samme. Bemærk dog følgende:

- **Du** har mulighed for at uploade dokumenter, som kræves i forbindelse med kravet, direkte på webstedet for online krav.
- Udbetalinger i forbindelse med krav vil blive foretaget direkte til **din** bankkonto.
- Anmeldte krav vil blive behandlet inden for ti (10) arbejdsdage fra indsendelsesdatoen.

**Du** skal fuldt ud og sandfærdigt udfylde onlineformularen til anmeldelse af krav og indsende **den** sammen med al **den** information, der er blevet anmodet om.

Det er vigtigt, at **du** giver **os** så detaljerede oplysninger som muligt, så **vi** kan behandle dit krav hurtigt.

**Du** skal gemme kopier af alle oplysninger, som **du** sender til **os**.

Nedenfor er en liste over de dokumenter, **vi** skal bruge for at behandle **din** skadesanmeldelse:

- En kopi af **din** originale, ubrugte billet til **begivenheden**.
- Dine rejsedokumenter, hvis relevant, med dato og rejsetidspunkt.
- Oplysning om andre forsikringer, **du** måtte have, som muligvis dækker det samme tab.
- Så mange beviser som muligt til understøttelse af **dit** krav.
- Ved erstatningskrav, som relaterer sig til sygdom eller tilskadekomst, er en lægeerklæring udfyldt af **den** behandlende **læge** nødvendig. I tilfælde af død er en attesteret kopi af dødsattesten nødvendig. Udgifter for udfærdigelse af lægeerklæring eller anden medicinsk information er ikke dækket under denne police.
- Hvis **dit** erstatningskrav er forårsaget af andre omstændigheder, bedes **du** levere bevis på disse omstændigheder.
- Hvis **den** transportmetode, **du** bruger for at nå frem til stedet, er forsinket, og **du** går glip af **begivenheden**, er en detaljeret redegørelse for de omstændigheder, der har ført til, at **du** er gået glip af **din** **begivenhed** samt understøttende bevis fra leverandøren af **den** offentlige transport eller de hjælpende instanser ved ulykke/sammenbrud af privat bil, som **du** kørte i, nødvendig.

## How can we help?

## Fremsættelse af en klage

Det er vores målsætning at levere en førsteklases forsikring og service til **dig**. Det kan dog ske, at **du** føler, det ikke er tilfældet. Denne forsikring er underlagt **dansk** lovgivning. Spørgsmål og klager skal først og fremmest rettes til Allianz Global Assistance Billetforsikring på [Eventclaims@allianz-assistance.co.uk](mailto:Eventclaims@allianz-assistance.co.uk).

Hvis **du** ikke er tilfreds med behandlingen af **din** klage, bør **du** skrive til **Ankenævnet for Forsikring, Anker Heegaardsgade 2, 1572 Købehavn, Danmark**.

## Billetforsikring - afsnit 1

Hvis **du** mener, at **du** ikke kan deltage i **din begivenhed**, skal **vi** have besked med det samme - læs nærmere i afsnittet 'Anmeldelse af krav'.

### HVAD ER DIN DÆKNING?

**Vi** betaler **dig** eller **dine** personlige repræsentanter op til **DKK 7 450**, men højst værdien af billetten til **din begivenhed**, som er betalt, og som ikke kan refunderes fra anden side.

**Vi** yder denne dækning, hvis **du** er forhindret i at deltage i **begivenheden**, såfremt en af følgende nødvendige og uundgåelige omstændigheder indtræffer:

- **Din** død, alvorlig tilskadekomst eller alvorlig sygdom.
- Sygdom, tilskadekomst eller dødsfald hos et **familiemedlem** af første grad.
- Politiet har brug for **dig** i forbindelse med indbrud eller beskadigelse af dit hjem forårsaget af alvorlig ildebrand, storm, oversvømmelse, eksplosion, jordskred, vandalisme, faldne træer, nedfald af flyvemaskine eller påkørsel af køretøj.
- **Din læge** har frarådet dig at rejse på grund af graviditetskomplikationer.
- Den offentlige transport (inklusive rutefly), som **du** anvender for at komme frem til **begivenheden**, ikke opererer i overensstemmelse med fartplanen.
- Den bil, **du** kører i, kommer ud for en ulykke eller sammenbrud eller bliver forsinket i en trafikprop i mere end 3 timer, såfremt der ikke findes alternative ruter.

