

VILLKOR

Avbeställningsförsäkring

Villkorsnummer: NTCA-2026-01-P

Nordessa Travel Care

Gäller från och med 2026-10-01



Reseplaner

- ☐ Flyg
- ☐ Boende
- ☐ Aktiviteter
- ☐ Försäkring

A. Inledning.....	4
A.1 Kort om försäkringen - Avbeställningsförsäkring	4
A.2 Försäkringsgivare och försäkringsadministration.....	4
A.3 Försäkringsdistribution och administrativa tjänster	4
A.4 Kontaktuppgifter	5
A.5 Om något händer innan resan	5
A.6 Skadeanmälan	5
A.7 Viktigt att känna till	6
A.8 Klagomål och omprövning	6
B. Om försäkringen.....	6
B.1 Vem försäkringen gäller för	6
B.2 När försäkringen gäller	6
B.3 Vilka resor och arrangemang som kan försäkras.....	7
B.4 Försäkringstid	7
B.5 Grundskydd och tillval.....	7
B.6 Ersättningsbelopp	8
B.7 Självrisk.....	8
C. Ersättningsbara avbeställningshändelser.....	8
C.1 Sjukdom, olycksfall och dödsfall	8
C.2 Oväntad uppsägning	10
C.3 Underkänd examination	11
C.4 Äktenskapsskillnad/samboskap	13
C.5 Allvarlig skada på permanent bostad	14
C.6 Resans huvudsakliga syfte	15
C.7 Vaccination som inte kan genomföras	17
C.8 UD:s avrådan.....	18
C.9 Gemensamma undantag	19
D. Vid skada/avbeställning.....	20
D.1 Skadeanmälan	20
D.2 Utredning av skadan	20
D.3 Dokumentation	20
E. Gemensamma bestämmelse	21
E.1 Försäkringsavtalets giltighet.....	21
E.2 Premie och premiebetalning	22
E.3 Oriktiga eller ofullständiga uppgifter	22
E.4 Redaktionella ändringar	22

E.5 Uppsägning av försäkringen	23
E.6 Säkerhetsföreskrifter och den försäkrades skyldigheter	23
E.7 Gemensamma begränsningar och undantag	24
E.7.11 Cyberrisker	25
E.8 Skadeanmälan.....	26
E.9 Skadereglering	26
E.10 Dubbelförsäkring	27
E.11 Regress	27
E.12 Preskription.....	27
E.13 Personuppgifter	27
E.14 Tillämplig lag och forum	28
E.15 Kommunikation och meddelanden	28
E.16 Klagomål	28
F. Definitioner	31

A. Inledning

A.1 Kort om försäkringen - Avbeställningsförsäkring

Denna avbeställningsförsäkring gäller för avbeställning av bokad resa eller bokad arrangemang före avresa i de fall som anges i dessa försäkringsvillkor.

Försäkringsbrevet och dessa försäkringsvillkor utgör tillsammans underlaget för försäkringens omfattning.

Om ett försäkringsmoment anges som ett tillval gäller det endast om det framgår av försäkringsbrevet att tillvalet har tecknats.

I dessa försäkringsvillkor används både "du" och "den försäkrade". Båda begreppen avser den person som omfattas av försäkringen, om inget annat anges.

A.2 Försäkringsgivare och försäkringsadministration

Försäkringsgivare för försäkringen är:

AXIS Specialty Europe SE, registreringsnummer 353402 SE, med registrerat säte på 7th Floor, Grand Canal Quay, Dublin, D02 R239, Irland. AXIS Specialty Europe SE står under tillsyn av Central Bank of Ireland.

Hamilton Insurance Designated Activity Company, registreringsnummer 484148, med registrerat säte på 2 Shelbourne Buildings, Crampton Avenue, Ballsbridge, Dublin 4, D04 W3V6, Irland. Hamilton Insurance Designated Activity Company står under tillsyn av Central Bank of Ireland.

Försäkringsgivarna ansvarar för försäkringsskyddet och för att ersättning lämnas i enlighet med försäkringsavtalet och dessa försäkringsvillkor.

Försäkringen administreras på försäkringsgivarnas vägnar av DUAL Nordics, svenskt organisationsnummer 516413-3778, en filial till DUAL Europe GmbH.

A.3 Försäkringsdistribution och administrativa tjänster

Försäkringen distribueras av Kompassen Försäkring AB, organisationsnummer 559419-1701, under varumärket Nordessa Travel Care.

Kompassen Försäkring AB är försäkringsförmedlare och står under Finansinspektionens tillsyn. Nordessa Travel Care är ett varumärke inom Kompassen Försäkring AB och är inte försäkringsgivare.

Löpande administrativa tjänster avseende försäkringen tillhandahålls av Nordessa Travel Care. Nordessa Travel Care är kontaktpunkt för löpande frågor om försäkringen, försäkringsdokumentation och andra administrativa ärenden.

Information om försäkringsdistributionen lämnas separat före försäkringsavtalets ingående.

A.4 Kontaktuppgifter

A.4.1 Nordessa Travel Care

För frågor om försäkringen, försäkringsdokumentation och andra administrativa ärenden:

Telefon: 010-251 82 50

E-post: info@nordessa.se

Webbplats: www.nordessa.se

A.4.2 Skadereglering

För skadeanmälan och frågor om ett pågående skadeärende:

Skadereglerare: Sedgwick

Telefon: +46 (8) 445 13 74

E-post: nordessa.claims@sedgwick.com

Skadeanmälan: www.nordessa.se

A.5 Om något händer innan resan

Om en händelse inträffar som kan medföra rätt till ersättning ska resan avbeställas så snart som möjligt. Den försäkrade ska vidta skäliga åtgärder för att begränsa kostnaderna och spara dokumentation som styrker händelsen och den ekonomiska förlusten.

A.6 Skadeanmälan

Ett ersättningsanspråk ska anmälas så snart som möjligt till den skadereglerare som anges under A.4 Kontaktuppgifter.

Den försäkrade ska lämna de uppgifter och den dokumentation som skäligen behövs för att bedöma rätten till ersättning.

Beroende på vilken händelse som ligger till grund för ersättningsanspråket kan exempelvis följande handlingar behöva lämnas:

- bokningsbekräftelse
- avbeställningsbekräftelse
- läkarintyg
- dödsfallsintyg
- intyg från arbetsgivare
- annan relevant dokumentation

Närmare bestämmelser om skadeanmälan och vilka handlingar som krävs framgår av respektive försäkringsmoment och de gemensamma bestämmelserna.

A.7 Viktigt att känna till

Försäkringen innehåller undantag och begränsningar. Det är därför viktigt att läsa hela försäkringsvillkoret tillsammans med försäkringsbrevet och försäkringsöversikten.

Särskilda bestämmelser gäller bland annat för avbeställningsorsaker, tidigare kända medicinska tillstånd, krav på intyg och kostnader som kan ersättas från annat håll.

A.8 Klagomål och omprövning

Om du inte är nöjd med ett beslut eller hanteringen av ett ärende kan du begära omprövning eller framföra ett klagomål.

Fullständig information om hur du går till väga, vem du ska kontakta och vilka externa instanser du kan vända dig till finns under avsnittet E.16 Klagomål i slutet av dessa försäkringsvillkor.

B. Om försäkringen

Försäkringen ska tecknas och premien betalas i samband med bokningstillfället, i samband med betalning av anmälningsavgift, eller senast i samband med slutbetalning av resan. Ska hela resan betalas direkt ska även försäkringen tecknas och betalas samma dag.

