

# Avbeställningsförsäkring

## Faktablad för försäkringsprodukter

Företag: AWP P&C S.A. - Dutch Branch, under företagsnamnet Allianz Assistance Europe, företagsregistreringsnummer No 33094603 är registrerade hos den nederländska finansmarknadsmyndigheten (AMF) nr 12000535 och även auktoriserat av den franska tillsyns- och avvecklingsmyndigheten ("L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution").

Produkt: Ticketmaster Avbeställningsförsäkring

I detta dokument tillhandahålls en sammanfattning av den viktigaste informationen om försäkringsprodukten dock utan hänsyn till dina specifika krav och behov. De fullständiga försäkringsvillkoren återfinns i försäkringsbrevet vilket du bör läsa noggrant för att försäkra dig om att du har det skydd du behöver. Fullständig information inför slutande av avtal och avseende avtalet tillhandahålls i dokument relaterade till Ticketmaster.

## Vilken typ av försäkring handlar det om?

Detta är en evenemangsförsäkring som ger skydd i fall då du inte har möjlighet att gå på ett evenemang som du köpt biljetter till genom Ticketmaster Sverige. Försäkringen täcker den del som inte återbetalas av Ticketmaster i fall då du inte kan gå på ett evenemang.



### Vad ingår i försäkringen?

- ✓ Denna försäkring ger rätt till ersättning om du inte kan gå på det evenemang som du har bokat till följd av någon av de följande nödvändiga och oundvikliga omständigheterna:
  - ✓ 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 från ditt hem går inte enligt tidtabell.
  - ✓ Fordonet du åker från ditt hem till evenemanget 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.

Upp till ett maximalt belopp på SEK 14 000 per biljett men inte mer än det nominella värdet på din biljett, till den del kostnaden inte täcks på något annat sätt.



### Vad ingår inte i försäkringen?

- ✗ Evenemangsbiljetter som inte köpts via Ticketmaster Sverige.
- ✗ Skadeanmälningar för vilka du inte kan tillhandahålla tillräckligt med bevis..
- ✗ Något som du kände till vid tidpunkten när du tog försäkringen,
- ✗ Ekonomiska förhållanden eller arbetsåtaganden,
- ✗ Att evenemanget är avbrutet, inställt, uppskjutet eller flyttats av artisten, organisatörerna eller sponsorerna av evenemanget,
- ✗ Mer än det maximala ersättningsbeloppet.
- ✗ Förlust som inte direkt täcks av villkoren i denna försäkring så som kostnad för att beställa ett medicinskt- eller dödsintyg som styrker ditt krav.



### Finns det några begränsningar av vad försäkringen täcker?

- ! Försäkringen är bara tillgänglig för fast bosatta i Sverige, Danmark, Finland eller Norge.
- ! Skada orsakad av krig, terrorism, epidemier, dina kriminella eller bedrägliga gärningar eller användning av alkohol eller droger.



## Var gäller försäkringen?

- ✓ Världsomspännande - Avbokning av specifika evenemang täcks om biljetterna köpts från Ticketmaster Sverige.



## Vilka är mina skyldigheter?

**För att undvika att försäkringen blir annullerad, skadeanmälningar nekade eller avslagna måste du:**

### När du tar ut denna försäkring

- delge försäkringsbolaget relevant, riktig och komplett information så att de kan garantera försäkringen,
- på begäran skicka kompletterande dokument till försäkringsbolaget, och
- betala din försäkringspremie i sin helhet.

### När försäkringen trätt i kraft

- måste den försäkrade så snart som möjligt delge försäkringsbolaget om det sker några förändringar som kan påverka försäkringsskyddet.

### Vid en skadeanmälan

- måste den försäkrade omedelbart efter en incident kontakta försäkringsbolaget för att framställa sitt krav i enlighet med de allmänna villkoren och till försäkringsbolaget skicka all dokumentation som är nödvändig för att de ska kunna behandla ärendet, och
- informera försäkringsbolaget om det finns något dubbelt försäkringsskydd och om den försäkrade har mottagit betalning från något annat försäkringsbolag, för hela eller delar av den anmälda skadan.



