



## INTRODUKTION

Dette dokument består af:

- (i) Din formidlingsaftale med Travelgenio alt efter hvad der er relevant, (herefter hver for sig benævnt "forsikringsformidler"), som er den virksomhed, der behandler din online-rejsebestilling foretaget gennem en af forsikringsformidlerens websites, og
- (ii) en kopi af den forsikringspolice, du er forsikret under, underskrevet af Europ Assistance S.A. (handler under navnet Europ Assistance S.A. Irish Branch) (EAIB) ("assurandøren"), herunder planen og de generelle forsikringsbetingelser (herefter kaldet "policen").

Læs venligst dette dokument omhyggeligt. Det beskriver:

- Formidlingsaftalen med forsikringsformidleren: vilkårene og betingelserne for din aftale med forsikringsformidleren for at introducere dig til assurandøren.
- En kopi af den forsikringspolice, du er dækket af, hvori det er angivet, hvilken dækning assurandøren yder.

## FORMIDLINGSAFТАLE MED FORSIKRINGSFORMIDLEREN

Som beskrevet nedenfor vil forsikringsformidleren:

- fungere som din formidler (i henhold til forbunden kontraktundtagelse i lokal lovgivning) af policen ved at introducere dig til assurandøren og dennes produkt.
- opkræve betalinger, som du skylder, og betale præmien til assurandøren på dine vegne.

I sin egenskab af formidler vil forsikringsformidleren ikke anbefale produktet til dig, men vil orientere dig om dets tilgængelighed.

Ved levering af de nævnte tjenester skal forsikringsformidleren overholde gældende love vedrørende forsikringsformidlingstjenester.

Når du køber policen, accepterer du at betale gebyret til forsikringsformidleren for at introducere dig til assurandøren. Forsikringsformidlerens formidling er opfyldt, når du køber policen.

Ved at købe policen accepterer du at betale gebyret for ovennævnte tjenesteydelser til den forsikringsformidler, du har købt din rejse igennem.

## FORSIKRINGSPOLICEN MED ASSURANDØREN

Denne police er en kopi af den forsikringspolice, som forsikringsformidlerens kunder er blevet tilbudt af assurandøren. Når du har valgt den udbudte forsikring og betalt den gældende præmie, vil vilkårene for denne police gælde for dig som forsikret, som det er defineret i policen (og alle andre personer, der er forsikret via denne police).

## DIN BETALING

Når du køber policen, vil forsikringsformidleren opkræve en betaling fra dig bestående af: Din betaling for de tjenesteydelser, du modtager i henhold til formidlingsaftalen med forsikringsformidleren, og din præmiebetaling for den forsikringsdækning, som Europ Assistance yder i henhold til policen.



## EUROP ASSISTANCE- FORSIKRING ASSISTANCE

### Almindelige Forsikringsbetingelser

---

Nærværende forsikringsaftale er en gruppeforsikring, som TRAVELGENIO har tegnet til gavn for sine kunder, der har købt en Rejse via en hjemmeside, via e-mail, idet de således har opnået Medlemskab af forsikringsprogrammet.

Denne forsikringsaftale er ikke obligatorisk.

Forsikringsaftalen består af nærværende Almindelige Forsikringsbetingelser sammen med de Særlige Forsikringsbetingelser og Dit Medlemsbevis. I tilfælde af uoverensstemmelser har de Særlige Forsikringsbetingelser forrang for de Almindelige Forsikringsbetingelser, og Medlemsbeviset har forrang for både de Særlige Forsikringsbetingelser og de Almindelige Forsikringsbetingelser.

#### Internationale sanktioner

Forsikringsgiver vil ikke behandle eller på anden måde beskæftige sig med aktivitet for eller på vegne af en person, en enhed, et område, et land eller en organisation, som er underlagt sanktioner vedtaget af De Forenede Nationer eller Den Europæiske Union eller en anden gældende sanktionsordning (restriktioner, embargo, indefrysning af aktiver eller kontrol), herunder navnlig aktiviteter, der direkte eller indirekte involverer lande, som optræder på listen over Sanktionerede Lande (bl.a. Nordkorea, Sudan, Syrien, Krim, Irak, Afghanistan og Pakistan).