Försäkringen kan tecknas fram till tre dagar före planerad avresa, förutsatt att resan bokas vid samma tillfälle. Försäkring kan däremot inte tecknas tre dagar före avresa för en resa som bokats tidigare.

B.1 Vem försäkringen gäller för

Försäkringen gäller för de personer som anges som försäkrade i försäkringsbrevet.

Försäkringen kan tecknas av personer som är bosatta och folkbokförda i Sverige samt har giltigt personnummer.

B.2 När försäkringen gäller

Försäkringen gäller från den tidpunkt då försäkringen tecknats och premien betalats.

Försäkringen gäller fram till dess att den försäkrade påbörjar den resa eller det arrangemang som omfattas av försäkringen.

Resan anses påbörjad när:

- flygplanet lyfter
- tåget lämnar station
- färja eller båt lämnar hamn
- buss påbörjar resa enligt bokad transport
- bil eller motorcykel passerar Sveriges landsgräns.

Vid resa inom Sverige anses resan påbörjad när den försäkrade lämnar sin hemort för att påbörja resan.

Försäkringsavtalet gäller under den period som anges i försäkringsbrevet. Försäkringsskyddet gäller dock endast i den omfattning som följer av dessa villkor.

B.3 Vilka resor och arrangemang som kan försäkras

Försäkringen kan tecknas för resor och arrangemang med avresa från Sverige eller övriga Norden.

Försäkringen kan tecknas för resor eller arrangemang som erbjuds till allmänheten mot ett i förväg fastställt pris. Detta omfattar exempelvis:

- paketresor
- flygbiljetter
- tågbiljetter
- bussresor
- båtresor
- hotell och annat boende
- evenemang såsom konserter, sportevenemang och utflykter
- kurser och utbildningar.

B.4 Försäkringstid

Försäkringen gäller för den resa eller det arrangemang som anges i försäkringsbrevet.

Försäkringen gäller från den tidpunkt då försäkringen tecknas och premien betalas till dess att resan eller arrangemanget påbörjas enligt villkoret.

När resan eller arrangemanget påbörjas upphör försäkringen att gälla.

B.5 Grundskydd och tillval

Försäkringens omfattning framgår av dessa försäkringsvillkor, försäkringsöversikten och försäkringsbrevet.

Försäkringen gäller för avbeställning av bokad resa eller bokad arrangemang före avresa när avbeställningen beror på en ersättningsbar händelse enligt dessa villkor.

Grundskyddet omfattar avbeställning till följd av:

- sjukdom, olycksfall eller dödsfall,
- oväntad uppsägning från tillsvidareanställning,
- underkänd examination,
- äktenskapsskillnad, registrerad separation eller upphörande av samboförhållande,
- allvarlig skada på permanent bostad,
- vaccinationskrav som inte kan uppfyllas av medicinska skäl, samt
- UD:s avrådan från resor till resmålet på grund av krig, krigsliknande händelse och naturkatastrof.

B.5.1 Tillval - Avbeställning vid deltagande i organiserat tävlingsarrangemang

Försäkringen omfattar även avbeställning av resor där en fysisk aktivitet, motionsaktivitet eller ett organiserat evenemang utgör resans huvudsakliga syfte.

För deltagande i organiserat tävlingsarrangemang krävs särskilt tillval. Om sådant tilläggsskydd har tecknats framgår detta av försäkringsbrevet.

B.6 Ersättningsbelopp

Försäkringen ersätter de avbokningskostnader som uppstår och som enligt resebyråns eller arrangörens villkor inte återbetalas vid avbokning.

Om resan eller arrangemanget ombokas i stället för att avbokas ersätts ombokningskostnaden.

Ersättning lämnas endast för kostnader som den försäkrade enligt bokningsvillkoren är skyldig att betala och som inte återbetalas av researrangör, transportör eller annan leverantör.

Ersättning lämnas med högst det valda försäkringsbeloppet. Det sammanlagda ersättningsansvaret per skadehändelse är dock begränsat till 500 000 kronor, oavsett hur många försäkringar som tecknats för samma resa.

Ersättning lämnas aldrig med ett högre belopp än den faktiska avbeställningskostnaden eller den ekonomiska förlust som omfattas av försäkringen.

B.7 Självrisk

Försäkringen gäller utan självrisk.

C. Ersättningsbara avbeställningshändelser

C.1 Sjukdom, olycksfall och dödsfall

C.1.1 Vad momentet gäller för

Försäkringen gäller om den försäkrade före avresa tvingas avbeställa en bokad resa eller ett bokat arrangemang till följd av:

- akut sjukdom,
- olycksfallsskada, eller
- dödsfall.

Försäkringen gäller om händelsen drabbar:

- den försäkrade,
- medresenär,
- nära anhörig, eller
- person som den försäkrade har för avsikt att besöka.

Den medicinska händelsen ska vara så allvarlig att resan rimligen inte kan genomföras.

Om händelsen drabbar en medresenär lämnas ersättning endast om den försäkrade inte skäligen kan genomföra resan ensam.

C.1.2 Vad som ersätts

Försäkringen ersätter avbeställningskostnader för bokad resa eller bokad arrangemang som den försäkrade enligt bokningsvillkoren är skyldig att betala och som inte återbetalas av researrangör, transportör eller annan leverantör.

Ersättning kan även lämnas vid akut och oförutsedd försämring av ett redan känt medicinskt tillstånd, under förutsättning att villkorets begränsningar inte är tillämpliga.

Ersättning lämnas med högst det försäkringsbelopp som anges i försäkringsbrevet.

C.1.3 Undantag och begränsningar

Ersättning lämnas inte om avbeställningen beror på:

- sjukdom, skada eller medicinskt tillstånd som före tecknandet av försäkringen, under de senaste tre månaderna:
 - visat symptom,
 - medfört läkarbesök utöver planerade kontrollbesök,
 - medfört ändrad medicinering,
 - krävt behandling, eller
 - medfört sjukhusvistelse,
- planerad operation,
- planerad behandling,
- planerad undersökning,
- annan medicinsk åtgärd som före tecknandet av försäkringen varit planerad, bokad eller rekommenderad,
- graviditet, förlossning eller graviditetsrelaterade besvär som ingår i ett normalt graviditets- eller förlossningsförlopp,
- att den försäkrade vid resans avresa har nått graviditetsvecka 37 (37+0) eller senare.

Undantagen gällande graviditet omfattar inte akut och oförutsedd medicinsk komplikation hos den gravida eller fostret. Sådan händelse prövas enligt försäkringens övriga villkor och begränsningar.

Ersättning lämnas inte heller om orsaken till avbeställningen var känd, förutsebar eller på annat sätt kunde förväntas när resan bokades eller försäkringen tecknades.

Avbeställning vid gruppresor

Vid gruppresor, exempelvis företagsresor eller resor med större vänskapsgrupper, omfattas normalt endast den som direkt drabbas av den ersättningsbara händelsen. Även övriga försäkrade

i resesällskapet kan omfattas om händelsen är av sådan allvarlig karaktär att det inte rimligen kan förväntas att den gemensamma resan genomförs som planerat.

C.1.4 Säkerhetsföreskrifter och särskilda bestämmelser

Den försäkrade ska avbeställa resan så snart som möjligt efter att den ersättningsgrundande händelsen inträffat eller blivit känd.

Försäkringsgivaren har rätt att begära läkarintyg eller annat medicinskt underlag från behörig läkare eller legitimerad vårdgivare som styrker att resan inte kunnat genomföras.

