

For English, please go to page 7

P.TMS.SE-10/16

Avbeställningsförsäkring

Viktiga kontakter

Uppsägning av försäkringar: e-post via webbplatsen på:
www.ticketmaster.se/help/customerservice.html
eller ring: +46 (0)77 170 70 70

Kundtjänst: Eventclaims@allianz-assistance.co.uk

Ersättningsanspråk: www.azgatravelclaims.com/tms.aspx?lang=SE

Innehåll

	Sida
Sammanfattning av försäkringsskydd	1
Viktig information	2
Hur försäkringen fungerar	2
Definitioner	3
Villkor	3-4
Att göra ett ersättningsanspråk	4
Klagomål	5
Avbeställningsförsäkring – Avsnitt 1	5-6

Sammanfattning av försäkringsskydd

Nedanstående är bara en sammanfattning av försäkringsskyddet. **Du** bör läsa hela villkoret för att sätta **dig** in i alla bestämmelser och villkor.

Avbeställningsförsäkring upp till **SEK 14 000** per biljett (Försäkringen täcker bara de biljetter för vilka försäkringen köptes).

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

Viktig information

Tack för att **du** valt Allianz Global Assistance Avbeställningsförsäkring som skyddar **dig** om **du** inte kan delta i ett **evenemang** som **du** bokar i antingen **Sverige, Danmark, Finland eller Norge**.

Det är viktigt att **du** läser igenom villkoret i sin helhet innan **du** köper biljetten, så att **du** förstår exakt vad försäkringen täcker om **du** skulle behöva kräva ersättning.

Om **du** behöver kontakta Allianz Global Assistance Avbeställningsförsäkring för allmänna frågor, skicka ett e-postmeddelande till Eventclaims@allianz-assistance.co.uk.

Om **du** vill göra en skadeanmälan ska du besöka webbplatsen www.azgatravelclaims.com/tms.aspx?lang=SE. Vår onlineservice ger **dig** möjlighet att genomföra **din** skadeanmälan direkt.

Tjänsterna för skadeanmälan och information finns endast på nätet.

Försäkringsgivare

Allianz Global Assistance Avbeställningsförsäkring garanteras av AWP P&C S.A. - Dutch Branch, med handelsnamnet Allianz Global Assistance Europe och säte på Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam, Nederländerna, registrerat hos nederländska finansmarknadsmyndigheten (AFM) nr 12000535 och i handelsregistret i Amsterdam nr 33094603.

Hur försäkringen fungerar

Ditt försäkringsbevis och e-postbekräftelsen är ett avtal mellan **dig** och **oss**. **Vi** ersätter **dig** för alla krav som täcks av försäkringen för händelser som inträffar under **försäkringsperioden**.

Om inget annat anges, gäller försäkringens förmåner och undantag alla **evenemangsbiljetter**. Försäkringen täcker inte alla händelser och utgifter som kan uppkomma.

Vissa ord har en speciell betydelse som visas under rubriken 'Definitioner'. Dessa ord är markerade med fetstil i försäkringsvillkoren.

Ångerrätt

Om försäkringen inte motsvarar **dina** förväntningar får **du** tillbaka premien om **du** meddelar Ticketmaster Sverige inom 14 dagar efter att **du** fått **din** e-postbekräftelse.

Du kan kontakta Ticketmaster Sverige för återbetalning genom att ringa +46 (0)77 170 70 70, eller via webbplatsen www.ticketmaster.se/help/customerservice.html.

Observera att **din** ångerrätt inte gäller efter denna inledande 14-dagarsperiod.

Dataskydd

Information om **din** försäkring kan lämnas till Allianz Global Assistance Europe för försäkringstekniska ändamål.

Du bör vara medveten om att känslig information som **du** lämnar om t.ex. **din** hälsa kommer att användas av **oss**, **våra** representanter, **försäkringsgivaren**, andra försäkringsgivare och branschreglerande organ samt tillsynsmyndigheter för att handlägga **din** försäkring, hantera ersättningskrav och förebygga bedrägerier. Det kan innebära överföring av information till andra länder (som kan ha begränsad eller ingen lagstiftning om dataskydd). **Vi** har vidtagit åtgärder för att säkra **dina** uppgifter.

