



## SAMMANFATTNING AV RYANAIR RESEFÖRSÄKRING EKONOMISKYDD

### Reseförsäkringsförmåner\*

- ✓ Kostnader för avbeställning på upp till €500
- ✓ Självrisk på avbeställning endast €15
- ✓ Reseassistans
- ✓ Förlust eller skada på personlig egendom

\* enligt bestämmelser och villkor

<b>AVTALSÖVERSIKT</b>		Själv- risk
<b>Avsnitt A - Reseassistans</b>		
Juridisk assistans	Ingår	
Hjälp med försvunna eller stulna dokument	Ingår	
Tolk	Ingår	
Meddelandebefordran	Ingår	
<b>Avsnitt B – Kostnader för avbeställning</b>		
Avbeställning	€500	€15
<b>Avsnitt C – Bagage och pass</b>		
Bagage (högst)	€1,500	€75
- Begränsning per artikel	€150	
- Begränsning för värdesaker, sammanlagt	€250	
Förlorat eller stulet pass, identitetskort eller visum	€400	€75

## DINA KRAV OCH BEHOV

Ryanair Reseförsäkring passar resenärer som önskar försäkra sig i händelse av medicinsk nödsituation, försenad avresa, uppskjuten resa, avbeställning eller reseavbrott, förlorade, stulna eller försenade tillhörigheter, förlust av pass, personligt ansvar som resenär.

Det kan finnas villkor som undantar **dig** från att kräva ersättning genom detta försäkringsavtal. Se försäkringsavtalets bestämmelser och villkor.

Det är möjligt att du redan innehar andra reseförsäkringar som täcker del av eller samtliga områden och förmåner som denna försäkring erbjuder. Det är **din** skyldighet att fastställa detta.

Ryanair Reseförsäkring har inte försett **dig** med några rekommendationer eller råd angående huruvida denna produkt uppfyller **dina** specifika försäkringsbehov.

## SAMMANFATTNING

Denna sammanfattning av försäkringen innehåller inte samtliga detaljer och villkor som gäller din försäkring – dessa finns i **ditt** försäkringsavtal.

### **Avsnitt A – Reseassistans**

- Hjälp med borttappade dokument, att finna kvalificerat juridiskt ombud, och meddelandebefordran

### **Avsnitt B – Avbeställning**

- Oundviklig eller nödvändig avbeställning av din resa på grund av dödsfall; skada eller sjukdom; obligatorisk karantän eller jurytjänstgöring; uppsägning; indragande av ledighet för personal hos militär eller räddningstjänst; polisen begär att du återvänder eller stannar hemma på grund av allvarlig skada på ditt hem orsakat av brand, flygplan, explosion, storm, översvämning, sättning, illvilliga personer eller stöld. Det högsta belopp vi ersätter enligt detta avsnitt är upp till €500.

### **Avsnitt C – Bagage and pass**

- Förlust, stöld eller skada på bagage upp till €1,500. Upp till €150 per artikel och €250 för det sammanlagda värdet av värdesaker – se 'Definitioner' i försäkringsavtalet.
- Upp till €400 för skäligen extra kostnader för resa och logi med syfte att skaffa nytt pass eller visum utomlands – se försäkringsavtalet för samtliga detaljer om tillgängligt skydd.

## ANMÄRKNINGSVÄRDA ELLER OVANLIGA UNDANTAG ELLER BEGRÄNSNINGAR

### **Allmänna undantag:**

- Krigsrisk, civila oroligheter, terrorism, överljudsknallar, radioaktiv kontamination.
- Ett antal idrotter, aktiviteter och vintersporter utgör undantag – se avsnittet om Allmänna undantag, definitionen av vintersporter i försäkringsavtalet.
- Avsiktlig självförfädd skada, missbruk av läsningsmedel, droger eller alkohol.
- Olagliga gärningar och åtföljande rättsliga åtgärder som tas emot **dig**.
- Resa till ett land, särskilt område eller evenemang som Världshälsoorganisationen (WHO) har rekommenderat allmänheten att inte resa till.

### **Undantag enligt Avsnitt B – Kostnader för avbeställning:**

- Uppsägning orsakad av tjänstefel, avgång eller frivillig uppsägning, eller om meddelande om uppsägning gavs innan **du** tecknade denna försäkring.
- Omständigheter som var kända innan resan bokades och som rimligen kunde förutses ge anledning till ersättningsanspråk.

### **Undantag enligt Avsnitt C – Bagage och pass:**

- Värdesaker** som lämnats obehållna utom då de förvarats i ett hotells kassaskåp eller bankfack.
- Bagage** som lämnats i ett obehållat fordon mellan kl 21 och 8 eller mellan kl 8 och 21, förutom i ett säkrat område, och bevis på tillträde till fordonet med kraft och våld finns tillgängligt – se avsnittet för Särskilda undantag tillämpliga

för personliga behörigheter, för en beskrivning av säkrade områden.

- Kontaktlinser, hörapparater, dentala och medicinska tillbehör och andra artiklar utgör undantag – se försäkringsavtalet för fullständiga detaljer.
- Pass som lämnats obehållna utom då det förvarats i ett hotells kassaskåp eller bankfack.
- Förlust eller stöld av resecheckar då du inte uppfyllt de villkor som ställts av det ombud du köpte dessa av.

## **RYANAIR RESEFÖRSÄKRINGSAVTAL – EKONOMISKYDD**

## VIKTIGT MEDDELANDE

- Redan tidigare kända medicinska åkommor** omfattas inte.
- Du** måste i första hand söka ersättning från eventuell privat sjukvårdsförsäkring för sjukvårdskostnader utomlands till gränsen för detta försäkringsavtal.
- Var god **avbrytningen resa** utan att kontakta **ONE ASSIST** – se sida 7.