Ersättning lämnas inte om medicinskt underlag eller annan relevant dokumentation inte kan uppvisas.

Om medicinsk bedömning eller vårdkontakt sker först efter planerad avresa lämnas ingen ersättning.

Den försäkrade ska på begäran lämna de uppgifter och handlingar som behövs för att bedöma rätten till ersättning, exempelvis:

- läkarintyg,
- medicinsk dokumentation,
- bokningsbekräftelse,
- avbeställningsbekräftelse,
- betalningsunderlag, eller
- annan relevant dokumentation.

C.2 Öväntad uppsägning

C.2.1 Vad momentet gäller för

Försäkringen gäller om den försäkrade före avresa tvingas avbeställa en bokad resa eller ett bokat arrangemang till följd av en plötslig och oförutsedd uppsägning från en tillsvidareanställning.

Uppsägningen ska ha skett efter att försäkringen tecknades och vara av sådan betydelse att resan inte rimligen kan genomföras.

C.2.2 Vad som ersätts

Försäkringen ersätter avbeställningskostnader för bokad resa eller bokat arrangemang som den försäkrade enligt bokningsvillkoren är skyldig att betala och som inte återbetalas av researrangör, transportör eller annan leverantör.

Ersättning lämnas med högst det försäkringsbelopp som anges i försäkringsbrevet.

C.2.3 Undantag och begränsningar

Ersättning lämnas inte om:

- uppsägningen varit frivillig,
- en tidsbegränsad anställning upphör,
- uppsägningen sker under provanställning,
- orsaken till avbeställningen var känd, förutsebar eller på annat sätt kunde förväntas vid tidpunkten då resan bokades eller försäkringen tecknades,
- kostnaden kan återfås eller ersättas från researrangör, transportör, annan leverantör, annan försäkring eller annan ersättningsskyldig,
- avbeställningen inte görs så snart som möjligt efter att den ersättningsgrundande händelsen inträffat eller blivit känd.

C.2.4 Säkerhetsföreskrifter och särskilda bestämmelser

Den försäkrade ska avbeställa resan så snart som möjligt efter att den ersättningsgrundande händelsen inträffat eller blivit känd.

Försäkringsgivaren har rätt att begära handlingar som styrker uppsägningen och dess omständigheter.

Den försäkrade ska på begäran lämna de uppgifter och handlingar som behövs för att bedöma rätten till ersättning, exempelvis:

- uppsägningsbesked,
- arbetsgivarintyg,
- bokningsbekräftelse,
- avbeställningsbekräftelse,
- betalningsunderlag, eller
- annan relevant dokumentation.

Om den försäkrade inte lämnar begärda uppgifter eller handlingar kan ersättningen reduceras eller helt utebli.

C.3 Underkänd examination

C.3.1 Vad momentet gäller för

Försäkringen gäller om den försäkrade efter att försäkringen tecknats blir underkänd på en examination inom heltidsstudier och därför tvingas avbeställa en bokad resa eller ett bokat arrangemang.

Försäkringen gäller under förutsättning att:

- resan har bokats före examinationstillfället, och

- omtentamen infaller under den planerade resan eller inom två (2) veckor efter planerad hemkomst.

C.3.2 Vad som ersätts

Försäkringen ersätter avbeställningskostnader för bokad resa eller bokat arrangemang som den försäkrade enligt bokningsvillkoren är skyldig att betala och som inte återbetalas av researrangör, transportör eller annan leverantör.

Ersättning lämnas med högst det försäkringsbelopp som anges i försäkringsbrevet.

C.3.3 Undantag och begränsningar

Ersättning lämnas inte:

- om examinationen eller omtentamen var känd eller kunde förutses när försäkringen tecknades,
- om resan bokats efter examinationstillfället,
- om omtentamen inte infaller under resan eller inom två (2) veckor efter planerad hemkomst,
- om kostnaden kan återfås eller ersättas från researrangör, transportör, annan leverantör, annan försäkring eller annan ersättningsskyldig,
- om avbeställningen inte görs så snart som möjligt efter att den ersättningsgrundande händelsen blivit känd.

C.3.4 Säkerhetsföreskrifter och särskilda bestämmelser

Den försäkrade ska avbeställa resan så snart som möjligt efter att den ersättningsgrundande händelsen blivit känd.

Försäkringsgivaren har rätt att begära handlingar som styrker rätten till ersättning.

Den försäkrade ska på begäran lämna de uppgifter och handlingar som behövs för att bedöma rätten till ersättning, exempelvis:

- studieintyg,
- examinationsunderlag,
- besked om underkänd examination,
- uppgift om datum för omtentamen,
- bokningsbekräftelse,
- avbeställningsbekräftelse,
- betalningsunderlag, eller
- annan relevant dokumentation.

Om den försäkrade inte lämnar begärda uppgifter eller handlingar kan ersättningen reduceras eller helt utebli.

C.4 Äktenskapsskillnad/samboskap

C.4.1 Vad momentet gäller för

Försäkringen gäller om den försäkrade före avresa tvingas avbeställa en bokad resa eller ett bokat arrangemang på grund av:

- ansökan om äktenskapsskillnad eller registrerad separation, eller
- varaktigt upphörande av ett samboförhållande,

under förutsättning att händelsen inträffar efter att försäkringen tecknats.

Vid upphörande av samboförhållande gäller försäkringen endast om samborna varit folkbokförda på samma adress under minst tolv (12) sammanhängande månader före samboförhållandets upphörande.

En förutsättning för ersättning är att:

- ansökan om äktenskapsskillnad eller registrerad separation registrerats hos behörig myndighet före planerad avresa, eller
- samboförhållandet har upphört före planerad avresa,

samt att resan bokats gemensamt med den person som ansökan eller det upphörda samboförhållandet avser.

C.4.2 Vad som ersätts

Försäkringen ersätter avbeställningskostnader för bokad resa eller bokat arrangemang som den försäkrade enligt bokningsvillkoren är skyldig att betala och som inte återbetalas av researrangör, transportör eller annan leverantör.

Ersättning lämnas med högst det försäkringsbelopp som anges i försäkringsbrevet.

C.4.3 Undantag och begränsningar

Ersättning lämnas inte för:

- relationsproblem eller förändrade personliga förhållanden,
- separation eller upphörande av samboskap som inte uppfyller villkorets krav,
- äktenskapsskillnad eller registrerad separation där ansökan inte registrerats hos behörig myndighet före planerad avresa,
- händelse som var känd, förutsebar eller på annat sätt kunde förväntas när resan bokades eller försäkringen tecknades,
- kostnad som kan återfås eller ersättas från researrangör, transportör, annan leverantör, annan försäkring eller annan ersättningsskyldig,
- merkostnader som uppstår till följd av att avbeställning inte gjorts så snart som möjligt efter att den ersättningsgrundande händelsen blivit känd.

C.4.4 Säkerhetsföreskrifter och särskilda bestämmelser

Den försäkrade ska avbeställa resan så snart som möjligt efter att den ersättningsgrundande händelsen inträffat eller blivit känd.

Försäkringsgivaren har rätt att begära handlingar som styrker rätten till ersättning.

Den försäkrade ska på begäran lämna de uppgifter och handlingar som behövs för att bedöma rätten till ersättning, exempelvis:

- registrerad ansökan om äktenskapsskillnad eller registrerad separation,
- dokumentation som styrker upphörande av samboförhållande,
- folkbokföringsuppgifter,
- bokningsbekräftelse,
- avbeställningsbekräftelse,
- betalningsunderlag, eller
- annan relevant dokumentation.