Vi lämnar inte ut **dina** uppgifter till tredje part för marknadsföringsändamål. **Du** har rätt att få tillgång till de personuppgifter **vi** har om **dig**.

How can we help?

Definitioner

När följande ord och fraser förekommer i försäkringsvillkoren eller e-postbekräftelsen har de nedanstående betydelse. Orden är markerade med fetstil i texten.

Du, din, dina, dig, dig själv, ditt

Person, inklusive Medförsäkrad, som står på kvittot till försäkringen och för vilken korrekt försäkringspremie har betalats.

Evenemang

Omfattar officiella idrotsevenemang, musikkonserter, utställningar, studie- och kulturreSOR, bio, teater, temaparker, militäruppvisningar, besök på andra turistattraktioner med mera som äger rum i antingen **Sverige, Danmark, Finland eller Norge** och där inträdesbiljetter säljs i förväg av Ticketmaster Sverige.

Familj

Kategori 1: **Din** partner, föräldrar/svärföräldrar, barn (svärsöner/svärdöttrar) samt (foster- och/eller styv-) föräldrar och barn.

Kategori 2: **Dina** bröder, svågrar, systrar, svägerskor, foster- och/eller styvbröder och -systrar, mor- och farföräldrar och barnbarn.

Försäkringsgivare

AWP P&C S.A. – Dutch Branch, med handelsnamnet Allianz Global Assistance Europe.

Försäkringsperiod

Försäkringen börjar gälla när **du** köper en Allianz Global Assistance Avbeställningsförsäkring . Försäkringen upphör att gälla när **evenemanget** börjar eller när skadeanmälan har gjorts.

Försäkringsskydd

Försäkringen täcker inte **evenemang** utanför antingen **Sverige, Danmark, Finland eller Norge**.

Hem

Din ordinarie **hemi** antingen **Sverige, Danmark, Finland eller Norge** .

Invånare

En person som har sin huvudsakliga **hem** i antingen **Sverige, Danmark, Finland eller Norge** och har tillbringat högst sex månader utomlands under året innan försäkringen utfärdades.

Läkare

En behörig läkare med den legitimation som krävs i det land där han/hon praktiserar, som inte är **du** själv eller en medlem av **din familj**.

Sverige, Danmark, Finland eller Norge

Bolaget försäkrar endast personer som under försäkringens giltighetstid är folkbokförda med faktisk hemvist i antingen **Sverige, Danmark, Finland eller Norge**, vilket också anges på försäkringsbeviset.

Vi, vår, oss

Allianz Global Assistance Europe.

Villkor

Följande villkor gäller för hela **din** försäkring. Läs noga igenom villkoren. **Vi** kan bara betala ut ersättning om **du** uppfyller följande krav:

1. **Du** är **invånare** i antingen **Sverige, Danmark, Finland eller Norge**.
2. **Du** vidtar rimliga åtgärder för att skydda **dig** själv och **din** egendom mot olyckor, skador och förluster och handlar som om **du** inte är försäkrad och för att minimera eventuella krav.
3. **Du** köper **din evenemangsbiljett** genom Ticketmaster Sverige.
4. **Du** accepterar att **vi** inte förlänger **försäkringsperioden** efter **evenemangsdatum** om inte **evenemanget** har uppskjutits och **du** fortfarande tänker gå på det nya datumet. Förlängningen gäller under förutsättning att **du** inte har fått tillbaka pengarna från antingen Ticketmaster Sverige eller arrangören av **evenemanget**.

How can we help?

5. **Du** kontaktar **oss** så snart som möjligt med fullständig information om allt som kan resultera i ett krav och ger **oss** all information som **vi** begär. Se avsnittet 'Att göra ett ersättningsanspråk' för mer information.
6. **Du** accepterar att inga ändringar i bestämmelserna och villkoren gäller om **vi** inte bekräftar dem skriftligt till **dig**.