## INNEHÅLL

AVTALSÖVERSIKT.....	1
DINA KRAV OCH BEHOV.....	2
SAMMANFATTNING.....	2
ANMÄRKNINGSVÄRDA ELLER OVANLIGA UNDANTAG ELLER BEGRÄNSNINGAR.....	2
VIKTIGT MEDDELANDE.....	2
INLEDNING.....	2
DEFINITIONER.....	3
ALLMÄNNA VILLKOR.....	4
SÄRSKILDA VILLKOR TILLÄMPLIGA FÖR PERSONLIGA TILLHÖRIGHETER.....	4
VILLKOR FÖR ERSÄTTNINGSANSPRÅK.....	5
ALLMÄNNA UNDANTAG.....	5
SÄRSKILDA UNDANTAG TILLÄMPLIGA FÖR PERSONLIGA TILLHÖRIGHETER.....	5
KLAGOMÅLSFÖRFARANDE.....	6
FÖRSÄKRING.....	6
AVSNITT A – RESEASSISTANS.....	6
AVSNITT C – BAGAGE OCH PASS.....	7
BEVIS SOM KRÄVS FÖR ATT STYRKA ERSÄTTNINGSANSPRÅK.....	7

## TELEFONNUMMER FÖR RESEASSISTANS:

VAR GOD KONTAKTA **ONE ASSIST** PÅ  
**+44 (0) 1992 444 337**  
**ANSPRÅKSUNDERRÄTTELSE**

E-POST TILL [claims@europeaninsuranceservices.com](mailto:claims@europeaninsuranceservices.com)

Var god ange **ditt** namn, avtalsnummer (PNR) och anledningen till din skadeanmälan.

## INLEDNING

Tack för att **du** har köpt Ryanair Reseförsäkring. Detta är ditt reseförsäkringsavtal. Det innehåller uppgifter om försäkringskyddet, villkor och undantag för varje **försäkrad person** och utgör basen för reglering av ersättningsanspråk. Avtalet bekräftas genom att ett **försäkringsbevis** utfärdats som bevis på att försäkringsavtal har tecknats. Om någon uppgift i

**försäkringsbeviset** är felaktigt, eller **dina** behov ändras på något sätt, måste du kontakta **European Insurance Services** så snart som möjligt.

I gengäld för att **vi** har mottagit **din** försäkringspremie, kommer **vi** att vid **kroppsskada**, död, **medicinsk åkomma**, sjukdom, förlust, stöld, skada eller annan händelse som inträffar under **försäkringsperioden** tillhandahålla ett försäkringskydd enligt avtalets tillämpningsbestämmelser, som det hänvisas till i **dittförsäkringsbevis**. All ersättning och alla självrisker anges per **försäkrad person**, per tillämpligt avsnitt och per **resa** om annat inte tydligt anges.

#### HEMVIST

Detta avtal gäller endast **dig** om **du** är och har varit fast bosatt i ett av länderna i Europeiska unionen under de senaste sex månaderna innan utfärdandedatumet.

#### SJÄLVRIISK

Enligt de flesta avsnitten i avtalet utgår en självrisk vid ersättningsanspråk. Detta innebär att **du** är ansvarig för att betala de första €75 (€15 för Avbeställning) för varje skadeanmälan per händelse och per **försäkrad person**.

#### UPPSÄGNING AV FÖRSÄKRINGSAVTAL

Vänligen studera försäkringsavtalet och **försäkringsbeviset** och återsänd dem inom 14 dagar om de inte överensstämmer med **dina** behov. Förutsatt att **du** inte har rest, ingen skadeanmälan har gjorts eller planeras, och ingen händelse som kan förutses ge anledning till ersättningsanspråk har inträffat och att försäkringsavtalet och **försäkringsbeviset** återfås innan **ditt** avresedatum, kommer **vi** att återbetala hela premiesumman.

Om **du** säger upp **din** försäkring inom 14 dagar efter att **du** tecknat den (ängervecka) och **du** inte har påbörjat **din resa**, följ instruktionerna nedan.

- Om **du** köpte försäkringen vid samma tillfälle som **du** bokade din flygresa ska **du** skicka **din** begäran om återbetalning via e-post till then [insurancerefunds@Ryanair.com](mailto:insurancerefunds@Ryanair.com)
- Om **du** köpte försäkringen vid ett separat tillfälle ska **du** skicka **din** begäran om återbetalning till [refunds@europeaninsuranceservices.eu](mailto:refunds@europeaninsuranceservices.eu)
- Din** e-post/begäran i skrift MÅSTE innehållande följande information:
  - Namn och avtalsnummer för de passagerare som önskar säga upp sin reseförsäkring
  - Kontaktadressen som lämnades då resan beställdesFörutsatt att **du** följer ovanstående instruktioner kommer **din** begäran om återbetalning att ske inom 7 arbetsdagar efter det datum då **vi** mottog din e-post, med samma betalningsmetod **du** använde då **du** betalade för försäkringen.

#### TYP AV FÖRSÄKRINGSSKYDD OCH OMFATTNING

Reseförsäkring för enstaka **resor** – Se **ditt försäkringsbevis** för information om det försäkringskydd **du** har valt. Avtalet täcker **dinaresor** inom **territoriella begränsningar**.

#### TILLÄMPLIG LAG FÖR DETTA AVTAL

**Ditt** avtal styrs av lagen i **ditt hemvistland** om ingenting annat uttryckligen överenskommit.

#### BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

Om **din** ansökan om försäkringskydd godtas, godkänner **du** att:  
a) **vi** kan dela och använda uppgifter om **dig** och **ditt** försäkringskydd – inbegripet uppgifter om **ditt** medicinska tillstånd och **din** hälsa – i samarbete med företag inom SOLID företagsgrupp, våra affärspartners, leverantörer av tjänster och ombud, med syfte att administrera och förvalta ditt försäkringskydd, administrera och uppbära betalning för densamma, skydda mot bedrägeri samt handha de försäkringsprodukter **du** har köpt.  
b) **vårt** ovanstående åtagande sker inom den Europeiska unionen. **Vi** har vidtagit lämpliga säkerhetsåtgärder för att säkerställa ett gott skydd för **din** information inom den Europeiska unionen; och **Vi** använder **oss** av modern informationsteknologi och noga specificerade och väldefinierade arbetsrutiner och –processer hos **våra** anställda för att säkerställa att **dina** uppgifter behandlas omgående, korrekt och fullständigt samt i enlighet med berörda personuppgiftslagar.