### HVAD ER IKKE DÆKKET?

Erstatningskrav som kan henføres til:

- at **du** ikke har lyst til at rejse eller ikke synes om **begivenheden**,
- finansielle omstændigheder eller arbejdsforpligtelser,
- noget **du** var bekendt med, da du bestilte forsikringen,
- billetter til **begivenheder** købt i forretningsmæssigt øjemed,
- billetter til **begivenheder**, som ikke er købt hos Ticketmaster Danmark,
- billetter til **begivenheder**, som inkluderer transport- eller indkvarteringsomkostninger,
- forsinkelser eller manglende offentlig transport forårsaget af naturkatastrofer
- forsinkelser eller manglende offentlig transport forårsaget af strejke eller arbejdsnedlæggelse, som var begyndte eller var anmeldt, før **du** tog **hjemmefra**, eller hvor **du** med rimelighed kunne have arrangeret anden form for rejse,
- årskort eller sæsonbilletter,
- ethvert kæledyrs eller dyrs død.

Ethvert krav, medmindre **du**:

- får et brev fra leverandøren af den offentlige transport (hvis relevant) som bekræfter, at ydelsen ikke overholdt tidsplanen,
- får bekræftelse fra de myndigheder, som assisterede i forbindelse med ulykken eller sammenbruddet (hvis relevant), som påvirkede den bil, **du** kørte i,
- har taget højde for forventede forsinkelser i **dine** rejseplaner.

Hvad som helst forårsaget af:

- aflysning, frafald, udsættelse eller flytning af **begivenheden** forårsaget af kunstneren, den optrædende, arrangøren eller **begivenhedens** promotor,

## How can we help?

- konkurs eller likvidation, som rammer kunstneren, den optrædende, Ticketmaster, selskabet der organiserer eller promoverer **begivenheden**, dets agenter eller enhver person, der handler på **dine** vegne,
- enhver hændelse, som selskabet, der leverer **din** transport eller indkvartering, dets agenter, enhver person, som handler på **dine** vegne, eller **din** konferencearrangør er ansvarlig for,
- at **du** flyver med en flyvemaskine (undtagen som passager i en fuldt autoriseret flyvemaskine til passagertrafik),
- at **du** begår selvmord, gør skade på dig selv eller med vilje udsætter dig for en risiko (medmindre **du** forsøgte at redde et andet menneskes liv),
- at **du** er under indflydelse af lægemidler (med undtagelse af, hvad din **læge** har ordineret og ikke for behandling af afhængighed af præparatet),
- den direkte eller indirekte virkning af **dit** forbrug af alkohol eller opløsningsmidler.

Ethvert krav, der stammer fra eller kan henføres til følgende:

- Krig, invasion, fjendtlig handling, fjendskab (uanset om der er erklæret krig eller ej) borgerkrig, civil opstandelse, oprør, revolution, opstand, militær magtanvendelse, statskup, terrorisme, masseødelæggelsesvåben,
- Enhver epidemi eller pandemi,
- At **du** ikke efterfølger forslag eller anbefalinger fremsat af enhver regering eller anden officiel instans i den pågældende **forsikringsperiode**,
- Ioniserende stråling eller radioaktiv kontaminering fra atombrændstof eller atomaffald eller risiko fra atomudstyr,
- **Du** handler på ulovlig vis eller opfører dig ondsindet,
- Ethvert tab, som direkte eller indirekte er forårsaget af noget, **du** gør krav på erstatning for, f.eks. mistet transport eller tab af overnatningsomkostninger, som ikke er en del af begivenhedspakken, medmindre andet er anført i forsikringspolice.

**Se venligst afsnittene 'Vilkår' og 'Anmeldelse af krav', som også er gældende.**

Allianz Global Assistance Billetforsikring er garanteret af AWP P&C S.A. – Dutch Branch, opererer under navnet Allianz Global Assistance Europe, med kontor i Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam, Holland, registreret hos The Netherlands Authority for the Financial Markets (AFM) N° 12000535 og i Commercial Register Amsterdam N° 33094603.

## How can we help?

Allianz Global Assistance Europe  
trade name of AWP P&C S.A - Dutch  
Branch  
Poeldijkstraat 4  
1059 VM Amsterdam  
The Netherlands

Allianz Global Assistance Europe  
is registered in Amsterdam  
No. 33094603

# Missed Event Insurance

## Important contacts

- Policy cancellations: email via the website at:  
[www.ticketmaster.dk/help/kundeservice/kontakt.html](http://www.ticketmaster.dk/help/kundeservice/kontakt.html)  
or call: +45 70 156 565
- Customer services: [Eventclaims@allianz-assistance.co.uk](mailto:Eventclaims@allianz-assistance.co.uk)
- Claims: [www.azgatravelclaims.com/tms.aspx?lang=DK](http://www.azgatravelclaims.com/tms.aspx?lang=DK)

## Contents

	Page
Summary of cover	7
Important information	7
How your policy works	8
Definition of words	8-9
Conditions	9-10
Making a claim	10
Making a complaint	11
Missed Event Insurance – Section 1	11-12

## Summary of cover

The following is only a summary of the main cover limits. **You** should read the rest of this policy for the full terms and conditions.