## När och hur ska jag betala?

Du måste betala din försäkring i sin helhet för att vara skyddad. Allt försäkringsskydd kommer att upphöra om betalningen inte är fullständig eller avvisas, eller om försäkringen sägs upp.

Din försäkringspremie kan betalas genom någon av de olika betalningsalternativ som försäkringssäljaren erbjuder.



## När börjar och slutar försäkringen gälla?

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



## Hur kan jag säga upp avtalet?

Om försäkringen inte motsvarar dina förväntningar, ur någon aspekt, ska du kontakta Ticketmaster Sverige inom 14 dagar från det att försäkringen utfärdades. Premien återbetalas såvida det inte är mindre än 7 dagar kvar till evenemanget eller om du har gjort en skadeanmälan eller avser att göra en skadeanmälan. I dessa fall görs ingen återbetalning.

Du kan kontakta Ticketmaster Sverige för återbetalning genom att ringa +46 (0)77 170 70 70, eller via webbplatsen <https://help.ticketmaster.se/hc/sv/articles/360006647873-Kontakt-med-v%C3%A5r-support>

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

## Integritetsmeddelande

### Vi bryr oss om dina personuppgifter

AWP P&C S.A. – Dutch Branch (nedan även vi, oss, vår), som ingår i Allianz Partners SAS, är ett auktoriserat försäkringsbolag som tillhandahåller produkter och tjänster på gränsöverskridande basis. Att skydda din integritet är högt prioriterat för oss. I det här meddelandet förklarar vi vilken typ av personuppgifter vi samlar in och hur, varför vi samlar in dem och vem de delas med eller röjs för. Läs det här meddelandet noggrant.

#### 1. Vem är personuppgiftsansvarig?

Personuppgiftsansvarig är den fysiska eller juridiska person som kontrollerar och är ansvarig för lagring och behandling av personuppgifter i pappersformat eller elektroniskt format. Vi är personuppgiftsansvariga för personuppgifter som har att göra med din försäkring, i enlighet med definitionerna i gällande lagar och regler för dataskydd.

#### 2. Vilka personuppgifter samlar vi in?

Vi samlar in och behandlar följande personuppgifter om dig: namn, personnummer, adress, bosättningsplats, födelsedatum, kön, nationalitet, telefonnummer, e-postadress, bankkontouppgifter, medicinsk information, passuppgifter, resmål och resultat av bedrägeri- och sanktionsgranskningen.

Medicinsk information behandlas när vi hjälper dig i samband med inläggning på sjukhus, en allvarlig olycka eller ett dödsfall. Om det bedöms vara nödvändigt kan det team som hjälper dig fråga försäkringstagaren, dennes familj eller andra relevanta personer om personuppgifter. Teamet kan komma att delge vårdpersonalen dessa uppgifter.

#### 3. Hur får vi tillgång till personuppgifterna och hur används dem?

Vi samlar in och använder de personuppgifter om dig som du delger oss och som vi tar emot (i enlighet med vad som anges nedan) för ett antal ändamål och med ditt uttryckliga samtycke, undantaget de fall där tillämpliga lagar och regler inte kräver att vi inhämtar ditt uttryckliga samtycke, i enlighet med tabellen nedan:

Ändamål	Uttryckligt samtycke från dig?
Administration av försäkringsavtal (t.ex. offerter, avtalsteckning, skadereglering)	Nej
Administration av skuldindrivning	Nej
Statistisk analys och produkt- eller tjänsteutveckling	Nej
Automatiserat beslutsfattande i syfte att fastställa din premie baserat på ålder eller adress eller fatta beslut om dig med hjälp av IT-stöd, t.ex. vid en bedömning av vilka produkter som passar dig bäst.	Ja, när det behövs. Vi kommer dock inte att inhämta ditt uttryckliga samtycke i de fall där vi behöver behandla dina personuppgifter för att kunna teckna en försäkring eller hantera ett anspråk från dig.
Åtgärder för att förebygga och upptäcka bedrägeri, penningtvätt och finansiering av terrorism	Nej
Uppfyllande av rättsliga förpliktelser (t.ex. i samband med skatter, bokföring eller administration)	Nej
Omfördelning av risk genom återförsäkring eller samförsäkring	Nej

Som nämnts ovan och för de ändamål som anges ovan kommer vi att behandla personuppgifter om dig som vi får tillgång till via offentliga databaser, tredje parter som mäklare och affärspartner, andra försäkringsbolag, kreditupplysningsföretag, bedrägeribekämpningsorgan, analysleverantörer, sökinformationsleverantörer, skadereglerare, riksbedömare, mellanhänder, delegerade myndigheter, advokater.