Om **du** vill veta vilka uppgifter SOLID Försäkringar har om **dig**, vänligen skriv till:

SOLID Försäkringar, Box 22068, 250 22 Helsingborg, Sverige. Organisationsnummer 516401-8482. SOLID Försäkringar är ett försäkringsbolag baserat i Sverige och övervakat av Finansinspektionen (referensnummer: 401229).

#### DEFINITIONER

Ord eller uttryck som har särskild betydelse bibehåller samma betydelse genom hela försäkringsavtalet. För att underlätta referens till dessa har de markerats med fetstil.

#### **Affärsutrustning**

– artiklar som **du** använder i **din** affärsverksamhet, inklusive kontorsutrustning som till sin utformning är bärbar, inklusive, men inte begränsat till, personatorer, telefoner och miniräknare.

#### **Affärsresa**

– en **resa** som görs helt eller delvis i affärssyfte, förutom **kropparbete**.

#### **Allmänna kommunikationer**

– offentliga kommunikationsmedel i form av flyg, fartyg, tåg eller buss som **du** bokar **resa** med.

#### **Bagage**

– resgods, kläder, **personliga tillhörigheter**, **värdesaker**, och andra artiklar som tillhör **dig** som bärs, används eller fraktas av **dig** under en **resa**.

#### **ONE ASSIST**

- leverantör av sjukvårdsassistans

#### **Du/din/ditt/försäkrad/-e person/-er**

– varje person som påbörjar en **resa** och vars namn anges i **försäkringsbeviset**.

#### **European Insurance Services**

– Behandlar **dina** anspråk och administrerar programmet.

#### **Företagsmedarbetare**

– person vars frånvaro från företaget under en eller flera hela dagar i följd, om den sammanfaller med **din** frånvaro, förhindrar företagets fortsatta verksamhet.

#### **Försäkringsbevis**

– denna handling, som utfärdas då **du** köper ett försäkringskydd. Denna börjar gälla då **vi** mottagit **din** försäkringspremie och innehåller de uppgifter **du** tillhandahållit **oss**. **Försäkringsbeviset** anger vem som är försäkrad, den ersättningsnivå **du** har valt, **försäkringsperioden**, **territoriella gränser** och **din** försäkringspremie.

#### **Försäkringsperiod**

– perioden för **resan** och tar slut efter **resans** slut, men varar inte i något fall längre än 28 dagar. Enligt Avsnitt B – Avbeställning, träder försäkringskyddet i kraft från den tidpunkt då **du** betalar **din** premie eller från bokningstillfället för **resan** (den händelse som inträffar senast) och avslutas vid inledningen på en **resa**.

I alla avsnitt av försäkringsavtalet, förutom Avsnitt B – Avbeställning, börjar försäkringen gälla då **du** lämnar **ditt hem**, hotell eller **din** arbetsplats i avreselandet (den händelse som inträffar senast) för att påbörja **resan** och slutar gälla då **du** återvänder till **ditt hem**, hotell eller **din** arbetsplats i **ditt hemvistland** (den händelse som inträffar först) efter avslutad **resa** enligt **din** bokningsbekräftelse.

I händelse av enkelresa upphör skyddet efter 7 dagar.

En **resa** som redan påbörjats då **du** köpte denna försäkring gäller inte.

**Försäkringsperioden** förlängs automatiskt för förseningens period i händelse av att **din** återresa till **ditt hemvistland** är oundvikligen fördröjd av en händelse som täcks av denna försäkring.

#### **Hem**

– **din** normala bostadsplats i **ditt hemvistland**.

### Hemvistland

– det land där **du** lagligen vistas.

### Idrott och andra aktiviteter

– inkluderade i skyddet i de fall då **din** medverkan i dessa inte är den enda eller huvudsakliga anledningen till **resan**.

### Kroppsbete

- arbete i bar och restaurang, som servitris, som servitör, i chalet, som hembiträde, som au pair eller barnflicka samt tillfälligt lätt kroppsarbete på marknivå inklusive i detaljhandeln och fruktplockning, med undantag av arbete då maskindrivna verktyg och maskiner används.

### Kroppsskada

– en identifierbar fysisk skada till följd av en plötslig, oväntad och specifik händelse. Skador som är ett resultat av din oundvikliga exponering för den naturliga miljön betraktas som **kroppsskador**.

### Läkare

– en behörig, registrerad och praktiserande medlem av läkarkåren som inte är släkt med **dig** eller någon i **ditt** resesällskap.

### Medicinsk åkomma

– sjukdom eller skada.

### Nära anhörig

– mamma, pappa, syster, bror, maka, make, dotter, son, mor- och farföräldrar, barnbarn, svärföräldrar, svärson, svärdotter, svägerska, svåger, styvförälder, styvbarn, styvsyster, styvbror, fosterbarn, vårdnadshavare, förmyndare, partner eller fästman/fästmö eller sambo (inklusive av samma kön eller som har bott tillsammans i minst 6 månader).

### Obevakad

– när **du** inte har full uppsikt över och inte är i stånd att hindra olovligt tillgrepp i **din** egendom eller i ditt fordon.

### Par eller uppsättning

– ett antal researtiklar som kännetecknas av att de är liknar varandra, kompletterar varandra eller används tillsammans.