Vi har rätt att göra följande

1. Annullera försäkringen om **du** låter bli att berätta om en relevant omständighet eller **du** berättar något som är osant och som påverkar **vårt** beslut om ersättning kan ges eller inte. **Vi** återbetalar hela premien och beroende på omständigheterna kan **vi** anmäla ärendet till polisen.
2. Annullera försäkringen och inte betala ut ersättning om **du** gör en skadeanmälan i bedrägligt syfte. I dessa fall kan **vi** göra polisanmälan.
3. Överta och i **ditt** namn hantera alla krav **du** ställer enligt försäkringen.
4. Vidta rättsliga åtgärder i **ditt namn** (men på **vår** bekostnad) och be **dig** ge **oss** information och fylla i alla formulär som kan hjälpa **oss** att återkräva betalningar **vi** har gjort enligt försäkringen.
5. Med **din** tillåtelse inhämta information från **dina** sjukdomsjournaler för att hjälpa **oss** eller **våra** ombud att handlägga eventuella krav. Det kan innebära att **vi** ber **dig** genomgå en läkarundersökning eller att obduktion utförs i händelse av **din** död. **Vi** lämnar inte ut personliga data om **dig** till någon annan organisation utan **din** uttryckliga tillåtelse.
6. Återbetala **din** premie endast om **du** bestämmer **dig** för att försäkringen inte motsvarar **dina** behov och **du** har kontaktat Ticketmaster Sverige inom 14 dagar efter det datum **du** tog emot försäkringsbrevet och e-postbekräftelsen. **Vi** kan återkräva alla kostnader som **du** har haft om **du** besökte **evenemanget** eller om **du** gjorde en skadeanmälan eller har för avsikt att göra det.
7. Att inte ersätta några krav enligt denna försäkring som täcks av en annan försäkring. I dessa fall betalar **vi** bara **vår** andel av kravet.
8. Be **dig** återbetala eventuella belopp som **vi** har betalat till **dig** som inte omfattas av denna försäkring.

Att göra ett ersättningsanspråk

För att göra ett ersättningsanspråk besök webbplatsen www.azgatravelclaims.com/tms.aspx?lang=SE. **Vår** onlineservice ger **dig** möjlighet att genomföra **din** skadeanmälan på direkten. Observera följande:

- **Du** kan ladda upp de dokument **du** behöver för ersättningsanspråket direkt på siten för online-anmälan av ersättningsanspråk.
- Betalningar av ersättningsanspråk kommer att göras direkt till ditt bankkonto.
- Ersättningsanspråk behandlas inom tio (10) arbetsdagar från inlämningsdatum.

Du ska fylla i online-formuläret fullständigt och sanningsenligt och lämna in det med all information som har begärts.

Det är viktigt att **du** lämnar så detaljerad information som möjligt för att **vi** ska kunna handlägga ditt ersättningsanspråk fort.

Spara kopior av all information **du** skickar **oss**.

För att kunna handlägga din anmälan behöver vi följande dokument:

- En kopia av **din** oanvända biljett till **evenemanget**.
- En kopia av **ditt** Ticketmaster-kvitto.
- I förekommande fall resebiljetter som visar datum och tid för resan.
- Information om eventuella andra försäkringar **du** har som kan täcka samma förlust.
- Så mycket bevis som möjligt till stöd för **ditt** krav.
- För krav som gäller sjukdom eller olycksfall måste läkarintyg från den behandlande **läkaren** bifogas. I händelse av dödsfall ska en bestyrkt kopia av dödsattesten bifogas. Denna försäkring täcker inte kostnader för att inhämta medicinsk information.
- Om **du** gör skadeanmälan på grund av andra omständigheter, måste du kunna styrka dessa omständigheter.
- Om transportmedlet **du** använder för att komma till **evenemanget** är försenat och **du** missar **evenemanget**, bifoga en detaljerad redogörelse för omständigheterna som gjort att **du** missar **evenemanget** samt intyg från transportföretaget om **du** åkte kollektivt eller från bärgnings-/reparationsfirma om du åkte privatbil.