Det er aftalt og accepteret, at handlinger med en direkte eller indirekte forbindelse til en person, en enhed, et område, et land eller en organisation, som er underlagt sanktioner, ikke vil kunne gennemføres af Forsikringsgiver. Kontraktlige forpligtelser kan ikke have til formål eller virkning at overtræde reglerne i Sanktionsordningen, og Forsikringsgiver pådrager sig intet ansvar for og ingen forpligtelse til at betale for afhjælpende foranstaltninger eller udbetale erstatninger af enhver art på grund af denne manglende gennemførelse.



# EUROP ASSISTANCE- FORSIKRING ASSISTANCE

Sektion	Dækning, grænser og selvrisiko
<b>A. Assistedækning</b>	<b>Dækning af lægeassistance i udlandet</b> Op til EUR 10 000 pr. Rejse i Europa og EUR 25 000 i resten af verden
	<b>Dækning af lægeassistance i bopælslandet</b> Op til EUR 600 pr. rejse
	<b>Forlænget hotelophold grundet sygdom eller ulykke</b> Op til EUR 60 pr. dag og maksimalt 10 dage
	<b>Sygetransport af den forsikrede ved sygdom eller skade</b> Omkostninger, som assurandøren påtager sig
	<b>Den forsikredes medrejsendes hjemrejse før tid</b> Omkostninger, som assurandøren påtager sig
	<b>Rejse for en person, der skal ledsage den forsikrede ved hospitalsindlæggelse</b> Omkostninger, som assurandøren påtager sig
	<b>Udgifter for den person, der skal ledsage den hospitalsindlagte forsikrede</b> Op til EUR 60 pr. dag og i maksimalt 10 dage
	<b>Ledsagelse af mindreårige eller handicappede personer</b> Omkostninger, som assurandøren påtager sig
	<b>Transport af jordiske rester</b> Omkostninger, som assurandøren påtager sig
	<b>Kommunikation af vigtige meddelelser (i forbindelse med de dækkede services)</b> Kun services



# EUROP ASSISTANCE- FORSIKRING ASSISTANCE

## DEFINITIONER

**ULYKKESTILFÆLDE:** En pludselig og uforudset udefrakommende hændelse, som forårsager ikke-forsætlig legemsbeskadigelse på en fysisk person.

**MEDLEM:** Forsikringstagers kunde, som har indvilliget i Medlemskab.

**MEDLEMSKAB:** Et Medlems tiltrædelse af Gruppeforsikringen med henblik på at være omfattet af forsikringens dækning i forbindelse med en konkret Rejse.

**SIKREDE / SIKRET / DU / DIG / DIN / DIT:** Medlemmet og personer, der rejser med Medlemmet, for hvem en præmie er indbetalt specifikt med angivelse af vedkommendes navne.

**FORSIKRINGSGIVER / VI / OS / VORES:** EUROP ASSISTANCE S.A., et fransk aktieselskab, som er underlagt den franske "Insurance Code", med hjemsted på adressen 1, Promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, Frankrig, registreret i handels- og selskabsregistret i Nanterre med nr. 451 366 405, og som tegner nærværende Gruppeforsikring gennem sin irske filial, EUROP ASSISTANCE S.A. IRISH BRANCH, hvis hovedkontor er beliggende på adressen 4-8, Eden Quay, 4. sal, Dublin 1, Irland, D01 N5W8, og som er registreret i det irske selskabsregister med nr. 907089.

Europ Assistance S.A. er kontrolleret af den franske tilsynsmyndighed (ACPR), 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, Frankrig. Den irske filial følger adfærdskodekset for forsikringsselskaber (code of ethics for insurance companies), som er udstedt af den irske centralbank (Central Bank of Ireland), og filialen er registreret i Republikken Irland med nr. 907089 og driver virksomhed i dit land i henhold til den frie udveksling af tjenesteydelser.