### Personliga tillhörigheter

– **bagage, skidutrustning, golfutrustning** och **affärsutrustning**

### Redan tidigare känd medicinsk åkomma

– en medicinsk åkomma eller psykiskt tillstånd som var känt redan före **din** resa och/eller som orsakar **dig** smärta eller fysiskt lidande eller allvarligt begränsar **din** normala rörlighet, inklusive:

1. en åkomma för vilken **du** står på väntelista eller som **du** vet kräver operation, sjukhusvård eller undersökning på sjukhus, klinik eller sjukhem;
2. en åkomma för vilken **du** under de två senaste åren före avtalets utfärdande/bokningsdatumet för **resan** (den händelse som inträffar senast) behövt ordinerade läkemedel eller regelbundna kontroller;
3. en åkomma för vilken **du** remitterats till en medicinsk specialist eller som gett orsak till sjukhusvård inom ett år före **resan**;
4. ett psykiskt tillstånd, inklusive flygrädsla eller andra resefobier;
5. en åkomma **du** inte fått diagnos för;
6. en åkomma för vilken en praktiserande läkare gett dödprognos;
7. omständighet **du** är medveten om och som rimligen skulle kunna förutses ge upphov till ersättningsanspråk enligt detta försäkringsavtal.

### Resa

– en semester-, affärs- eller nöjesresa som **du** gör inom de **territoriella begränsningarna** under **försäkringsperioden**.

En **resa** enbart inom **hemvistlandet** täcks endast om **du** har förbokad minst två natters logi på ett hotell, motell, i en semesterby, i rum med frukost, stuga eller liknande som hyrs ut mot en avgift.

### Territoriala begränsningar

– **resor** till dessa länder ingår i försäkringsskyddet: Albanien, Andorra, Bailiwick of Guernsey, Bailiwick of Jersey, Vitryssland, Belgien, Bosnien och Herzegovina, Bulgarien, Cypern, Danmark, Egypten, Estland, Finland, Frankrike, Georgien, Grekland, Island,

Irland, Italien, Kanalöarna, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, FYR Makedonien, Malta, Marocko, Moldavien, Monaco, Nederländerna, Norge, Polen, Portugal, Rumänien, Ryssland väster om Uralbergen, San Marino, Schweiz, Serbien och Montenegro, Slovakien, Slovenien, Spanien, Storbritannien (England, Skottland, Wales, Nordirland och Isle of Man), Sverige, Tjeckien, Turkiet, Tyskland, Ukraina, Ungern, Vatikanstaten och Österrike.

### Terrorism

– en gärning som inkluderar, men inte är begränsad till, våld och/eller hot om våld av en eller flera personer eller grupper, oavsett om de handlar på eget bevåg eller i förbindelse med en eller flera organisationer eller regeringar, och som begås av politiska, religiösa, ideologiska eller liknande syften, inklusive avsikter att påverka en regering och/eller skrämja hela eller delar av allmänheten.

### Vi/oss/vår

– SOLID Försäkringar, Box 22068, 250 22 Helsingborg, Sverige. Organisationsnummer 516401-8482. SOLID Försäkringar är ett försäkringsbolag baserat i Sverige och övervakat av Finansinspektionen (referensnummer: 401229).

### Värdesaker

– smycken, guld, silver, ädelmetall eller ädla eller halvädla stnar, klockor, pälsar, lädervaror, kameror, videokameror, fotografisk, ljud-, video-, dator-, TV- och telekommunikationsutrustning (inklusive CD-skivor, DVD-skivor, ljudband, filmer, kassetter, bläckpatroner och hörlurar), datorspel och tillhörande utrustning, teleskop, kikare, bärbara DVD-spelare, ipods, MP3- och MP4-spelare

### ALLMÄNNA VILLKOR

Dessa villkor gäller för hela **ditt** avtal. **Du** måste uppfylla följande villkor för att få fullt skydd enligt avtalet. Om **du** inte uppfyller villkoren kan **vi**, om **vi** så önskar, vägra att behandla ersättningsanspråk från **dig** eller sänka ersättningsbeloppet.

#### 1. DUBBEL FÖRSÄKRING

Om det, vid tidpunkten för någon händelse som ger upphov till en skadeanmälan enligt detta avtal, finns en annan försäkring som täcker samma förlust, skada, kostnad eller ansvar, kommer **vi** inte att betala mer än **vår** proportionella andel. Anspråk som **du** har rätt till ersättning från annan försäkring för täcks inte. Detta inkluderar belopp som kan återfås från andra källor, med undantag av självrisk som överstiger det belopp som skulle täckas av en sådan annan försäkring, eller belopp som kan återfås från andra källor, om detta försäkringsskydd inte hade tecknats.

#### 2. RIMLIGA FÖRSIKTIGHETSÅTGÄRDER

**Du** måste vidta och låta vidta alla rimliga försiktighetsåtgärder för att undvika kroppsskada, sjukdom, förlust, stöld eller skada, samt ta och låta vidta alla praktiska åtgärder för att skydda **din** egendom från förlust eller skada och återfå förlorad eller stulen egendom.

### SÄRSKILDA VILLKOR TILLÄMPLIGA FÖR PERSONLIGA TILLHÖRIGHETER

1. **Du** måste anmäla allaförluster, stölder eller försök till stöld av **personliga tillhörigheter** eller **värdesaker** till polisen inom ett dygn (24 timmar) efter upptäckt och skaffa en skriftlig rapport. En rapport från semesterarrangören är inte tillräckligt.
2. För artiklar som skadats under **resans** gång måste **du** införskaffa en officiell rapport från en lämplig lokal myndighet.
3. Om **personliga tillhörigheter** förloras, stjäls eller skadas medan de är under en fraktförarens, ett transportföretags, en myndighets eller ett hotells ansvar, måste **du** skriftligen anmäla detaljerna kring förlusten, skadan eller skadan till dessa och införskaffa en officiell rapport från en lämplig, lokal myndighet. Om **personliga tillhörigheter** förloras, stjäls eller skadas medan de är under ett flybolags ansvar måste **du**:
  - a) införskaffa en Property Irregularity Report från flygbolaget.
  - b) göra en formell skriftlig anmälan till flygbolaget inom den tidsfrist som anges i flygbolagets transportvillkor (behåll en kopia).