Om den försäkrade inte lämnar begärda uppgifter eller handlingar kan ersättningen reduceras eller helt utebli.

C.5 Allvarlig skada på permanent bostad

C.5.1 Vad momentet gäller för

Försäkringen gäller om den försäkrade före avresa tvingas avbeställa en bokad resa eller ett bokat arrangemang om den försäkrades permanenta bostad efter att försäkringen tecknats drabbas av en plötslig och oförutsedd skada.

Med sådan skada avses exempelvis:

- brand,
- explosion,
- inbrott, eller
- omfattande vattenskada.

Skadehändelsen ska ha inträffat så nära den planerade avresan att den försäkrade inte skäligen kan påbörja resan eller behöver stanna hemma för att hantera skadehändelsen.

C.5.2 Vad som ersätts

Försäkringen ersätter avbeställningskostnader för bokad resa eller bokat arrangemang som den försäkrade enligt bokningsvillkoren är skyldig att betala och som inte återbetalas av researrangör, transportör eller annan leverantör.

Ersättning lämnas med högst det försäkringsbelopp som anges i försäkringsbrevet.

C.5.3 Undantag och begränsningar

Ersättning lämnas inte:

- om skadehändelsen var känd, förutsebar eller på annat sätt kunde förväntas när resan bokades eller försäkringen tecknades,
- om kostnaden kan återfås eller ersättas från researrangör, transportör, annan leverantör, annan försäkring eller annan ersättningsskyldig,
- om avbeställningen inte görs så snart som möjligt efter att den ersättningsgrundande händelsen inträffat eller blivit känd,
- om den inträffade skadan inte är av sådan omfattning att den försäkrade skäligen behöver avstå från resan för att hantera skadehändelsen.

C.5.4 Säkerhetsföreskrifter och särskilda bestämmelser

Den försäkrade ska avbeställa resan så snart som möjligt efter att den ersättningsgrundande händelsen inträffat eller blivit känd.

Försäkringsgivaren har rätt att begära handlingar som styrker skadehändelsen och dess omfattning.

Den försäkrade ska på begäran lämna de uppgifter och handlingar som behövs för att bedöma rätten till ersättning, exempelvis:

- skadeanmälan,
- polisrapport vid inbrott,
- intyg från räddningstjänst eller annan myndighet,
- dokumentation från försäkringsbolag,
- fotografier eller annan dokumentation av skadan,
- bokningsbekräftelse,
- avbeställningsbekräftelse,
- betalningsunderlag, eller
- annan relevant dokumentation.

C.6 Resans huvudsakliga syfte

C.6.1 Vad momentet gäller för

Försäkringen gäller om den försäkrade före avresa tvingas avbeställa en bokad resa eller ett bokat arrangemang därför att den försäkrade till följd av akut sjukdom eller olycksfallsskada inte kan genomföra den aktivitet som utgör resans huvudsakliga syfte.

Förutsättning för ersättning är att resans huvudsakliga syfte avser deltagande i en planerad fysisk aktivitet, motionsaktivitet eller organiserat evenemang.

Exempel på sådana resor kan vara:

- skidresa,
- golfresa,
- träningsresa,
- vandringsresa, eller
- annan resa där en särskild aktivitet utgör resans huvudsakliga syfte.

Om resans syfte är att delta i ett organiserat tävlingsarrangemang krävs att särskilt skydd för sådan aktivitet har tecknats och framgår av försäkringsbrevet.

C.6.2 Vad som ersätts

Försäkringen ersätter avbeställningskostnader för bokad resa eller bokad arrangemang som den försäkrade enligt bokningsvillkoren är skyldig att betala och som inte återbetalas av researrangör, transportör eller annan leverantör.

Ersättning lämnas med högst det försäkringsbelopp som anges i försäkringsbrevet.

C.6.3 Undantag och begränsningar

Ersättning lämnas inte:

- om resans huvudsakliga syfte inte kan styrkas,
- om den aktivitet som utgör resans huvudsakliga syfte inte är den avgörande anledningen till resan,
- om deltagande avser organiserat tävlingsarrangemang och erforderligt tilläggsskydd inte har tecknats,
- om orsaken till avbeställningen var känd, förutsebar eller på annat sätt kunde förväntas när resan bokades eller försäkringen tecknades,
- om avbeställningen grundas på sjukdom, skada eller medicinskt tillstånd som undantas enligt villkorets bestämmelser om medicinska begränsningar,
- om kostnaden kan återfås eller ersättas från researrangör, transportör, annan leverantör, annan försäkring eller annan ersättningsskyldig,
- om avbeställning inte görs så snart som möjligt efter att den ersättningsgrundande händelsen inträffat eller blivit känd.

C.6.4 Säkerhetsföreskrifter och särskilda bestämmelser

Den försäkrade ska avbeställa resan så snart som möjligt efter att den ersättningsgrundande händelsen inträffat eller blivit känd.

Det huvudsakliga syftet med resan ska på begäran kunna styrkas genom bokningsunderlag eller annan relevant dokumentation.

Försäkringsgivaren har rätt att begära medicinskt underlag eller annan dokumentation som styrker att den försäkrade inte kan genomföra den aktivitet som utgör resans huvudsakliga syfte.

Den försäkrade ska på begäran lämna de uppgifter och handlingar som behövs för att bedöma rätten till ersättning, exempelvis:

- bokningsunderlag för resan,
- bokningsunderlag för aktiviteten eller evenemanget,
- läkarintyg eller annan medicinsk dokumentation,
- avbeställningsbekräftelse,
- betalningsunderlag, eller
- annan relevant dokumentation.

Om den försäkrade inte lämnar begärda uppgifter eller handlingar kan ersättningen reduceras eller helt utebli.

C.7 Vaccination som inte kan genomföras

C.7.1 Vad momentet gäller för

Försäkringen gäller om den försäkrade före avresa tvingas avbeställa en bokad resa eller ett bokat arrangemang därför att den försäkrade av medicinska skäl inte kan genomföra en vaccination som blivit ett obligatoriskt krav för inresa till det land resan avser.

Försäkringen gäller endast om vaccinationskravet har införts efter att försäkringen tecknades.

C.7.2 Vad som ersätts

Försäkringen ersätter avbeställningskostnader för bokad resa eller bokat arrangemang som den försäkrade enligt bokningsvillkoren är skyldig att betala och som inte återbetalas av researrangör, transportör eller annan leverantör.

Ersättning lämnas med högst det försäkringsbelopp som anges i försäkringsbrevet.

C.7.3 Undantag och begränsningar

Ersättning lämnas inte:

- om vaccinationskravet var känt eller beslutat när försäkringen tecknades,
- om den försäkrade saknar vaccination av andra skäl än medicinska,
- om den försäkrade väljer att inte genomföra vaccination trots att medicinska hinder saknas,
- om orsaken till avbeställningen var känd, förutsebar eller på annat sätt kunde förväntas när resan bokades eller försäkringen tecknades,

- om kostnaden kan återfås eller ersättas från researrangör, transportör, annan leverantör, annan försäkring eller annan ersättningsskyldig,
- om avbeställningen inte görs så snart som möjligt efter att den ersättningsgrundande händelsen blivit känd.

C.7.4 Säkerhetsföreskrifter och särskilda bestämmelser

Den försäkrade ska avbeställa resan så snart som möjligt efter att den ersättningsgrundande händelsen blivit känd.

Den försäkrade ska kunna styrka att:

- vaccinationskravet införts efter att försäkringen tecknades, och
- den försäkrade av medicinska skäl inte kan genomföra den obligatoriska vaccinationen.