När det gäller de ändamål för vilka vi har angett ovan att vi inte behöver ditt uttryckliga samtycke behandlar vi dina personuppgifter med våra berättigade intressen som grund och/eller för att uppfylla våra rättsliga förpliktelser. Detta gäller exempelvis om personuppgiftsbehandlingen är nödvändig

För fullgörandet av ett avtal eller om du begär att uppgifterna ska behandlas för att ett avtal ska kunna ingås.
För att skydda dina eller en annan fysisk persons grundläggande rättigheter
För att uppfylla en rättslig förpliktelse som du omfattas av
För att utföra en uppgift av allmänt intresse eller som ett led i myndighetsutövning som vi utför
För AWP P&C S.A – Dutch Branchs eller en tredje parts berättigade intressen (om inte dina intressen eller rättigheter och friheter väger tyngre). Om du vill ha mer information, se punkt 9.

Om du ska kunna köpa produkter och tjänster av oss behöver vi dina personuppgifter. Om du inte vill lämna ut dem kan vi kanske inte tillhandahålla de produkter eller tjänster som du begär eller skulle kunna vara intresserad av och inte heller skräddarsy erbjudanden efter just dina behov.

#### 4. Vem får tillgång till dina personuppgifter?

Vi ser till att dina personuppgifter behandlas på ett sätt som ligger linje med de ändamål som angetts ovan. För de angivna ändamålen kan dina personuppgifter komma att röjas för tredje parter som i sin tur agerar personuppgiftsansvariga, såsom myndigheter, andra företag inom Allianz Group, andra försäkringsbolag, återförsäkrare, försäkringsmäklare/mellanhänder och banker.

För de angivna ändamålen kan vi också komma att dela dina personuppgifter med de parter som agerar som personuppgiftsbiträden på uppdrag av oss, så som andra företag inom Allianz Group, teknikkonsulter, sakkunniga, advokater, skadereglerare, reparatörer, läkare och tjänsteföretag som anlitas för att utföra verksamhetstjänster (skadereglering, IT, post, dokumenthantering).

Slutligen kan vi också komma att dela med oss av dina personuppgifter om vi överväger eller genomför omorganisation, samgående, försäljning, samriskföretag, överlåtelse, överföring eller annan avyttring av hela eller delar av vår verksamhet, våra tillgångar eller vårt aktiekapital (inbegripet insolvensförfaranden eller liknande) och för att uppfylla våra rättsliga förpliktelser, inbegripet gentemot relevant ombudsman om du framför klagomål gällande den produkt eller tjänst vi levererat till dig.

#### 5. Var kommer mina personuppgifter att behandlas?

Dina personuppgifter kan komma att behandlas både inom och utanför EES-området av de parter som anges närmare i punkt 4 ovan. Behandlingen omfattas alltid av avtalsmässiga begränsningar gällande konfidentialitet och säkerhet i linje med tillämpliga lagar och regler om dataskydd. Vi kommer inte att röja dina personuppgifter för någon part som saknar behörighet att behandla dem.

När vi överför personuppgifter till ett annat företag i Allianz Group för behandling utanför EES-området sker överföringen alltid med de godkända bindande företagsbestämmelser som kallas Allianzintegritetsstandard (eller Allianz BCR) som grund. Bestämmelserna föreskriver ett tillräckligt skydd för personuppgifter och är rättsligt bindande för alla företag i Allianz Group. Du hittar Allianz BCR och en förteckning över alla de företag inom Allianz Group som följer bestämmelserna här [www.allianz-partners.com/allianz-partners---binding-corporate-rules-.html](http://www.allianz-partners.com/allianz-partners---binding-corporate-rules-.html) I de fall där bestämmelserna i Allianz BCR inte är tillämpliga kommer vi istället att vidta åtgärder för att se till att överföringen av dina personuppgifter till en plats utanför EES omfattas av ett tillräckligt skydd, så som inom EES. Om du vill veta vilka säkerhetsåtgärder vi förlitar oss på vid sådana överföringar (t.ex. standardavtalsklausuler) kan du kontakta oss enligt anvisningarna i punkt 9.