- c) spara alla biljetter och etiketter för att kunna bifoga dessa om ett anspråk ska göras gällande enligt försäkringsavtalet.
- Du** måste tillhandahålla ett originalkvitto eller ett ägandebevis för förlorade, stulna eller skadade artiklar för att kunna styrka **ditt**anspråk.
  - Du** måste behålla skadad egendom och på begäran skicka den till **oss** på egen bekostnad. Om **vi** betalar ut en ersättning till egendomens fulla värde och egendomen senare återfås, eller om det blir ett restvärde, kommer äganderätten till egendomen att övergå till **oss**.
  - Vitton på förlorade, stulna eller skadade artiklar måste sparas eftersom dessa hjälper **dig** att styrka **ditt** anspråk.

### **VILLKOR FÖR ERSÄTTNINGANSPRÅK**

Dessa villkor gäller för hela **ditt** avtal. **Du** måste uppfylla följande villkor för att få fullt skydd enligt avtalet. Om **du** inte uppfyller villkoren kan **vi**, om **vi** så önskar, vägra att behandla **ditt** anspråk, eller sänka ersättningsbeloppet.

#### Det första du bör göra:

**Vi** rekommenderar att **du** kontrollerar **ditt** försäkringsskydd. Läs igenom tillämpliga avsnitt för att ta reda på exakt vad som omfattas, och vad som inte omfattas, samt notera alla villkor, begränsningar och undantag. I **ditt försäkringsbevis** anges vilka avsnitt som gäller **dig**.

#### Om du drabbas av förlust, stöld eller skada bör du omedelbart:

- Ringa **ONE ASSIST** på +44 (0) 1992 444 337 för att anmäla en medicinsk akuthändelse eller begära hemtransport.
- Underrätta en lokal polisstation i landet där händelsen inträffade och införskaffa en brotts- eller skaderapport.
- Vidta alla rimliga åtgärder för att återfå stulna egendom.
- Vidta alla rimliga åtgärder för att förhindra att händelsen upprepas.

#### För att göra ett anspråk:

- Maila **oss** inom 28 dagar från händelsen på [claims@europeaninsuranceservices.com](mailto:claims@europeaninsuranceservices.com) för att få en blankett för skadeanmälan. Var god ange **ditt** namn, avtalsnummer (PNR) och anledningen till skadeanmälan.
- Du** eller **ditt** juridiska ombud måste på egen bekostnad tillhandahålla all information, bevis, uppgifter om hemförsäkring, läkarintyg och assistans som kan behövas.
- Du** måste tillhandahålla alla **dina** räkningar, kvitton och rapporter m.m. i original. **Vi** har upprättat en förteckning över vilka bevis **du** behöver för att styrka **dina** anspråk i slutet av detta försäkringsavtal.

#### Vad du inte får göra:

- Lämna kvar egendom åt **oss** att handha.
- Kasta bort skadade artiklar, då **vi** kan behöva titta på dem.

**Vi** har rätt att ta över **dina** rättigheter för att försvara eller reglera ett anspråk som görs i **ditt** namn till **vår** nytta mot utomstående part. **Vi** har rätt att överta äganderätten till den försäkrade egendomen och hantera restvärdet. **Vi** kan även driva anspråk för att återfå utestående belopp från en tredje part, för någon som gör anspråk för försäkringsskydd enligt detta försäkringsavtal.

**Vi** förbehåller oss rätten att kräva att **du** genomgår en oberoende läkarundersökning på **vår** belostnad. **Vi** kan även begära och betala kostnaden för en obduktion.

**Vi** kan vägra ersätta **dig** för kostnader för vilka **du** inte kan tillhandahålla kvitton eller räkningar.

### **BEDRÅGERI**

**Du** får inte handla bedrägligt. Om **du** eller någon som agerar å **dina** vägnar:

- gör gällande ett anspråk enligt detta försäkringsavtal med vetskapen att detta är falskt eller orättmätigt överdrivet på något vis eller
  - uttalar sig till stöd för ett anspråk med vetskap om att uttalandet på något vis är oriktigt eller
  - inlämnar en handling till stöd för ett anspråk med vetskap om att handlingen är förfalskad eller på något vis oriktig eller
  - gör gällande ett anspråk på grund av förlust eller skada som vållats av **dig** med uppsåt eller med **ditt** tysta medgivande
- I sådant fall
- kommer **vi** inte att betala ut ersättning för anspråket

- kommer **vi** inte att betala ut ersättning för något annat anspråk som gjorts eller kommer att göras enligt försäkringsavtalet
- kan **vi**, om **vi** så önskar, upphäva försäkringsavtalet
- har **vi** rätt att få tillbaka ersättning som eventuellt redan har betalats ut till **dig** enligt försäkringsavtalet
- kan **vi** anmäla omständigheterna till polisen
- kommer **vi** inte att återbetala försäkringspremien.

### **ALLMÄNNA UNDANTAG**

Dessa undantag gäller för hela **ditt** försäkringsavtal.