Forsikringsgivers solvensrapport er tilgængelig på følgende adresse:

<http://www.europ-assistance.fr/sites/default/files/wwweuropassistancefr/download-doc/pdf/easasfcr2017vf.pdf>.

**TERROR:** En handling, herunder, men ikke begrænset til, anvendelse af magt eller vold og/eller trussel herom, udført af en person eller gruppe(r) af personer, uanset om disse handler alene eller på vegne af eller i forbindelse med en eller flere organisationer eller stater, begået med politiske, religiøse, ideologiske eller lignende formål, herunder en hensigt om at påvirke en stat og/eller skabe frygt blandt befolkningen eller en del af befolkningen. Enhver terrorhandling skal officielt betragtes som sådan af en offentlig myndighed på det sted, hvor handlingen fandt sted.

**BAGAGE:** Det tøj og de ejendele, som er nødvendige for personlig brug og hygiejne under rejsen, som opbevares i en kuffert eller flere kufferter, inklusive selve kufferterne, men eksklusive rede penge, smykker, elektronisk og digitalt udstyr og –dokumenter.

**MEDLEMSBEVIS:** Skriftlig bekræftelse eller elektronisk dokument, der sendes til Medlemmet, for at bekræfte Medlemskabet.

**REJSELEDSAGER:** Enhver anden person end Sikrede, som har bestilt en rejsefor at kunne følges med Dig på din Rejse.

**REGISTRERET PARTNER ELLER SAMLEVER:** Sikredes partner, som er samboende med Sikrede, og som er i et forhold med Sikrede, der er anerkendt i Hjemlandets lovgivning, dog ikke samlivsforhold, som ikke er omfattet af lovgivningen i Hjemlandet.

**SELVRISIKO:** Det beløb, Du selv skal betale.

**STREJKE:** En gruppe medarbejders kollektive arbejdsnedlæggelse eller arbejdsvægring som en tilkendegivelse af deres protest.

**FLYAFGANGSTID:** Det tidspunkt, der er anført af transportselskabet på flybilletten eller et tilsvarende dokument.

**BOPÆL:** Dit respektive lovbestemte hjemsted i Dit Hjemland, hvor Du har indgået Medlemskab.



# EUROP ASSISTANCE- FORSIKRING ASSISTANCE

**SYGDOM:** Enhver ændring af sundhedstilstanden, der ikke er opstået som følge af legemsbeskadigelse.

**FAMILIEMEDLEM:** Ægtefælle, Registreret partner eller Samlever, forældre, svigerforældre, børn, svigerbørn, søskende, svogre/svigerinder, bedsteforældre og børnebørn.

**FJERNERE PÅRØRENDE:** Sikredes onkler og tanter.

**FORSIKRINGSTAGER:** **TRAVELGENIO**  
C/Albasanz, 15,  
Edificio A, 2º Izq.,  
28037, Madrid, Spain  
España

**HJEMLAND:** Det land, hvor Du har Bopæl.

**GRUPPEFORSIKRING:** Nærværende gruppeforsikring, som Forsikringstager har tegnet til gavn for sine kunder, der kan indtræde i forsikringen.

**SKADESANMELDELSE:** Enhver pludselig, tilfældig, uforudset handling, der ikke er tilsigtet af den forsikrede, og hvis skadevirkninger er dækket af denne police, og som måske berettiger den forsikrede til modtagelse af erstatning. Gruppen af skader, der har samme årsag, skal regnes for at udgøre én enkelt skadesanmeldelse.

**REJSEARRANGØR:** TRAVELGENIO

**TRANSPORTSELSKAB:** Enhver virksomhed, der er behørigt autoriseret af de offentlige myndigheder til at transportere passagerer.