Missed Event Insurance covers up to **DKK 7 450** per ticket (Cover only applies to the tickets for which the policy was specifically purchased)

## How can we help?

Allianz Global Assistance Europe  
trade name of AWP P&C S.A - Dutch  
Branch  
Poeldijkstraat 4  
1059 VM Amsterdam  
The Netherlands

Allianz Global Assistance Europe  
is registered in Amsterdam  
No. 33094603

## Important information

Thank **you** for choosing Allianz Global Assistance Missed Event Insurance which covers **you** in case **you** are unable to attend **your** specific **event** in **Denmark, Finland, Norway and Sweden**.

It is very important that **you** read the whole of this policy before **you** purchase your ticket and make sure **you** understand exactly what is and is not covered and what to do if **you** need to claim.

If **you** need to contact Allianz Global Assistance Missed Event Insurance for general enquiries, please send an email to: [Eventclaims@allianz-assistance.co.uk](mailto:Eventclaims@allianz-assistance.co.uk).

If you want to make a claim please visit the website [www.azgatravelclaims.com/tms.aspx?lang=DK](http://www.azgatravelclaims.com/tms.aspx?lang=DK). At **our** online claims notification service **you** will be able to complete an online claim immediately.

All claims and information services provided are online only.

### Insurer

**Your** Allianz Global Assistance Missed Event Insurance is underwritten by AWP P&C S.A. – Dutch Branch, trading as Allianz Global Assistance Europe, with office at Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam, The Netherlands, registered at the Netherlands Authority for the Financial Markets (AFM) N° 12000567 and in the Commercial Register Amsterdam N° 33124664.

## How your policy works

**Your** policy and confirmation email is a contract between **you** and **us**. **We** will pay for any claim **you** make which is covered by this policy and happens during the **period of insurance**.

Unless specifically mentioned the benefits and exclusions, apply to each **event** ticket. **Your** policy does not cover all possible events and expenses.

Certain words have a special meaning as shown under the heading 'Definition of words'. These words have been highlighted by the use of bold print throughout the policy document.

### Cancellation rights

If **your** cover does not meet **your** requirements, please notify Ticketmaster Danmark within 14 days of receiving **your** confirmation email for a refund of **your** premium.

**You** can contact the Ticketmaster Danmark to receive a refund by telephoning +45 70 156 565, or via the website at [www.ticketmaster.dk/help/kundeservice/kontakt.html](http://www.ticketmaster.dk/help/kundeservice/kontakt.html).

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

### Data protection

Information about **your** policy may be shared with Allianz Global Assistance Europe for underwriting purposes.

**You** should understand that the sensitive health and other information **you** provide will be used by **us**, **our** representatives, the **insurer**, other insurers and industry governing bodies and regulators to process **your** insurance, handle claims and prevent fraud. This may involve transferring information to other countries (some of which may have limited or no data protection laws). **We** have taken steps to ensure **your** information is held securely.

**Your** information will not be shared with third parties for marketing purposes. **You** have the right to access **your** personal records.

## How can we help?



## Definition of words

When the following words and phrases appear in the policy document or confirmation email, they have the meanings given below. These words are highlighted by the use of bold print.

### Area of cover

**Denmark, Finland, Norway or Sweden.**

### Denmark, Finland, Norway or Sweden

The Company only insures persons who, during the validity term of the policy, are recorded in a **Danish, Finnish, Norwegian or Swedish** population register as residing or actually staying in the place of residence in **Denmark, Finland, Norway or Sweden**, which is also stated on the certificate of insurance.

### Doctor

A legally qualified doctor holding the necessary certification in the country in which they are currently practising, other than **you** or a **family** member.

### Event

Including but not limited to an official sporting occasion, music concert, exhibition, educational / cultural tour, cinema, theatre, theme park or military display, or a visit to any other tourist attraction, that is due to take place at a venue in **Denmark, Finland, Norway or Sweden** where admittance tickets are sold in advance by Ticketmaster Denmark.

### Family

First degree: **Your** partner, parents (in-law), children (in-law), as well as (foster and/or step) parents and children. Second degree: **Your** brothers, brothers-in-law, sisters (in-law), foster and/or step brothers and sisters, grandparents and grandchildren.