Försäkringsgivaren har rätt att begära de uppgifter och handlingar som behövs för att bedöma rätten till ersättning. Exempel på sådan dokumentation är:

- läkarintyg eller annan medicinsk dokumentation,
- myndighetsinformation eller annat underlag som visar att vaccination är ett obligatoriskt inresekrav,
- bokningsbekräftelse,
- avbeställningsbekräftelse,
- betalningsunderlag, eller
- annan relevant dokumentation.

Om den försäkrade inte lämnar begärda uppgifter eller handlingar kan ersättningen reduceras eller helt utebli.

C.8 UD:s avrådan

C.8.1 Vad momentet gäller för

Försäkringen gäller om den försäkrade före avresa tvingas avbeställa en bokad resa eller ett bokat arrangemang till följd av att svenska Utrikesdepartementet (UD) avråder från icke nödvändiga resor till resmål eller område där resan ska genomföras, som drabbats av krig, krigsliknande händelse eller naturkatastrof.

Förutsättning för ersättning är att avrådan har beslutats efter att försäkringen tecknades.

C.8.2 Vad som ersätts

Försäkringen ersätter avbeställningskostnader för bokad resa eller bokat arrangemang som den försäkrade enligt bokningsvillkoren är skyldig att betala och som inte återbetalas av researrangör, transportör eller annan leverantör.

Ersättning lämnas endast för den del av avbeställningskostnaden som den försäkrade inte har rätt att få återbetald eller ersatt genom ombokning eller annan ersättning från researrangör, transportör eller annan ansvarig.

Ersättning lämnas med högst det försäkringsbelopp som anges i försäkringsbrevet.

C.8.3 Undantag och begränsningar

Ersättning lämnas inte:

- om UD:s avrådan eller motsvarande omständighet var känd eller kunde förutses när försäkringen tecknades,
- om den försäkrade har rätt till återbetalning, ombokning eller annan ersättning från researrangör, transportör eller annan ansvarig part,
- om avbeställningen inte görs så snart som möjligt efter att den ersättningsgrundande händelsen blivit känd.
- för force majeure-händelse såsom strejk, lockout, terrorism, upplopp, revolution eller annan jämförbar händelse.
- om avbeställningen helt eller delvis beror på pandemi, epidemi, karantän, myndighetsrestriktioner, inreserestriktioner eller obligatorisk isolering,

Begränsningen avseende pandemi eller epidemi gäller inte om den försäkrade samtidigt drabbas av en akut sjukdom som i sig berättigar till ersättning enligt villkoret.

C.8.4 Säkerhetsföreskrifter och särskilda bestämmelser

Den försäkrade ska avbeställa resan så snart som möjligt efter att UD:s avrådan blivit känd.

Den försäkrade ska på begäran lämna de uppgifter och handlingar som behövs för att bedöma rätten till ersättning, exempelvis:

- bokningsbekräftelse,
- avbeställningsbekräftelse,
- betalningsunderlag,
- dokumentation som visar att resan omfattas av UD:s avrådan,
- underlag som visar eventuell återbetalning, ombokning eller annan ersättning från researrangör eller transportör, eller
- annan relevant dokumentation.

Om den försäkrade inte lämnar begärda uppgifter eller handlingar kan ersättningen reduceras eller helt utebli.

C.9 Gemensamma undantag

Om inte annat anges i respektive moment lämnas inte ersättning om avbeställningen beror på:

- ändrade resplaner,

- ånger,
- oro eller rädsla inför resa,
- väderförhållanden,
- konkurs eller insolvens hos researrangör, transportör eller annan leverantör,
- att den försäkrade saknar giltigt pass, visum, nödvändiga inresetillstånd eller andra obligatoriska resehandlingar,
- force majeure-händelse såsom strejk, lockout, naturkatastrof, krig, krigsliknande händelse, terrorism, upplopp, revolution eller annan jämförbar händelse.
- om avbeställningen helt eller delvis beror på pandemi, epidemi, karantän, myndighetsrestriktioner, inreserestriktioner eller obligatorisk isolering,

Ersättning lämnas inte heller för:

- kostnad som kan återfås eller ersättas från annat håll enligt lag, författning, konvention eller annan rättslig reglering,
- betald försäkringspremie.

D. Vid skada/avbeställning

D.1 Skadeanmälan

Vid en skadehändelse ska avbeställning göras så snart som möjligt till researrangör, transportör eller annan leverantör.

Skadan ska därefter anmälas till försäkringsgivaren utan onödigt dröjsmål.

Om skadeanmälan fördröjs eller om den försäkrade inte medverkar i skaderegleringen kan ersättningen reduceras eller helt utebli.

D.2 Utredning av skadan

Försäkringsgivaren har rätt att begära de uppgifter, intyg och handlingar som behövs för att bedöma rätten till ersättning.

Den försäkrade ska lämna riktiga och fullständiga uppgifter samt medverka till utredningen av skadan.

Om den försäkrade inte lämnar begärda uppgifter eller handlingar kan ersättningen reduceras eller helt utebli.

D.3 Dokumentation

Den försäkrade ska på begäran lämna relevant dokumentation för den inträffade händelsen.

Beroende på omständigheterna kan följande handlingar krävas:

- bokningsbekräftelse eller resehandlingar,
- avbeställningsbekräftelse,
- underlag som visar resans kostnad,
- betalningsunderlag,
- läkarintyg eller annan medicinsk dokumentation,
- arbetsgivarintyg,
- studieintyg eller examinationsunderlag,
- myndighetsbeslut,
- polisrapport eller skaderapport, eller
- annan dokumentation som behövs för att bedöma rätten till ersättning.

E. Gemensamma bestämmelser

Bestämmelserna i detta kapitel gäller för hela försäkringen och för samtliga försäkringsmoment, om inte annat uttryckligen anges under ett särskilt försäkringsmoment.

De gemensamma bestämmelserna reglerar bland annat försäkringsavtalets giltighet, premie och premiebetalning, ändring och uppsägning av försäkringen, den försäkrades skyldigheter, säkerhetsföreskrifter, gemensamma begränsningar och undantag, skadeanmälan, skadereglering, dubbelförsäkring, regress, preskription, personuppgifter, tillämplig lag samt klagomål och omprövning.

Om en bestämmelse under ett särskilt försäkringsmoment avviker från dessa gemensamma bestämmelser gäller den särskilda bestämmelsen för det försäkringsmomentet.

E.1 Försäkringsavtalets giltighet

Försäkringsavtalet gäller under den försäkringsperiod som anges i försäkringsbrevet, under förutsättning att försäkringen har tecknats och premien betalats enligt avtalade betalningsvillkor.

Försäkringsavtalet består av:

- försäkringsbrevet,
- särskilda villkor och tillägg,
- dessa försäkringsvillkor, samt
- övriga handlingar som uttryckligen hänvisas till i försäkringsbrevet.

Om avtalshandlingarna innehåller motstridiga uppgifter gäller följande ordning, om inte annat följer av tvingande lag:

1. Försäkringsbrevet.
2. Särskilda villkor och tillägg.
3. Dessa försäkringsvillkor.
4. Övriga handlingar som hänvisas till i försäkringsbrevet.

Försäkringen gäller endast för de försäkringsmoment, försäkringsbelopp, tillägg samt de personer eller personkategorier som anges i försäkringsbrevet. Försäkringstagaren ansvarar för att de försäkrade kan identifieras.