**Vi** kommer inte att betala ut ersättning för anspråk som direkt eller indirekt härrör från något av de följande:

- Krig, invasion, gärningar som begås av utländska fiender, fiendtligheter eller krigsliknande situationer (vare sig krig förklarats eller inte), inbördeskrig, uppror, **terrorism**, revolution, upplopp, civila oroligheter som antar proportioner av eller är liktydiga med uppror, militär eller inkräktande makt.
- Joniserande strålning eller kontaminering orsakad av radioaktivitet från kärnbränsle eller kärnavfall, från förbränning av kärnbränsle, radioaktiv, giftig, explosiv eller på annat sätt farlig eller smittsam egendom av radioaktivt slag.
- Förlust, förstörelse eller skador som direkt orsakats av tryckvågor från flygplan eller andra luftfarkoster som flyger med ljudets hastighet eller överljudshastighet.
- Ditt** deltagande i eller utövande av en idrott eller aktivitet då **ditt** deltagande inte är den enda eller huvudsakliga anledningen till resan.
- Ditt** deltagande i eller utövande av **kroppsligt** arbete vilket medför användning av farlig utrustning i samband med ett yrke, företag eller handel; flygning utom som betalande passagerare i ett passagerarflygplan med fullständiga licenser; användning av motordrivna fordon med två eller tre hjul om du inte har ett fullständigt körkort som utfärdats i **ditt hemvistland** och som medger användningen av ett sådant fordon och **du** bär hjälm; professionell underhållning; professionella idrotter; hastighetstävling (annat än till fots); motorrallyn och motortävlingar; eller hastighets- eller uthållighetsprov.
- Uppsätlig självförvårdad skada eller sjukdom, självmord eller självmordsförsök, sexuellt överförbara sjukdomar, missbruk av läskedmedel, alkoholormisbruk, drogmisbruk (utöver läskedmedel som intas i enlighet med behandling som ordinerats och föreskrivits av läkare, men inte för behandling av drogberoende), exponering för onödigt stor fara (utom vid försök att rädda livet på en människa).
- En åkomma **du** har och som utgör anledning till att en **läkare** rekommenderat att **du** inte reser eller skulle gett en sådan rekommendation om **du** rådfrågat honom eller henne.
- Du** reser i strid med hälsokrav som föreskrivits av transportföretaget, dess marktjänstföretag eller leverantörer av andra **allmänna kommunikationer**.
- En åkomma för vilken **du** reser i syfte att få medicinsk behandling (inklusive operation eller undersökning) eller rådgivning utanför **ditt hemvistland**.
- En åkomma för vilken **du** inte tar de läskedmedel som rekommenderats eller ordinerats av **läkare**.
- Olagliga gärningar som begåtts av **dig** eller rättsliga åtgärder som tas emot **dig**.
- Annan förlust, skada eller extra utlägg som uppstått till följd av den händelse som **du** gör anspråk på, såvida **vi** inte tillhandahåller skydd för detta enligt försäkringsavtalet. Exempel på sådan förlust, skada eller extra utlägg är kostnaden för att ersätta lås efter att ha tappat nycklarna; utlägg för att förbereda ett skadeanspråk; förlust av inkomst som följd av **kroppsskada** eller sjukdom; eller förlust eller kostnader som uppstått till följd av avbrott i **din** affärsverksamhet.
- Operativa plikter som medlem i en militär styrka.
- Förstörd semester.
- Du** reser till ett land, särskilt område eller evenemang som Världshälsoorganisationen (WHO) har rekommenderat allmänheten att inte resa till.

### **SÄRSKILDA UNDANTAG TILLÄMPLIGA FÖR PERSONLIGA TILLHÖRIGHETER**

- Ersättning baseras på egendomens värde vid tidpunkten för skadan, förlusten eller stölden. Avdrag kommer att göras för slitage och värdeminskning i förhållande till egendomens ålder.

2. Förlust, stöld av eller skada på **värdesaker** som lämnats **obevakade** (inklusive i ett fordon eller i ett transportföretags förvar), såvida de inte förvarats i ett hotells kassaskåp eller ett bankfack.
3. Förlust, stöld av eller skada på **personliga tillhörigheter** som lämnats i ett **obevakat** fordon:
  - a) över natten mellan kl 21.00 och 8.00 (lokal tid) eller
  - b) när som helst mellan kl 8.00 och 21.00 (lokal tid) om inte förvarat i
    - i. låst handskfack eller bagageutrymme i ett fordon
    - ii. låst bagageutrymme i en halvkombi, som har ett skydd som avgränsar bagageutrymmet, eller i en kombibil med ett monterat utdragbart bagageskydd eller skiva som används bakom baksätet;
    - iii. fast förvaringsenhet i en låst motordriven eller bogserad husvagn;
    - iv. en låst takbox, fastlåst vid takräcke, som i sin tur är säkrat till fordonets tak och bevis på tillträde till fordonet genom kraft och våld har bekräftats genom en polisrapport som utfärdats av lokal polismyndighet i det land där händelsen inträffade.
4. Förlust eller skada på grund av försening, konfiskering eller kvarhållande av tullmyndighet eller annan myndighet.
5. Förlust, stöld av eller skada på biljetter till evenemang eller föreställningar, telefonkort, kredit-/debit- eller bankkort.
6. Förlust, stöld av eller skada på omonterade ädla stenar, kontaktlinser, hörapparater, dentala eller medicinska tillbehör, kosmetika, antikviteter, musikinstrument, dokument, manuskript, värdepapper, lättförstörbara varor, cyklar och skada på resväskor (om inte resväskorna är helt obrukbara som resultat av en enda händelse som orsakade skadan).
7. Förlust eller skada på varor av porslin, glas (med undantag av glas i klockor, kameror, kikare eller teleskop) eller andra sköra eller bräckliga föremål, som brustit, repats, gått sönder eller skadats, såvida sådan skada inte orsakats av brand, stöld eller olycka som drabbar flygplanet, fartyget, tåget eller fordonet som de transporteras med.
8. Förlust eller skada på grund av att idrottsutrustning gått sönder eller idrottskläder skadats medan de använts.
9. Anspråk som inte styrks av ett originalkvitto, ett äganderättsbevis eller en försäkringsvärdering (erhållen före förlusten) av den förlorade, stulna eller skadade artikeln.
10. Förlust, stöld av eller skada på arbetsverktyg, motoriltillbehör och andra artiklar som används i din affärsverksamhet, affärsrörelse, yrkesverksamhet eller förvävsarbete.
11. Förlust eller skada orsakad av slitage, värdeminskning, försämring, atmosfäriska eller klimatmässiga förhållanden, mal, skadedjur, rengörings-, reparations- eller renoveringsarbete, mekaniskt eller elektriskt haveri eller vattenskada.
12. Förlust eller skada som beror på värdeminskning, växelkursvariationer eller brister beroende på fel eller försummelser.
13. Anspråk med anledning av förlust eller stöld från **din** inkvartering såvida det inte finns bevis på intrång genom kraft och våld som bekräftas av en polisrapport som utfärdats av lokal polismyndighet i det land där händelsen inträffade.
14. Anspråk med anledning av skada som orsakats av läckage av pulver eller vätska i personliga artiklar eller **bagage**.
15. Anspråk med anledning av förlust, stöld av eller skada på **personliga tillhörigheter** som skickats som fraktgods eller enligt ett konsument.
16. **Golfutrustning**
17. **Affärsutrustning**
18. **Skidutrustning**

## KLAGOMÅLSFÖRFARANDE

### GÖR DIN RÖST HÖRD

Vi strävar efter att förse **dig** med en exceptionell servicenivå och kundomsorg. Vi inser att saker kan gå fel och att det kan finnas tillfällen då **du** känner att **vi** inte nått upp till **dina** förväntningar vad gäller **vår** service. Om detta händer, vill **vi** höra av **dig** så att **vi** kan ställa saker och ting till rätta.