**TREDJEMAND:** Enhver, der ikke er en Sikret, et Familiemedlem, Fjernere Pårørende eller en Rejseledsager.

**REJSE:** Den ydelse, der bestilles hos Forsikringstager eller en autoriseret forhandler (herunder Rejsearrangøren), som omfatter følgende [solgte rejseydelser: flybilletter, togbilletter, krydstogter, hotelreservationer, indkvartering, booking eller pakkerejse.

## 1. MEDLEMSKAB

**Medlemmets samtykke til at indtræde i Gruppeforsikringen kan gives enten elektronisk (via en hjemmeside eller e-mail) eller mundtligt i forbindelse med fjernsalg over telefonen eller skriftligt ved køb i lokalerne hos en forhandler.**

For at være berettiget til Medlemskab skal hver af følgende betingelser være opfyldt:

- (a) Medlemmet skal have købt en Rejse hos Forsikringstager eller en forhandler (**herunder Rejsearrangøren**), som er godkendt af Forsikringstager
- (b) Rejsen, som Medlemmet har købt, skal være af en varighed på højst 90 sammenhængende dage.

....

Medlemskab er betinget af, at Medlemmet betaler præmien.



# EUROP ASSISTANCE- FORSIKRING ASSISTANCE

## 2. DURATION

### Medlemskabets varighed

Startdatoen for Medlemskabet er:

- (a) ved salg i lokalerne hos en forhandler (**herunder Rejsearrangøren**): den dato, hvor Medlemmet gav samtykke til at blive Medlem
- (b) ved salg via telefon: den dato, hvor Medlemmet over telefonen gav samtykke til at blive Medlem
- (c) ved salg via en hjemmeside eller e-mail: den dato, hvor Medlemmet via e-mail modtog en bekræftelse på sit køb af Medlemskabet.

### Dækningernes varighed

Dækningen gælder i hele verden, men er begrænset til den geografiske udstrækning, der svarer til den kontraktlige rejse.

For den forsikrede:

Dækningen begynder, når rejsen indledes, og gælder for rejse direkte til, direkte fra og i de destinationslande, der står på rejsebestillingen, og ethvert EU-land, som kunden rejser til i rejseperioden.

### Fortrydelsesret

Medlemmet er berettiget til at melde sig ud af Gruppeforsikringen, hvis dækningsperioden overstiger en måned.

Udmeldelse kan i givet fald ske, ved at Du senest 14 dage fra startdatoen for Dit Medlemskab sender en e-mail til: [fileyourcase@roleurop.com](mailto:fileyourcase@roleurop.com) eller et [almindeligt brev til: EA og fadresse](#)

Du kan anvende følgende skabelon: Undertegnede (hr./fr., navn, fulde navn, adresse) melder mig herved ud af Gruppeforsikringen, som jeg indtrådte i den (dato), således som det er dokumenteret ved Medlemsbevis nr. XXXXX. Dato og underskrift.

Vi refunderer de fulde indbetalte beløb senest 30 (tredive) kalenderdage efter modtagelsen af Din anmodning om udmeldelse.

## 3. PRÆMIE

Medlemmet modtager oplysning om Præmiens størrelse forud for Medlemskabet, og Præmien er inklusive skatter, afgifter og gebyrer. Præmien betales til Forsikringsgiver på datoen, hvor Medlemskabet begynder.

## 4. UDBETALING AF ERSTATNING

Den erstatning, som Vi har pligt til at udbetale, forfalder til betaling senest 30 dage, efter Vi har modtaget passende dokumentation for, at der er indtrådt en skadebegivenhed, eller efter Vi har indgået forlig om det fremsatte erstatningskrav.

Udbetaling af erstatning til Sikrede skal ske i samme valuta, som Medlemmet bruger til at betale præmien.



# EUROP ASSISTANCE- FORSIKRING ASSISTANCE

## 5. URIGTIGE OPLYSNINGER ELLER FORTIELSER

Hvis Sikrede afgiver falske eller urigtige oplysninger eller fortier oplysninger, kan Sikrede risikere helt eller delvist at miste retten til at modtage forsikringsdækning, herunder som følge af Medlemskabets annullering, i den udstrækning lovgivningen tillader det. Medlemmers/Sikredes afgivelse af urigtige oplysninger skal have samme virkning for Sikrede som en forsikringstagers afgivelse af urigtige oplysninger. Medlemmet/Sikrede har ansvaret for nøjagtigheden og korrektheden af de afgivne oplysninger.