Försäkringen träder i kraft den dag som anges i försäkringsbrevet. Om premien inte betalas i rätt tid gäller bestämmelserna i försäkringsavtalslagen (2005:104) och dessa försäkringsvillkor.

E.2 Premie och premiebetalning

E.2.1 Premie

Premien beräknas utifrån de uppgifter som försäkringstagaren lämnat vid försäkringens tecknande eller vid senare ändringar av försäkringsavtalet.

Premien påverkas bland annat av försäkringens omfattning, försäkrade risker, antal försäkrade eller eventuellt andra riskfaktorer som anges i försäkringsbrevet.

Försäkringstagaren ska lämna riktiga och fullständiga uppgifter samt utan oskäligt dröjsmål informera försäkringsgivaren om förändringar som kan påverka premien eller försäkringens omfattning.

Om uppgifterna är felaktiga eller ofullständiga har försäkringsgivaren rätt att vidta de åtgärder som följer av försäkringsavtalet och försäkringsavtalslagen (2005:104).

Premien inkluderar lagstadgade skatter och avgifter, om inte annat framgår av försäkringsbrevet.

E.2.2 Premiebetalning

Premien ska betalas senast på den förfallodag som anges i faktura eller annat betalningsunderlag.

Om premien inte betalas i rätt tid gäller bestämmelserna i försäkringsavtalslagen (2005:104).

Försäkringsgivaren har då rätt att säga upp försäkringen.

Om försäkringen upphör på grund av obetald premie lämnas ingen ersättning för skador som inträffar efter att försäkringen har upphört att gälla.

E.3 Oriktiga eller ofullständiga uppgifter

Om försäkringstagaren har lämnat oriktiga eller ofullständiga uppgifter som påverkat riskbedömningen eller premien har försäkringsgivaren rätt att vidta de åtgärder som följer av försäkringsavtalslagen (2005:104), exempelvis justera premien, ändra villkoren, begränsa sitt ansvar eller säga upp försäkringen.

E.4 Redaktionella ändringar

Försäkringsgivaren har rätt att göra redaktionella ändringar, språkliga förtydliganden samt uppdateringar av kontaktuppgifter och hänvisningar, under förutsättning att ändringarna inte påverkar försäkringens omfattning eller den försäkrades rätt till ersättning.

E.5 Uppsägning av försäkringen

E.5.1 Ångerrätt

Om du har tecknat försäkringen på distans har du enligt lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler rätt att frånträda försäkringsavtalet inom 14 dagar från den dag avtalet ingicks, dock tidigast när du har fått den information och de avtalsvillkor du har rätt att få.

Ångerrätten gäller inte om försäkringen tecknas senare än 30 dagar före planerad avresa, eftersom den avtalade giltighetstiden då är en månad eller kortare.

Om du vill utnyttja ångerrätten ska du meddela Nordessa Travel Care innan ångerfristen har löpt ut.

E.5.2 Försäkringstagarens uppsägning

Försäkringstagaren har rätt att frånträda försäkringsavtalet i enlighet med gällande regler om ångerrätt. Därefter kan försäkringen inte sägas upp eller avslutas i förtid, om inte annat följer av tvingande lag.

E.5.3 Försäkringsgivarens uppsägning

Försäkringsgivaren har rätt att säga upp försäkringen i de fall som följer av försäkringsavtalslagen (2005:104), exempelvis vid utebliven premiebetalning eller om försäkringstagaren lämnat oriktiga eller ofullständiga uppgifter.

E.6 Säkerhetsföreskrifter och den försäkrades skyldigheter

E.6.1 Allmänt

Den försäkrade ska iaktta normal aktsamhet och vidta skäligen åtgärder för att förebygga och begränsa skador.

Den försäkrade ska följa lagar, myndighetsföreskrifter samt skäligen anvisningar från försäkringsgivaren, och annan behörig myndighet.

E.6.2 Den försäkrades skyldigheter

Den försäkrade ska:

- vidta skäligen åtgärder för att begränsa skadan,
- lämna riktiga och fullständiga uppgifter, samt
- medverka vid skaderegleringen.

E.6.3 Räddningsplikt

När en skada har inträffat eller omedelbart hotar att inträffa ska den försäkrade vidta skäligen åtgärder för att begränsa skadan och förhindra ytterligare skada.

E.6.4 Följder av att säkerhetsföreskrifter inte följs

Om den försäkrade inte följer en säkerhetsföreskrift och detta påverkat skadans uppkomst eller omfattning kan ersättningen sättas ned eller helt utebli enligt försäkringsavtalslagen (2005:104).

Särskilda säkerhetsföreskrifter kan dessutom anges under respektive försäkringsmoment.

E.7 Gemensamma begränsningar och undantag

E.7.1 Allmänt

Om inte annat anges under respektive försäkringsmoment gäller följande begränsningar och undantag för hela försäkringen.

Försäkringen ersätter endast skador eller kostnader som omfattas av försäkringsavtalet och inträffar under försäkringstiden.

E.7.2 Uppsåt, grov vårdslöshet och brottslig handling

Ersättning lämnas inte för skada eller kostnad som den försäkrade uppsåtligt orsakat.

Om den försäkrade genom grov vårdslöshet eller brottslig handling orsakat eller medverkat till skadan får ersättningen sättas ned eller helt utebli enligt försäkringsavtalslagen (2005:104).

E.7.3 Krig, väpnad konflikt och liknande händelser

Försäkringen gäller inte för skada eller kostnad som direkt eller indirekt orsakas av eller har samband med:

- krig,
- krigsliknande händelser,
- väpnad konflikt,
- invasion,
- inbördeskrig,
- revolution,
- uppror,
- statskupp,
- militärt maktövertagande, eller
- annan liknande händelse,

om inte annat uttryckligen anges under respektive försäkringsmoment.

E.7.6 Kärntekniska händelser

Försäkringen gäller inte för skada eller kostnad som direkt eller indirekt orsakas av:

- kärnreaktion,
- joniserande strålning,
- radioaktiv kontaminering,
- kärnbränsle,
- kärnavfall, eller
- annan kärnteknisk händelse.

E.7.7 Internationella sanktioner

Försäkringen gäller inte i den utsträckning försäkringsskydd, skadeutbetalning eller annan prestation enligt försäkringsavtalet skulle innebära att försäkringsgivaren bryter mot eller exponeras för sanktioner, embargon eller handelsrestriktioner som beslutats eller införts av Förenta nationerna (FN), Europeiska unionen (EU), Storbritannien, USA eller annan tillämplig sanktionsmyndighet.

Försäkringsgivaren ansvarar inte heller för skador, kostnader eller utbetalningar som enligt tillämplig lag eller gällande sanktionsbestämmelser inte får ersättas eller fullgöras.

Om endast en del av försäkringsskyddet omfattas av sådana sanktioner gäller begränsningen endast i den utsträckning som krävs enligt tillämpliga sanktionsbestämmelser.

E.7.8 Bedrägeri och oriktiga uppgifter

Ersättning lämnas inte om den försäkrade eller försäkringstagaren uppsåtligen lämnat oriktiga eller vilseledande uppgifter eller förtigit omständigheter av betydelse för försäkringen eller skaderegleringen.

Försäkringsgivaren har därutöver rätt att vidta de åtgärder som följer av försäkringsavtalslagen (2005:104).

E.7.9 Annan ersättning

Försäkringen ersätter inte kostnader som:

- ersätts eller kan ersättas av annan försäkring,
- ersätts av transportör, hotell, researrangör eller annan avtalspart,
- ersätts av myndighet, arbetsgivare eller annan ersättningsskyldig, eller
- enligt lag eller avtal ska betalas av någon annan.