#### 6. Vilka rättigheter har du när det gäller dina personuppgifter?

I den mån tillämpliga lagar och regler tillåter det har du rätt att:

- Få tillgång till de personuppgifter om dig som finns hos oss och få reda på uppgifternas ursprung, ändamålen för och syftena med behandlingen samt detaljerad information om personuppgiftsansvariga, personuppgiftsbiträden och de parter för vilka uppgifterna kan komma att röjas.
- När som helst återkalla ditt samtycke i de fall där dina personuppgifter behandlas med ditt samtycke.
- Uppdatera eller rätta dina personuppgifter så att de alltid är korrekta.
- Radera dina personuppgifter ur våra register om de inte längre behövs för de ändamål som anges ovan.
- Begränsa behandlingen av dina personuppgifter under vissa omständigheter, t.ex. när du har ifrågasatt uppgifternas riktighet, under den period som krävs för att vi ska kunna kontrollera om uppgifterna är korrekta.
- Erhålla dina personuppgifter i elektroniskt format, för egen eller för ditt nya försäkringsbolags räkning.
- Inkomma med klagomål till oss och/eller behörig dataskyddsmyndighet.

Du kan utöva dessa rättigheter genom att kontakta oss så som anges i punkt 9 nedan och uppge namn, e-postadress, adress, ID, försäkringsavtalsnummer och ärende.

#### 7. Hur kan du göra invändningar mot behandlingen av dina personuppgifter?

I den mån det tillåts av tillämpliga lagar och regler har du rätt att invända mot vår behandling av dina personuppgifter eller att be oss sluta behandla dem (inbegripet behandling som syftar till direktmarknadsföring). Så fort vi mottagit en sådan begäran från dig slutar vi behandla dina personuppgifter om inte tillämpliga lagar och regler tillåter att vi fortsätter.

Du kan utöva denna rättighet på samma sätt som dina övriga rättigheter i enlighet med punkt 6 ovan.

#### 8. Hur länge behåller vi dina personuppgifter?

Vi lagrar dina personuppgifter i sju år från det datum då försäkringsförhållandet upphört, skadan reglerats eller klagomålet behandlats, såvida inte en längre lagringsperiod krävs, alternativt i enlighet med gällande lagstiftning.

Vi behåller inte dina personuppgifter längre än nödvändigt och lagrar dem endast för de ändamål för vilka de samlats in.

#### 9. Hur kan du kontakta oss?

Om du undrar något om hur vi använder dina personuppgifter kan du kontakta oss via e-post eller post på följande adresser:

**AWP P&C S.A. – Dutch Branch**

**Data Protection Officer**

**Postbus 9444**

**1006 AK Amsterdam**

E-post: [privacy.se@allianz.com](mailto:privacy.se@allianz.com)

#### 10. Hur ofta uppdaterar vi det här integritetsmeddelandet?

Vi ser över det här integritetsmeddelandet regelbundet. Vi ser till att den senaste versionen alltid finns tillgänglig på vår webbplats <https://www.allianz-assistance.dk/corporate/se/>, och vi meddelar dig direkt vid viktiga ändringar som kan påverka dig. Det här integritetsmeddelandet uppdaterades senast den 1 juli 2018.

## Avbeställningsförsäkring

### Viktiga kontakter

Uppsägning av försäkringar:	e-post via webbplatsen på: <a href="http://www.ticketmaster.se/help/customerservice.html">www.ticketmaster.se/help/customerservice.html</a> eller ring: +46 (0)77 170 70 70
Kundtjänst:	<a href="mailto:Eventclaims@allianz-assistance.co.uk">Eventclaims@allianz-assistance.co.uk</a>
Ersättningsanspråk:	<a href="http://www.azgatravelclaims.com/tms.aspx?lang=SE">www.azgatravelclaims.com/tms.aspx?lang=SE</a>

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

Allianz Assistance Europe  
is registered in Amsterdam  
No. 33094603

## Viktig information

Tack för att **du** valt Allianz Assistance Avbeställningsförsäkring som skyddar **dig** om **du** inte kan delta i ett **evenemang** där biljetter köpt hos Ticketmaster Sverige.