## 6. FORHØJELSE ELLER NEDBRINGELSE AF RISIKOEN

Medlemmet skal underrette Forsikringsgiver skriftligt om enhver forøgelse eller forringelse af den risiko, der er dækket af Gruppeforsikringen som følge af Medlemskabet.

## 7. ANDEN FORSIKRING

Medlemmet skal underrette Forsikringsgiver skriftligt om, hvorvidt vedkommende har indgået en anden forsikringsaftale, som dækker samme risiko/risici.

## 8. LOVVALG OG VÆRNETING

Gruppeforsikringen, Medlemskabet, fortolkningen deraf eller spørgsmål vedrørende forsikringens fortolkning, gyldighed eller virkemåde og opfyldelse er underlagt lovgivningen i Kongeriget Danmark.

Enhver tvist eller ethvert krav, der måtte opstå som følge af eller i forbindelse med Gruppeforsikringen, Medlemskabet eller disses indhold eller indgåelse (herunder ikke-kontraktmæssige tvister eller krav), er underlagt de danske domstoles enekompetence.

## 9. FORÆLDELSESRIST

Forældelsesfristen for forsikringskrav i Danmark er som udgangspunkt tre år med en absolut forældelsesfrist på 10 år for tingskader og 30 år for personskader. Ved personforsikringer (f.eks. livs- og ulykkesforsikring og sundhedsforsikring), hvor forsikringsbegivenheden er skadens indtræden eller konstatering, gælder en særlig forældelsesfrist på 10 år..

I forhold til dækning for Lægehjælp og Øvrig Bistand skal du kontakte os, straks efter at forsikringsbegivenheden er indtrådt. Hvis vi har undladt at gribe direkte ind, og en godtgørelse er betalt alligevel i henhold til dækningen, er du forpligtet til at fremsende dokumentation for de relevante omstændigheder.

## 10. OVERDRAGELSE

Du kan ikke overdrage Medlemskabet uden Vores forudgående skriftlige samtykke.

## 11. BESKYTTELSE AF PERSONOPLYSNINGER

I følgende meddelelse om beskyttelse af personoplysninger gør vi rede for, hvordan og til hvilke formål vi anvender dine personoplysninger. Læs venligst meddelelsen omhyggeligt.





# EUROP ASSISTANCE- FORSIKRING ASSISTANCE

## 1. Hvilken juridisk enhed vil anvende dine personoplysninger

Europ Assistance S.A. Irish branch, hvis primære forretningsadresse er 4th Floor, 4-8 Eden Quay, Dublin 1, D01N5W8, Irland, og som er registreret under nummer 907089 i Companies Registration Office Ireland, er dataansvarlig. Europ Assistance S.A. er et aktieselskab (société anonyme), der er registreret under nummer 450 366 405 i handels- og selskabsregisteret i Nanterre, og er omfattet af den franske forsikringslov. Dets hovedkontor ligger på adressen 1, Promenade de la Bonnette, 92230 Genevilliers, Frankrig.

Hvis du har spørgsmål til behandlingen af dine personoplysninger, eller hvis du ønsker at udøve en rettighed i forhold til dine personoplysninger, kan du kontakte databehandleren på følgende adresse:

Europ Assistance SA – Irish Branch - DPO  
4/8 Eden Quay  
D01N5W8  
Dublin  
Irland

[EAGlobalDPO@europ-assistance.com](mailto:EAGlobalDPO@europ-assistance.com)

## 2. Sådan anvender vi dine personoplysninger

Forsikringselskabet vil anvende dine personoplysninger i forbindelse med:

- forsikring og risikostyring
- police og administration
- behandling af skadesanmeldelser
- deling af personoplysninger for at forebygge svig

Forsikringselskaber er berettiget til at behandle dine personoplysninger i henhold til en kontrakt.