Bestämmelser om dubbelförsäkring finns i avsnitt E.10.

E.7.10 Force majeure

Försäkringsgivaren ansvarar inte för skada, kostnad eller försening i skaderegleringen som beror på lag, myndighetsåtgärd, arbetskonflikt, krig, naturkatastrof, omfattande störning i kommunikation eller annan extraordinär omständighet utanför försäkringsgivarens kontroll.

E.7.11 Cyberrisker

Försäkringen ersätter inte förlust, skada, ansvar, kostnad eller utgift som uppstår – vare sig avsiktligt eller oavsiktligt – till följd av:

1. användning av, eller oförmåga att använda, en applikation, mjukvara eller programvara i samband med elektronisk utrustning (till exempel en dator, smartphone, surfplatta eller annan internetansluten enhet),
2. datavirus, eller
3. bedrägeri eller falskt larm (hoax) med koppling till punkt 1 och/eller 2 ovan.

E.7.12 Särskilda undantag

Utöver dessa gemensamma begränsningar och undantag kan särskilda begränsningar, säkerhetsföreskrifter och undantag gälla för enskilda försäkringsmoment.

Om en särskild bestämmelse avviker från detta kapitel gäller den särskilda bestämmelsen.

E.8 Skadeanmälan

E.8.1 Anmälan av skada

Skada eller ersättningsanspråk ska anmälas utan onödigt dröjsmål efter att den försäkrade fått kännedom om en händelse som kan medföra rätt till ersättning.

E.8.2 Den försäkrades skyldigheter

Den försäkrade ska lämna de uppgifter och handlingar som behövs för att försäkringsgivaren ska kunna bedöma rätten till ersättning och reglera skadan.

När det är tillämpligt ska den försäkrade bland annat lämna:

- skadeanmälan,
- läkarintyg,
- kvitton eller annan betalningsverifikation,
- polisrapport,
- intyg från transportör, och
- annan dokumentation som styrker ersättningsanspråket.

Försäkringsgivaren har rätt att begära kompletterande uppgifter.

Den försäkrade ska även informera försäkringsgivaren om annan försäkring eller annan ersättningskälla som kan omfatta samma skada eller kostnad.

E.8.3 Medverkan

Den försäkrade ska medverka vid utredningen och lämna riktiga och fullständiga uppgifter.

Om den försäkrade inte fullgör sina skyldigheter kan ersättningen sättas ned eller helt utebli enligt försäkringsavtalslagen (2005:104).

E.9 Skadereglering

E.9.1 Allmänt

Skador regleras enligt försäkringsavtalet, dessa försäkringsvillkor och tillämplig lag.

Den försäkrade ska medverka vid skaderegleringen och följa försäkringsgivarens skäligen anvisningar.

Ersättning lämnas endast för ersättningsbara kostnader eller förluster som kan styrkas.

Försäkringsgivaren har rätt att utreda skadans orsak och omfattning samt begära de upplysningar och handlingar som skäligen behövs för att bedöma ersättningsskyldigheten.

E.9.2 Ersättning

Ersättning lämnas med högst de försäkringsbelopp eller ersättningsnivåer som anges i försäkringsbrevet eller respektive försäkringsmoment.

E.9.3 Utbetalning

Ersättning betalas när försäkringsgivaren fått de uppgifter och handlingar som skäligen krävs för att bedöma ersättningsskyldigheten och fastställa ersättningens storlek.

Utbetalning sker till den som har rätt till ersättning enligt försäkringsavtalet.

E.9.4 Dröjsmålsränta

Om ersättning inte betalas inom den tid som följer av lag utgår dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635).

E.9.5 Valuta

Ersättning beräknas i svenska kronor (SEK), om inte annat framgår av försäkringsbrevet.

Kostnader i utländsk valuta omräknas enligt den växelkurs som gällde vid betalningstillfället eller enligt annan skälig omräkningsgrund.

E.10 Dubbelförsäkring

Om samma intresse är försäkrat mot samma risk hos flera försäkringsgivare gäller bestämmelserna om dubbelförsäkring i försäkringsavtalslagen (2005:104).

Den försäkrade ska informera försäkringsgivaren om annan försäkring som kan omfatta samma skada eller kostnad.

Försäkringen ersätter inte kostnader som ersätts eller ska ersättas av annan försäkring eller annan ersättningsskyldig.

E.11 Regress

Om försäkringsgivaren lämnat ersättning övertar försäkringsgivaren, i motsvarande omfattning, den försäkrades rätt att kräva ersättning av den som ansvarar för skadan.

Den försäkrade ska lämna de upplysningar och den medverkan som skäligen krävs för att försäkringsgivaren ska kunna utöva sin regressrätt.

Den försäkrade får inte utan försäkringsgivarens samtycke avstå från sin rätt till ersättning eller på annat sätt försvåra regressrätten.

E.12 Preskription

Anspråk på försäkringsersättning ska framställas inom den tid som följer av försäkringsavtalslagen (2005:104).

Om talan inte väcks inom den tid som följer av försäkringsavtalslagen kan rätten till ersättning gå förlorad.

E.13 Personuppgifter

Personuppgifter behandlas i enlighet med gällande dataskyddslagstiftning, inklusive Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 (GDPR), samt kompletterande nationell lagstiftning.

Personuppgifter kan behandlas för att administrera försäkringsavtalet, fullgöra avtalsförpliktelser, hantera skadeärenden, förebygga och utreda bedrägerier samt uppfylla rättsliga skyldigheter.

Närmare information om behandling av personuppgifter, den registrerades rättigheter och kontaktuppgifter till personuppgiftsansvarig finns i tillämplig integritetspolicy.

E.14 Tillämplig lag och forum

För försäkringsavtalet gäller svensk rätt.

Twister med anledning av försäkringsavtalet ska prövas av svensk allmän domstol, om inte annat följer av tvingande lag.

E.15 Kommunikation och meddelanden

Meddelanden från försäkringsgivaren får skickas per post eller elektroniskt till den senast uppgivna post- eller e-postadressen, om inte annat följer av lag.

Försäkringstagaren ska utan oskäligt dröjsmål informera försäkringsgivaren om ändrade kontaktuppgifter.

Meddelanden anses ha kommit mottagaren tillhanda enligt försäkringsavtalslagen (2005:104) eller annan tillämplig lag.

Elektroniska handlingar och meddelanden har samma giltighet som originalhandlingar, om inte annat följer av tvingande lag.

E.16 Klagomål

Vi vill att du ska vara nöjd med både försäkringen och den service du får. Om du inte är nöjd är det viktigt att klagomålet riktas till den part som ansvarar för den fråga som klagomålet gäller.

E.16.1 Klagomål, omprövning och tvist

E.16.1.1 Klagomål avseende försäkringsdistribution – Nordessa Travel Care/Kompassen Försäkring AB

Om klagomålet gäller försäkringsdistributionen, exempelvis information, rådgivning, försäljningsprocess, kundinformation eller annan service i samband med distributionen av försäkringen, ska klagomålet riktas till:

Nordessa Travel Care ett varumärke inom **Kompassen Försäkring AB**, Organisationsnummer: 559419-1701

E-post: klagomal@nordessa.se

Postadress: Brännkyrkagatan 49, 118 22 Stockholm

Webbplats: www.nordessa.se

Kompassen Försäkring AB är försäkringsförmedlare och står under Finansinspektionens tillsyn.