How can we help?

Klagomål

Vi strävar efter att ge **dig försäkringsskydd** och service av högsta klass. Men det kan uppstå tillfällen när **du** känner att **vi** inte har lyckats.

Försäkringens styrs av **svensk** lag. Frågor och klagomål ska först och främst framföras till Allianz Global Assistance Avbeställningsförsäkring på Eventclaims@allianz-assistance.co.uk.

Om **du** inte är nöjd med hanteringen av ett klagomål kan **du** skriva till **Allmänna Reklamationsnämnden** – arn@arn.se

Avbeställningsförsäkring – Avsnitt 1

Om **du** tror att **du** kommer att missa ett **evenemang** måste **du** meddela **oss** omedelbart – se under rubriken 'Att göra ett ersättningsanspråk' för mer information.

VAD FÖRSÄKRINGEN TÄCKER

Vi betalar **dig** eller **dina** personliga ombud upp till **SEK 14 000** men inte mer än det nominella priset för **evenemangsbiljetter** som **du** har betalat och som **du** inte kan få ersättning för på annat sätt.

Försäkringen skyddar **dig** om **du** inte kan delta i **evenemanget** på grund av någon av följande oundvikliga omständigheter:

- **Din** egen död, allvarligt olycksfall eller sjukdom som drabbar **dig**.
- Sjukdom, olycksfall eller dödsfall som drabbar en **familjemedlem** i kategori 1 eller 2.
- **Du** måste stanna hemma på grund av polisundersökning av ett inbrott, eller skada som orsakats av allvarlig brand, storm, översvämning, explosion, jordskred, vandalism, nedfallna träd, flygplans- eller fordonskrasch vid **ditt hem**.
- **Du** rekommenderas att inte resa av en **läkare** till följd av komplikationer i samband med graviditet.
- Det allmänna transportmedel (inklusive reguljärflyg) som **du** använder för att åka till **evenemanget** går inte enligt tidtabell.
- Fordonet **du** åker med råkar ut för en olycka eller går sönder eller blir försenat i en trafikstockning mer än tre timmar, och det finns inga alternativa resvägar.

VAD FÖRSÄKRINGEN INTE TÄCKER

Krav som avser:

- att **du** inte vill resa till eller besöka **evenemanget**,
- ekonomiska förhållanden eller arbetsåtaganden,
- årskort eller säsongsbiljetter,
- något som **du** kände till vid tidpunkten när **du** tog försäkringen,
- **evenemangsbiljetter** som **du** köpt i affärsmässigt syfte,
- **evenemangsbiljetter** som **du** inte köpt hos Ticketmaster Sverige,
- **evenemangsbiljetter** som inkluderar transport- eller logikostnader,
- förseningar eller fel på offentliga kommunikationsmedel som orsakats av naturkatastrofer,
- förseningar eller fel på offentliga kommunikationsmedel på grund av strejk eller arbetskonflikt som började eller tillkännagavs innan **du** åkte hemifrån eller där **du** rimligtvis kunde ha gjort andra researrangemang,
- husdjurs eller sällskapsdjurs död.

Alla krav om **du** inte:

- får ett brev från trafikleverantören (i tillämpliga fall) som bekräftar att tjänsten inte gick enligt tidtabell,
- får bekräftelse på förseningen från den myndighet som hanterade den olycka eller det fel (i tillämpliga fall) som påverkade fordonet **du** reste med,
- har lagt till tid i **dina** resplaner för förväntade förseningar.

Allt som beror på:

- att **evenemanget** är inställt, uppskjutet eller flyttats av artisten, organisatorerna eller sponsorerna av **evenemanget**,

How can we help?