## 3. Hvilke personoplysninger anvender vi

Kun personoplysninger, der er strengt nødvendige til ovennævnte formål, vil blive behandlet. Forsikringselskabet vil navnlig behandle:

- navn, adresse og identifikationsdokumenter
- oplysninger om verserende straffesager
- bankoplysninger:

## 4. Hvem deler vi dine personoplysninger med

Vi kan dele dine personoplysninger med andre Europ Assistance selskaber eller med selskaber i Generali Group enheder, eksterne organisationer, f.eks. vores revisorer, reassurandører eller coassurandører, sagsbehandlere, agenter og forhandlere, som på noget tidspunkt måtte have brug for at skulle levere den ydelse, der er dækket af din forsikringspolice, samt alle andre enheder, der udfører nogen form for teknisk, organisatorisk og operationel aktivitet til understøttelse af forsikringen. Disse organisationer eller enheder kan anmode om dit særskilte samtykke til at behandle dine personoplysninger til deres egen brug.

## 5. Derfor er det nødvendigt, at du giver dine personoplysninger

Videregivelse af dine personoplysninger er nødvendigt for, at vi kan tilbyde og administrere policen, behandle dit krav, i forbindelse med reassurance eller coassurance, foretage kontrol- eller tilfredshedsundersøgelser, kontrollere lækager eller svig, overholde juridiske forpligtelser og i almindelighed udøve vores forsikringsvirksomhed. Hvis du ikke giver dine personoplysninger, så vil det ikke være muligt for os at levere ydelser i henhold til policen.





## EUROP ASSISTANCE- FORSIKRING ASSISTANCE

### 6. Hvortil overfører vi dine personoplysninger

Vi kan overføre de pågældende personoplysninger til lande, områder eller organisationer uden for det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde (EØS), som Europa-Kommissionen har fastslået ikke sikrer et passende databeskyttelsesniveau, f.eks. USA. I sådanne tilfælde vil overførsel af dine personoplysninger til enheder uden for EU ske under iagttagelse af behørig garantier i henhold til gældende lovgivning. Du er berettiget til at indhente oplysninger om og, hvor det er relevant, kopi af de garantier, der benyttes ved overførsel af dine personoplysninger uden for EU, ved henvendelse til databehandleren.

### 7. Dine rettigheder i forhold til dine personoplysninger

Du har følgende rettigheder i forhold til dine personoplysninger:

- Indsigt - du kan anmode om indsigt i dine personoplysninger.
- Berigtigelse - du kan anmode selskabet om at rette personlige oplysninger, der er unøjagtige eller ufuldstændige.
- Sletning - du kan anmode selskabet om at slette personoplysninger, hvis et af følgende forhold gør sig gældende:
  - a. Når personoplysninger ikke længere er nødvendige til de formål, hvortil de blev indsamlet eller på anden vis behandlet.
  - b. Du trækker dit samtykke, der er grundlag for behandlingen, tilbage, og der er ikke andet retsgrundlag for behandlingen.
  - c. Du gør indsigelse mod automatiske afgørelser, og der foreligger ikke legitime grunde til behandlingen, eller du gør indsigelse mod behandling med henblik på direkte markedsføring.
  - d. Personoplysningerne er blevet behandlet ulovligt.
  - e. Personoplysningerne er blevet slettet for at overholde retlige forpligtelser i EU-retten eller i den nationale ret i den medlemsstat, som selskabet er underlagt.
  - f. Personoplysningerne er blevet indsamlet i forbindelse med udbud af informationssamfundstjenester.
- Begrænsning - du kan anmode selskabet om at begrænse sin behandling af dine personoplysninger, hvis et af følgende forhold gør sig gældende:
  - a. Du bestrider nøjagtigheden af dine personoplysninger, i perioden indtil den dataansvarlige har haft mulighed for at fastslå, om personoplysningerne er korrekte. Behandlingen er ulovlig, og du modsætter dig sletning af personoplysningerne og anmoder i stedet om, at anvendelse af oplysningerne begrænses.
  - b. Selskabet har ikke længere brug for personoplysningerne til behandlingen, men de er nødvendige for, at retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares.
  - c. Du har gjort indsigelse mod behandlingen i medfør af retten til at gøre indsigelse og automatiske afgørelser, i perioden mens det kontrolleres, om selskabets legitime interesser går forud for dine.
- Portabilitet - du kan anmode selskabet om at overføre de personoplysninger, som du har givet os, til en anden organisation eller/og anmode om at modtage dine personoplysninger i et struktureret, almindeligt brugt og maskinlæsbart format.