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 Assistance Avbeställningsförsäkring för allmänna frågor, skicka ett e-postmeddelande till [Eventclaims@allianz-assistance.co.uk](mailto:Eventclaims@allianz-assistance.co.uk).

Om **du** vill göra en skadeanmälan ska du besöka webbplatsen [www.azgatravelclaims.com/tms.aspx?lang=SE](http://www.azgatravelclaims.com/tms.aspx?lang=SE). Vår onlineservice ger **dig** möjlighet att genomföra **din** skadeanmälan direkten.

Tjänsterna för skadeanmälan och information finns endast på nätet.

### Försäkringsgivare

Allianz Assistance Avbeställningsförsäkring garanteras av AWP P&C S.A. - Dutch Branch, med handelsnamnet Allianz 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, ur någon aspekt, ska **du** kontakta Ticketmaster Sverige inom 14 dagar från det att försäkringen utfärdades. Premien återbetalas såvida det inte är mindre än 7 dagar kvar till evenemanget eller om **du** har gjort en skadeanmälan eller avser att göra en skadeanmälan. I dessa fall görs ingen återbetalning.

**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](http://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 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 idrottsevenemang, musikkonserter, utställningar, studie- och kulturreSOR, bio, teater, temaparker, militäruppvisningar, besök på andra turistattraktioner med mera där inträdesbiljetter säljs i förväg av Ticketmaster Sverige.

### **Familj**

Kategori 1: **Din** partner, föräldrar/svrföräldrar, barn (svärsöner/svrdöttrar) 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 Assistance Europe.

### **Försäkringsperiod**

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

### **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 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**.
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**.

## How can we help?

3



## 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](http://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 Assistance Avbeställningsförsäkring på [Eventclaims@allianz-assistance.co.uk](mailto:Eventclaims@allianz-assistance.co.uk).

Om **du** inte är nöjd med hanteringen av ett klagomål kan **du** skriva till **Allmänna Reklamationsnämnden** – [arn@arn.se](mailto: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** från **ditt hem** går inte enligt tidtabell.
- Fordonet **du** åker från **ditt hem** till **evenemanget** 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 arbetsättaganden,
- 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 avbruten, inställt, uppskjutet eller flyttats av artisten, organisatörerna 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 lösningsmedel.

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 Assistance Avbeställningsförsäkring garanteras av AWP P&C S.A. - Dutch Branch, med handelsnamnet Allianz 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 Assistance Europe  
trade name of AWP P&C S.A. - Dutch  
Branch  
Poeldijkstraat 4  
1059 VM Amsterdam  
The Netherlands

Allianz Assistance Europe  
is registered in Amsterdam  
No. 33094603

# Missed Event Insurance

## Insurance Product Information Document

Company: AWP P&C S.A. - Dutch Branch, trading as Allianz Assistance Europe, 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

Product: Ticketmaster Missed Event Insurance

This document provides a summary of key information about the insurance product and doesn't take into consideration your specific demands and needs. The full terms and conditions are shown on the policy document, which you should read carefully to ensure you have the cover you need. Full pre-contractual and contractual information are provided in the documents relating to Ticketmaster.

## What is this type of insurance?

This is Missed Event Insurance which covers you in case you are unable to attend your specific event where tickets were purchased from Ticketmaster Sverige. Missed Event Insurance covers the amount not refunded by the specific event organiser, if you are unable attend your specific event.



### What is insured?

- ✓ Cover is provided 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 from your home to the event venue 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.

Up to a maximum of SEK 14 000 per ticket but no more than the face value of your event ticket that has been paid for and that cannot be recovered from anywhere else.



### What is not insured?

- ✗ Event tickets not purchased from Ticketmaster Sverige.
- ✗ Claims where you cannot provide sufficient supporting evidence.
- ✗ Something you knew about at the time of booking this insurance.
- ✗ Financial circumstances or work commitments.
- ✗ Cancellation, abandonment, postponement or relocation of the event by the artist, performer, organisers or promoters of the event.
- ✗ More than the maximum benefit limits.
- ✗ Any loss that is not directly covered by the terms of the policy (such as the cost of obtaining a medical/death certificate in support of your claim).