### DÅ DU KONTAKTAR OSS:

Uppge **ditt** namn och ett telefonnummer där **vi** kan kontakta **dig**. Uppge **ditt** avtalsnummer och/eller nummer för skadeanmälan. Förklara så kortfattat och tydligt **du** kan varför **du** vill göra ett klagomål.

## FÖRSTA STEGET – INLED ETT KLAGOMÅL

Kontakta [European Insurance Services](mailto:complaints@europeaninsuranceservices.eu) på [complaints@europeaninsuranceservices.eu](mailto:complaints@europeaninsuranceservices.eu) **Vi** räknar med att huvuddelen av klagomålen löser sig snabbt och på ett tillfredställande sätt redan i det här skedet, men om **du** inte är nöjd, kan **du** gå vidare i ärendet.

## ANDRA STEGET – KONTAKTA SOLID FÖRSÄKRINGARS HUVUDKONTOR

Om **ditt** klagomål tillhör de få som inte kan lösas i detta skede, bör **du** kontakta kundvårdschefen på det språk du föredrar, och han eller hon kommer att inleda en utredning av ärendet å verkställande direktörens vägnar: Försäkringar, Box 22068, 250 22 Helsingborg, Sverige. Organisationsnummer 516401-8482. SOLID Försäkringar är ett försäkringsbolag baserat i Sverige och övervakat av Finansinspektionen (referensnummer: 401229). Eller **du** kan maila: [info@solidab.com](mailto:info@solidab.com)

## FÖRSÄKRING

### AVSNITT A – RESEASSISTANS

#### VAD SOM OMFATTAS

Under resans gång kommer vi att:

1. hjälpa **dig** med framskaffande av advokat och/eller tolk och/eller förskotta advokat- eller tolkarvode om **du** arresteras eller hotas av arrest medan **du** reser, eller är tvungen att ha med myndighet att göra.
2. vidarebefordra meddelanden till **nära anhöriga**, affärskollegor eller vänner i **ditt hemvistland**.
3. bistå med att återfinna ditt förlorade bagage och förse **dig** med regelbunden information om det aktuella läget.

#### VAD SOM INTE OMFATTAS

4. Kostnad för forskotts- eller fraktavgifter, om inte speciellt omnämnda.
1. Samtliga punkter enligt ALLMÄNNA VILLKOR på sida **Error! Bookmark not defined..**
2. Samtliga punkter enligt ALLMÄNNA UNDANTAG på sida **Error! Bookmark not defined..**

### AVSNITT B – KOSTNADER FÖR AVBESTÄLLNING

#### VAD SOM OMFATTAS

**Vi** kommer att ersätta **dig** upp till det belopp som anges i avtalsöversikten, för outnyttjade rese- och logikostnader som inte kan återvinnas och andra förbetalda avgifter som **du** har betalat eller enligt avtal ska betala samt rimliga extra resekostnader omdet är nödvändigt och oundvikligt att avbeställa **resans** om ett resultat av någon av de följande händelserna inträffar:

1. Död, allvarlig **kroppsskada** eller sjukdom drabbar:
  - a) **Dig**
  - b) en person som du reser med eller har planerat resa med
  - c) en person du har planerat vistas tillfälligt hos
  - d) **ennäraanhörig**
2. Obligatorisk karantän, eller närvaro som jurymedlem eller vittnesmål i domstol krävs av **dig** eller person **du** reser med eller har planerat att resa med.
3. Uppsägning med rätt till utbetalning enligt de aktuella lagliga utbetalningsreglerna för uppsägning i **hemvistlandet**, då det vid tidpunkten för bokningen av resan inte fanns skäl att tro att uppsägningen skulle komma ifråga för **dig** eller någon person som **du** reser med eller planerar att resa med.
4. Indragandet av ledighet för militär, polis, brandförsvär, sjukvårds- eller ambulanspersonal, eller anställda på myndighet, förutsatt att sådan avbokning eller inskränkning inte rimligen kunnat förväntas vid tidpunkten för mottagande av dessa förmåner eller vid bokning av **din resa** (det som inträffar senast).
5. Polisen begär att **du**, inom 7 dagar från **ditt** resedatum, stannar **hemma** eller omedelbart återvänder till **ditt** hem på grund av allvarlig skada på **ditt hem** orsakad av brand, flygplan, explosion, storm, översvämning, sättning, illvilliga personer eller stöld.

#### SÄRSKILDA VILLKOR

- Om **du** dröjer med eller försummar att underrätta resebyrån, researrangören eller ansvarig för transport/logi vid den tidpunkt då det konstateras att det är nödvändigt att avbeställa resan, begränsas vår ansvarsskyldighet till de avbeställningskostnader som skulle ha tillämpats om denna försummelse eller fördröjning inte inträffat.
- Om **du** avbokat resan på grund av en **kroppsskada** eller sjukdom måste **du** tillhandahålla läkarintyg från den **läkare** som behandlat den skadade/sjuka personen. Intyget måste uppge att detta nödvändigtvis och rimligtvis hindrade **dig** från att resa.
- Samtliga punkter enligt ALLMÄNNA VILLKOR på sida **Error! Bookmark not defined..**