### Home

**Your** usual place of residence in **Denmark, Finland, Norway or Sweden**.

### Insurer

AWP P&C S.A. – Dutch Branch, trading as Allianz Global Assistance Europe.

### Period of Insurance

Cover begins when **you** purchase Allianz Global Assistance Missed Event Insurance. All cover ends once the **event** begins or a claim has been made.

### Resident

A person who has their main **home** in **Denmark, Finland, Norway or Sweden** and has not spent more than six months abroad during the year before the policy was issued.

### We, our, us

Allianz Global Assistance Europe.

### You, your, yourself

The person(s) shown on the insurance receipt, for whom the appropriate insurance premium has been paid.

## Conditions

The following conditions apply to the whole of **your** policy. Please read these carefully as **we** can only pay **your** claim if **you** meet these:

1. **You** are a **resident** of **Denmark, Finland, Norway or Sweden**
2. **You** take reasonable care to protect **yourself** and **your** property against accident, injury, loss and damage and act as if **you** are not insured and to minimise any potential claim.
3. **You** purchase **your event** ticket through Ticketmaster Denmark.

## How can we help?

4. **You** accept that **we** will not extend the **period of insurance** beyond the **event** date, unless the **event** has been postponed and **you** still intend to go on the rescheduled date. This extension will only apply if **you** have not recovered costs from either Ticketmaster Danmark or the **event** organiser.
5. **You** contact **us** as soon as possible with full details of anything which may result in a claim and give **us** all the information **we** ask for. Please see section "Making a claim" for more information.
6. **You** accept that no alterations to the terms and conditions of the policy apply, unless **we** confirm them in writing to **you**.

#### We have the right to do the following

1. Cancel the policy if **you** do not tell **us** about a relevant fact or if **you** tell **us** something that is not true, which influences **our** decision as to whether cover can be offered or not. A full premium refund will be given and depending on the circumstances **we** may report the matter to the police.
2. Cancel the policy and make no payment if **you** make a fraudulent claim. **We** may in these instances report the matter to the police.
3. Take over and deal with, in **your** name, any claim **you** make under this policy.
4. Take legal action in **your** name (but at **our** expense) and ask **you** to give **us** details and fill in any forms, which will help **us** to recover any payment **we** have made under this policy.
5. With **your** permission, get information from **your** medical records to help **us** or **our** representatives deal with any claim. This could include a request for **you** to be medically examined or for a post mortem to be carried out in the event of **your** death. **We** will not give personal information about **you** to any other organisation without **your** specific agreement.
6. Only refund **your** premium if **you** decide that the policy does not meet **your** needs and **you** have contacted Ticketmaster Danmark within 14 days from the date **you** receive **your** policy and confirmation email. **We** can recover all costs that **you** have used if **you** visited the event or if **you** made a claim or intend to make a claim.
7. Not to pay any claim on this policy for any amounts covered by another insurance. In these circumstances **we** will only pay **our** share of the claim.
8. Ask **you** to pay **us** back any amounts that **we** have paid to **you** which are not covered by this policy.

## Making a claim

To make a claim please visit the website [www.azgatravelclaims.com/tms.aspx?lang=DK](http://www.azgatravelclaims.com/tms.aspx?lang=DK). At **our** online claims notification service **you** will be able to complete an online claim immediately. Please however note the following:-

- You have the option of uploading the documents required for the claim directly onto the online claims site.
- Claims payments will be made directly into your bank account.
- Claims will be processed within ten (10) working days from the date of submission.

**You** should fully and truthfully complete the online claims form and submit this with all the information that has been requested.

It is essential that **you** provide **us** with as much information as possible to enable **us** to handle **your** claim quickly.

Please keep copies of all information **you** send **us**.

Below is a list of the documents **we** will need in order to deal with **your** claim:

- A copy of your original unused **event** ticket(s).
- A copy of **your** Ticketmaster receipt.
- Where appropriate travel tickets showing the dates and times of travel.
- Details of any other insurance **you** may have that may cover the same loss.
- As much evidence as possible to support **your** claim.
- For claims relating to illness or injury a medical certificate will need to be completed by the treating **doctor**. A certified copy of the death certificate is required in the event of death. The cost of obtaining medical information is not covered under the terms of this policy.
- If **your** claim results from any other circumstances, please provide evidence of these circumstances.
- If the transport **you** are using to get to the venue is delayed and **you** miss the **event**, a detailed account of the circumstances causing **you** to miss **your event** together with supporting evidence from the public transport provider or accident / breakdown authority attending the private vehicle **you** were travelling in.