- att artisten, Ticketmaster, organisationen som organiserar eller sponsrar **evenemanget**, deras agenter eller någon som agerar som ombud för **dig** gått i konkurs eller likvidation,
- något som det transport- eller logiföretag **du** anlitar, deras agenter, någon som agerar som ombud för **dig** eller **din** konferensarrangör är ansvarig för,
- att **du** reser med flygplan (utom som passagerare i ett flygplan som är godkänt för passagerartrafik),
- att **du** begår självmord, skadar **dig** själv eller medvetet utsätter **dig** för risk (om **du** inte försökte rädda en annan människas liv),
- att **du** är påverkad av droger (utom läkemedel som skrivits ut av **läkare** men inte för behandling av drogmissbruk),
- direkt eller indirekt effekt av att **du** använt alkohol eller lösningssmedel.

Alla krav som uppkommer på grund av eller består av följande:

- Krig, invasion, handling av utländsk fiende, fiendtligheter (vare sig krig förklarats eller inte), inbördeskrig, upplopp, uppror, revolution, resning, militärt våld, statskupp, terrorism, massförstörelsevapen,
- Epidemier eller pandemier,
- Att **du** inte följer förslag eller rekommendationer av statlig eller annan myndighetsperson under **försäkringsperioden**,
- Joniserande strålning eller radioaktiv förorening från kärnbränsle eller kärnavfall eller andra risker från kärnutrustning;
- Att **du** agerar olagligt eller uppsåtligt,
- Alla förluster som uppkommer som direkt eller indirekt följd av något **du** kräver ersättning för, till exempel transport- eller logikostnader som inte ingår i **evenemangspaketet**, om det inte står annorlunda i försäkringsbrevet.

Se även tillämpliga avsnitt under 'Villkor' och 'Att göra ett ersättningsanspråk'.

Allianz Global Assistance Avbeställningsförsäkring garanteras av AWP P&C S.A. - Dutch Branch, med handelsnamnet Allianz Global Assistance Europe och säte på Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam, Nederländerna, registrerat hos nederländska finansmarknadsmyndigheten (AFM) nr 12000535 och i handelsregistret i Amsterdam nr 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.se/help/customerservice.html
or call: +46 (0)77 170 70 70

Customer services: Eventclaims@allianz-assistance.co.uk

Claims: www.azgatravelclaims.com/tms.aspx?lang=SE

Contents

	Page
Summary of cover	7
Important information	8
How your policy works	8
Definition of words	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 **SEK 14 000** 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 **Sweden, Denmark, Finland or Norway**.

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.

If you want to make a claim please visit the website www.azgatravelclaims.com/tms.aspx?lang=SE. 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° 12000535 and in the Commercial Register Amsterdam N° 33094603.

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 Sverige within 14 days of receiving **your** confirmation email for a refund of **your** premium.

You can contact Ticketmaster Sverige to receive a refund by telephoning +46 (0)77 170 70 70, or via the website at www.ticketmaster.se/help/customerservice.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

You will not be covered for events outside **Sweden, Denmark, Finland or Norway**.

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 **Sweden, Denmark, Finland or Norway** where admittance tickets are sold in advance by Ticketmaster Sverige.

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

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 **Sweden, Denmark, Finland or Norway** and has not spent more than six months abroad during the year before the policy was issued.

Sweden, Denmark, Finland or Norway

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

We, our, us

Allianz Global Assistance Europe.

You, your, person (s) insured

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

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 Sverige 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 Sverige 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=SE. 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** as much detail 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 unused ticket(s) to the **event**.
- 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?

10

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 **Swedish** law. Enquiries or complaints must be made first and foremost in writing to Allianz Global Assistance Missed Event Insurance at Eventclaims@allianz-assistance.co.uk.

If **you** are not satisfied with the handling of a complaint **you** should write to **Allmänna Reklamationsnämnden – arn@arn.se**.

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 **SEK 14 000** 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 Sverige;
- **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**;

How can we help?

- bankruptcy or liquidation of the artist, performer, Ticketmaster, company organising or promoting the **event**, their agents or any person acting for **you**;
- 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'état, 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