#### VAD SOM INTE OMFATTAS

- Redan tidigare känd medicinsk åkomma** för **dig** eller någon annan enligt VAD SOM OMFATTAS ovan.
- Självrisker som anges i avtalsöversikten gäller alla ersättningsanspråk per händelse och per **försäkrad person**.
- Kostnaden för återvinningsbara flygplatsavgifter och –skatter.
- Skadeanspråk med direkt eller indirekt anledning av:
  - Uppsägning som föranletts av eller är resultatet av tjänstefel som leder till avsked, eller avgång eller frivillig uppsägning, eller om varsel eller meddelande om uppsägning gavs innan dessa förmåner började gälla eller innan en **resa** bokades (det som infaller först).
  - Omständigheter som **du** kände till innan dessa förmåner började gälla eller innan en **resa** bokades (det som infaller först), och som rimligen kunde förväntas leda till att **resan** måste avbokas.
- Biljetter som betalats för med hjälp av ett flygbolags bonuspoängsystem för personer som flyger ofta, till exempel Air Miles, eller annat kortbonuspoängssystem.
- Logikostnader som betalats för med hjälp av Timeshare, Holiday Property Bond eller något annat semesterpoängssystem.
- Normal graviditet, utan åtföljande **kroppsskada**, sjukdom eller komplikation. Detta avsnitt är utformat för att ge försäkringskydd för oförutsedda händelser, olyckor och sjukdomar. En normal förlösning kan inte betraktas som en oförutsedd händelse.

- Du** inte innehar giltigt pass, visum eller annat dokument som krävs för att resa.
- Samtliga punkter enligt ALLMÄNNA UNDANTAG på sida **Error! Bookmark not defined..**

#### AVSNITT C – BAGAGE OCH PASS

##### VAD SOM OMFATTAS

##### BAGAGE

**Vi** kommer att ersätta **dig** upp till det belopp som anges i avtalsöversikten för oavsiktlig förlust av, stöld av eller skada på **bagage**. Det betalningsbara beloppet kommer att vara värdet i dagens priser med avdrag för slitage och värdeminskning (eller **vi** kan välja att ersätta, återställa eller reparera det förlorade eller skadade bagaget). Det högsta belopp **vi** betalar ut för en artikel, **par** eller **uppsättning** artiklar blir motsvarande värde enligt Begränsning per artikel, som anges i avtalsöversikten. Det högsta belopp **vi** betalar ut för alla sammanlagda **värdesaker** blir motsvarande värde enligt Begränsning för **värdesaker**, som anges i avtalsöversikten.

##### PASS

**Vi** kommer att ersätta **dig** upp till det belopp som anges i avtalsöversikten för rimliga extra rese- och logikostnader **du** varit tvungen att ådra **dig** utanför hemvistlandet för att ersätta ett pass som förlorats eller stulits utanför **hemvistlandet**.

##### SÄRSKILDA VILLKOR

- Allakvittonmästespasas.
- Samtliga punkter enligt SÄRSKILDA VILLKOR TILLÄMPLIGA FÖR PERSONLIGA TILLHÖRIGHETER på sida 5.
- Samtliga punkter enligt ALLMÄNNA VILLKOR på sida **Error! Bookmark not defined..**

##### VAD SOM INTE OMFATTAS

- Samtliga punkter enligt SÄRSKILDA UNDANTAG TILLÄMPLIGA FÖR PERSONLIGA TILLHÖRIGHETER på sida 6.
- Samtliga punkter enligt ALLMÄNNA UNDANTAG på sida **Error! Bookmark not defined..**

#### BEVIS SOM KRÄVS FÖR ATT STYRKA ERSÄTTNINGANSPRÅK

Vid alla anspråk på ersättning behöver **vi** uppgifter om **din** resa, dvs. flygbiljetter, bokningsfaktura, resväg.

**Vi** behöver följande bevis, i förekommande fall, liksom annan relevant information **vi** kan komma att be **dig** om.

<b>Avsnitt B – Kostnader för avbeställning</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Läkarintyg från den behandlande <b>läkaren</b> som förklarar varför det är nödvändigt för <b>dig</b> att avbeställa <b>resan</b>.</li> <li>Om <b>resan</b> avbeställs på grund av dödsfall, dödsbevis i original.</li> <li>Bokningsbekräftelse och avbeställningsfaktura från <b>din</b> resebyrå, researrangör eller ansvarig för transport/logi.</li> <li><b>Dina</b> oanvända biljetter.</li> <li>Kvitton eller räkningar på kostnader, avgifter eller utlägg för vilka ersättningsanspråk görs.</li> <li>I händelse av obligatorisk karantän, ett brev från berörd myndighet eller den behandlande <b>läkaren</b>.</li> <li>I händelse av jurytjänstgöring eller vittnesmål, domstolskallelsen.</li> <li>Avskedsbrev för anspråk i samband med uppsägning.</li> <li>Brev från berörd befälhavare, som bekräftar att den godkända permissionen dragits in eller inkallelse till militär tjänstgöring.</li> <li>I händelse av allvarlig skada på <b>ditt</b> hem, en rapport från polisen eller berörd myndighet.</li> <li>Avtalsöversikt för privat sjukvårdsförsäkring.</li> </ol>
<b>Avsnitt C – Bagage och pass</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Polisrapport från den lokala polisen i landet där händelsen inträffade, vid förlust, stöld eller stöldförsök.</li> <li>“Property Irregularity Report” (PIR) från flygbolaget eller ett brev från transportföretaget där förlusten, stölden eller skadan inträffade då bagaget var i deras förvar, såväl som bekräftelse på eventuella betalningar.</li> <li>Brev från <b>din</b> researrangörs representant, hotell- eller logileverantör i förekommande fall.</li> <li>Kvitton för förlorade, stulna eller skadade artiklar.</li> <li>Brev från transportföretaget som bekräftar tid och datum för då <b>ditt</b> bagage återlämnades till <b>dig</b> samt eventuella betalningar.</li> <li>Använda flygbiljetter och bagageetiketter.</li> <li>Rapport från en fackman som bekräftar att skadan/-orna på artikeln/artiklarna är så pass omfattande att reparation inte är ekonomiskt genomförbart.</li> <li>Kvitton eller räkningar för utlägg för transport och logi för vilka ersättningsanspråk görs gällande.</li> <li>Avtalsöversikt för hemförsäkring.</li> </ol>