### Are there any restrictions on cover?

- ! Cover is only available to residents of Sweden, Denmark, Finland and Norway.
- ! Claims caused by: war, terrorism, epidemic, your criminal or fraudulent acts, use of alcohol or drugs.



## Where am I covered?

- ✓ Worldwide - Cancellation is covered for specific events where the tickets have been purchased from Ticketmaster Sverige.



## What are my obligations?

**To avoid the policy being cancelled and claims being reduced or refused, you must:**

**When taking out this policy**

- Provide the insurer with relevant, true and complete information allowing the insurer to underwrite the policy;
- Provide the insurer with supporting documents when requested;
- Pay the premium in full.

**Once the policy is in effect**

- The insured must tell the insurer as soon as possible of any changes that arise and that may affect the cover.

**In the event of a claim**

- The insured must contact the insurer to make the claim immediately after an event arises, in accordance with the terms and conditions and provide the insurer with all supporting documents enabling them to process the claim;
- Inform the insurer in case of dual insurance and tell the insurer if the insured has received payment from another insurer for all or part of the claim.



## When and how do I pay?

You will need to pay your policy premium in full in order for cover to apply. All cover will end if payment is incomplete or rejected, or if the policy is cancelled.

The premium can be paid using one of the payment options given to you by the seller of this insurance.



## When does the cover start and end?

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



## How do I cancel the contract?

If your cover does not meet your requirements, please contact Ticketmaster Sverige within 14 days of policy issue. Your premium will be refunded unless you are less than 7 days before the event, you have made a claim or intend to make a claim, in which case no refund will be due.

You can contact Ticketmaster Sverige to receive a refund by telephoning +46 (0)77 170 70 70, or via the website at <https://help.ticketmaster.se/hc/en-us/articles/360006647433-Contact-us>

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

# 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.se@allianz.com](mailto:privacy.se@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.allianz-assistance.dk/corporate/se/](http://www.allianz-assistance.dk/corporate/se/) and we will tell you directly when there’s an important change that may impact you. This privacy notice was last updated on 1st July 2018.

## Missed Event Insurance

P.TMS.SE-12/19

### Important contacts

Policy cancellations:	email via the website at: <a href="http://www.ticketmaster.se/help/customerservice.html">www.ticketmaster.se/help/customerservice.html</a> or call: +46 (0)77 170 70 70
Customer services:	<a href="mailto:Eventclaims@allianz-assistance.co.uk">Eventclaims@allianz-assistance.co.uk</a>
Claims:	<a href="http://www.azgatravelclaims.com/tms.aspx?lang=SE">www.azgatravelclaims.com/tms.aspx?lang=SE</a>

### Contents

	Page
Summary of cover	1
Important information	2
How your policy works	2
Definition of words	3
Conditions	3-4
Making a claim	4
Making a complaint	5
Missed Event Insurance – Section 1	5-6

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

Allianz Assistance Europe  
is registered in Amsterdam  
No. 33094603

## Important information

Thank **you** for choosing Allianz Assistance Missed Event Insurance which covers **you** in case **you** are unable to attend **your** specific **event** where the tickets have been purchased from Ticketmaster Sverige.

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 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=SE](http://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 Assistance Missed Event Insurance is underwritten by AWP P&C S.A. – Dutch Branch, trading as Allianz 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 contact Ticketmaster Sverige within 14 days of policy issue. **Your** premium will be refunded unless **you** are less than 7 days before the event, **you** have made a claim or intend to make a claim, in which case no refund will be due.

**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](http://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 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.

### 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, 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 Assistance Europe.

### Period of Insurance

Cover begins when **you** purchase Allianz 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 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.
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.

## How can we help?

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](http://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?

## 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 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 **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 from **your home** to the **event** venue 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 Assistance Missed Event Insurance is underwritten by AWP P&C S.A. – Dutch Branch, trading as Allianz 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 Assistance Europe  
trade name of AWP P&C S.A. - Dutch  
Branch  
Poeldijkstraat 4  
1059 VM Amsterdam  
The Netherlands

Allianz Assistance Europe  
is registered in Amsterdam  
No. 33094603