Klagomål ska behandlas sakligt och skyndsamt. Om klagomålet inte kan besvaras omgående ska den klagande informeras om den fortsatta handläggningen.

E.16.1.2 Klagomål avseende försäkringsgivare, försäkringsadministration eller assistans/skadereglering – AXIS/Hamilton/DUAL

Om klagomålet gäller försäkringens omfattning, försäkringsgivarens ansvar, ett beslut om försäkringsersättning, skaderegleringen, försäkringsadministrationen eller annan hantering som sker

för försäkringsgivarnas räkning, ska klagomålet i första hand riktas till den handläggare eller skadereglerare som ansvarar för ärendet.

Försäkringsgivare för försäkringen är AXIS Specialty Europe SE och Hamilton Insurance Designated Activity Company, enligt vad som framgår av försäkringsbrevet.

Försäkringen administreras på försäkringsgivarnas vägnar av DUAL Nordics, svenskt organisationsnummer 516413-3778, en filial till DUAL Europe GmbH.

Om du efter kontakt med ansvarig handläggare fortfarande inte är nöjd kan du begära omprövning enligt tillämplig klagomålsrutin.

Kontakt för klagomål och omprövning:

DUAL Nordics / AXIS Specialty Europe SE / Hamilton Insurance Designated Activity Company

E-post: complaints@dualeurope.com

Telefon: +352 621 547 098

Postadress: DUAL Nordics, Drottninggatan 33, 111 51 Stockholm

Webbplats: www.dualinsurance.com/se-en

Begäran om omprövning bör innehålla uppgift om vilket beslut eller vilken hantering som önskas omprövad samt de omständigheter och handlingar som åberopas till stöd för begäran.

E.16.3 Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

Om du är konsument och inte är nöjd efter att klagomålet har prövats internt kan du, under förutsättning att ARN:s krav för prövning är uppfyllda, begära att Allmänna reklamationsnämnden (ARN) prövar tvisten.

ARN är en opartisk myndighet som prövar tvister mellan konsumenter och företag. ARN:s beslut är en rekommendation om hur tvisten bör lösas.

Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

Box 174

101 23 Stockholm

Telefon: 08-508 860 00

E-post: arn@arn.se

Webbplats: www.arn.se

Anmälan görs enklast via ARN:s webbplats. En avgift tas ut för att få en tvist prövad av ARN.

E.16.4 Konsumenternas Försäkringsbyrå

Som privatperson kan du få kostnadsfri och oberoende vägledning i frågor om försäkringar genom Konsumenternas Försäkringsbyrå.

Konsumenternas Försäkringsbyrå

Box 24215

104 51 Stockholm

Telefon: 0200-22 58 00

Webbplats: www.konsumenternas.se

Konsumenternas Försäkringsbyrå ger oberoende och kostnadsfri vägledning i försäkringsfrågor men prövar inte tvister. Byrån kan bland annat ge vägledning om försäkringsvillkor, skadeärenden, klagomål och möjliga vägar för vidare prövning.

E.16.5 Konsumentverket

Konsumenter kan även få information och vägledning i konsumenträttsliga frågor genom Konsumentverket.

Konsumentverket

Telefon: 0771-525 525

Webbplats: www.konsumentverket.se

Konsumentverket kan ge information och vägledning samt ta emot uppgifter om konsumentproblem. Konsumentverket prövar inte enskilda tvister mellan konsumenter och företag.

E.16.6 Finansinspektionen

Finansinspektionen (FI) utövar tillsyn över företag på finansmarknaden, däribland försäkringsförmedlare.

Om du anser att ett företag som står under Finansinspektionens tillsyn inte följer tillämpliga regler kan du lämna information eller ett tips till Finansinspektionen.

Finansinspektionen

Box 7821

103 97 Stockholm

Telefon: 08-408 980 00

E-post: finansinspektionen@fi.se

Webbplats: www.fi.se

Finansinspektionen prövar inte enskilda tvister och kan inte besluta om ersättning i ett individuellt försäkringsärende.

E.16.7 Domstolsprövning

Twister med anledning av försäkringsavtalet kan prövas av svensk allmän domstol.

Twistemål prövas i första instans av behörig tingsrätt.

Sveriges Domstolar

Webbplats: www.domstol.se

På Sveriges Domstolars webbplats finns information om hur en domstolsprocess går till och hur du hittar behörig domstol.

Bestämmelserna om klagomål, omprövning och extern prövning begränsar inte den försäkrades eller försäkringstagarens rätt att väcka talan vid behörig domstol.

F. Definitioner

Akut sjukdom

Nyuppkommen sjukdom eller en plötslig och oförutsedd försämring av ett befintligt medicinskt tillstånd som enligt medicinsk bedömning är så allvarlig att den försäkrade inte rimligen kan genomföra den planerade resan eller det planerade arrangemanget.

Arrangemang

Med arrangemang avses en förbokad aktivitet eller ett evenemang, exempelvis en konsert, teaterföreställning, kurs eller liknande, som erbjuds till allmänheten mot ett i förväg fastställt pris.

Avbeställningskostnad

Kostnad som den försäkrade enligt gällande bokningsvillkor är skyldig att betala vid avbeställning av resa eller arrangemang och som inte återbetalas av researrangör, transportör eller annan leverantör.

Försäkringsbelopp

Det högsta belopp som kan betalas ut enligt försäkringen för den försäkrade resan.

Försäkringsbeloppet framgår av försäkringsbrevet och utgör den övre gränsen för försäkringsgivarens ersättningskyldighet, om inte annat anges i villkoret.

Försäkringstagare

Den person eller juridiska person som har ingått försäkringsavtalet med försäkringsgivaren.

Läkare

Med läkare avses den behandlande läkaren, som ska vara legitimerad, behörig och opartisk.

Medresenär

Person som tillsammans med den försäkrade har planerat att genomföra samma resa till samma destination. Resorna ska i huvudsak sammanfalla avseende resmål och restid, även om avrese- eller hemresedatum, avreseort eller färd sätt skiljer sig åt i rimlig omfattning. Det gemensamma resandet ska på begäran kunna styrkas genom bokningsunderlag eller annan relevant dokumentation.

Nära anhörig

Make, maka, registrerad partner, sambo, barn, styvbarn, fosterbarn, syskon, föräldrar, svärföräldrar, svärson, svärdotter, svåger, svägerska, mor- och farföräldrar samt barnbarn.

Som nära anhörig räknas även annan person som stadigvarande bor och är folkbokförd på samma adress som den försäkrade.

Olycksfallsskada

Kroppsskada som drabbar den försäkrade ofrivilligt genom en plötslig och yttre händelse.

Organiserat tävlingsarrangemang

Avser deltagande i en organiserad tävling eller ett motionslopp, såsom maraton, triathlon, Ironman, cykellopp, skidlopp eller liknande arrangemang.

Permanent bostad

Den bostad där den försäkrade är folkbokförd och huvudsakligen bosatt vid tidpunkten för skadehändelsen.

Resa

Bokad resa eller arrangemang som exempelvis omfattar transport, boende, paketresa eller annan förbokad resetjänst.

Resans huvudsakliga syfte

Den aktivitet eller det arrangemang som utgör det huvudsakliga ändamålet med resan och som är den avgörande anledningen till att resan genomförs.

Sambo

Person med vilken den försäkrade stadigvarande bor tillsammans i ett parförhållande och har gemensamt hushåll.

Tillsvidareanställning

Anställning som löper utan i förväg bestämd slutdag och som inte är tidsbegränsad.