## How can we help?

## Making a complaint

We aim to provide **you** with a first class policy and service. However, there may be times when **you** feel **we** have not done so.

This insurance shall be governed by **Danish** law. Enquiries or complaints must be made first and foremost writing to Allianz Global Assistance Missed Event Insurance at [Eventclaims@allianz-assistance.co.uk](mailto:Eventclaims@allianz-assistance.co.uk).

If **you** are not satisfied with the handling of a complaint **you** should write to **Ankenaevnet for Forsikring, Anker Heegaardsgade 2, 1572 Copenhagen - Denmark**.

## Missed Event Insurance- Section 1

If **you** think **you** have to miss **your event**, **we** must be told immediately - see under the heading 'Making a claim' for more information.

### WHAT YOU ARE COVERED FOR

We will pay **you** or **your** Personal Representatives up to **DKK 7 450** but no more than the face value of **your event** ticket that has been paid for and that cannot be recovered from anywhere else.

We will provide this cover if **you** are unable to attend the **event** because one of the following necessary and unavoidable circumstances happens:

- The serious illness, serious injury or death of **you**.
- The serious illness, serious injury or death of a **family** member in the first or second degree.
- **You** are 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**.
- **You** being advised not to travel by a doctor as result of pregnancy complications.
- The public transport (including scheduled flights) that **you** are using to get **you** from **your home** to the **event** venue does not run to its timetable.
- The vehicle **you** are travelling in has an accident or breaks down or is delayed in a traffic jam for more than 3 hours, when there is no alternative route available.

### WHAT YOU ARE NOT COVERED FOR

Claims relating to:

- **you** not wanting to travel or not enjoying the **event**;
- financial circumstances or work commitments;
- something that **you** knew about at the time of booking this insurance;
- **event** tickets purchased for business purposes;
- **event** tickets not purchased from Ticketmaster Denmark;
- **event** tickets that include transport or accommodation costs;
- delays or failure of public transport caused by natural disaster;
- delays or failure of public transport caused by strike or industrial action, which began or was announced before **you** left **home** or where **you** could have reasonably made other travel arrangements;
- annual passes or season tickets;
- the illness, injury or death of any pet or animal.

Any claim unless **you**:

- get a letter from the public transport provider (if this applies) confirming that the service did not run on time;
- get confirmation of the delay from the authority who went to the accident or breakdown (if this applies) affecting the vehicle **you** were travelling in;
- have allowed time in **your** travel plans for delays which are expected.

Anything caused by:

- cancellation, abandonment, postponement or relocation of the **event** by the artist, performer, organisers or promoters of the **event**;
- bankruptcy or liquidation of the artist, performer, Ticketmaster, company organising or promoting the **event**, their agents or any person acting for **you**;

## How can we help?

- anything the company providing **your** transport or accommodation, their agents, any person acting for **you** or **your** conference organiser is responsible for;
- **you** travelling in an aircraft (except as a passenger in a fully-licensed, passenger-carrying aircraft);
- **your** suicide, self-injury or deliberately putting **yourself** at risk (unless **you** were trying to save another person's life);
- **you** being under the influence of drugs (except those prescribed by a **doctor** but not for the treatment of drug addiction);
- the direct or indirect effect of **you** using alcohol or solvents.

Any claim arising from, or consisting of, the following:

- 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, weapons of mass destruction;
- Any epidemic or pandemic;
- **You** not following any suggestions or recommendations made by any government or other official during the **period of insurance**;
- Ionising radiation or radioactive contamination from nuclear fuel or nuclear waste or any risk from nuclear equipment;
- **You** acting in an illegal or malicious way;
- Any loss caused as a direct or indirect result of anything **you** are claiming for, for example loss of transport or accommodation costs that are not part of the event package, unless it says differently in the policy.

**Please refer to the 'Conditions' and 'Making a claim' sections that also apply.**

Allianz Global Assistance Missed Event Insurance is underwritten by AWP P&C S.A. – Dutch Branch, trading as Allianz Global Assistance Europe, with office at Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam, The Netherlands, registered at the Netherlands Authority for the Financial Markets (AFM) N° 12000535 and in the Commercial Register Amsterdam N° 33094603.

## How can we help?

Allianz Global Assistance Europe  
trade name of AWP P&C S.A - Dutch  
Branch  
Poeldijkstraat 4  
1059 VM Amsterdam  
The Netherlands

Allianz Global Assistance Europe  
is registered in Amsterdam  
No. 33094603