Du kan kontakte forsikrings-selskabets databeskyttelsesrådgiver vedrørende alle spørgsmål om udøvelse af dine rettigheder, herunder indsigelsesret, ved at sende en email til: [EAGlobalDPO@europ-assistance.com](mailto:EAGlobalDPO@europ-assistance.com)

Anmodninger om udøvelse af rettigheder er uden udgifter for dig, medmindre de er åbenbart grundløse eller overdrevne.



## EUROP ASSISTANCE- FORSIKRING ASSISTANCE

### 8. Sådan indgiver du en klage

Du kan klage til en tilsynsmyndighed. Oplysninger om den relevante tilsynsmyndigheds oplysninger er angivet nedenfor:

Datatilsynet  
Borgergade 28,5  
1300 København K  
Tlf.: 33 19 32 00  
[dt@datatilsynet.dk](mailto:dt@datatilsynet.dk)

Office of the Data Protection Commissioner  
Canal House, Station Road, Portarlington, Co. Laois,  
R32 AP23, Ireland.  
[info@dataprotection.ie](mailto:info@dataprotection.ie)

### 9. Så længe opbevarer vi dine personoplysninger

Vi opbevarer dine personoplysninger så længe som det er nødvendigt til de ovenfor anførte formål, eller så længe som det kræves i lovgivningen.

## 12. KONTAKTOPLYSNINGER VED ANMELDELSE AF SKADE

Hvis Du ønsker at indgive en skadeanmeldelse til os, kan Du gøre dette på Vores brugervenlige hjemmeside:

<https://fileyourcase.eclaims.europ-assistance.com>

Dette er den hurtigste måde at kontakte os på.

Du kan også skrive til os på følgende adresse:  
**Europ Assistance Service Indemnisations GCC**  
Postboks 36364 – 28020 Madrid – SPANIEN

## 13. KLAGEADGANG

Vi tilstræber at tilbyde Dig det højeste serviceniveau. Hvis der imidlertid skulle være noget, der har givet anledning til utilfredshed, skal Du i første omgang sende din klage med posten til følgende adresse:

INTERNATIONAL COMPLAINTS  
POSTBOKS 36009  
28020 Madrid, Spanien  
[complaints@roleurop.com](mailto:complaints@roleurop.com)

Vi bekræfter modtagelsen af Din klage inden for 3 dage, medmindre Vi kan svare på klagen med det samme. Vi forpligter os til at give et endeligt svar indenfor 1 måned.

Hvis du ikke er tilfreds med den måde, Vi behandlede Din klage på, kan Du sende en skriftlig meddelelse herom til:

The Compliance Officer (compliance officer)  
Europ Assistance S.A. Irish Branch  
4th Floor, 4-8 Eden Quay,  
Dublin 1, Irland, N5W8 D01  
E-mail: [complaints\\_eaib\\_fr@roleurop.com](mailto:complaints_eaib_fr@roleurop.com)



## FORSIKRINGSDÆKNING, DER YDES

### A. ASSISTANCEDÆKNING

#### DÆKNING AF LÆGEASSISTANCE I UDLANDET

Hvis den forsikrede rammes af sygdom eller ulykke under sin udlandsrejse, **skal assurandøren betale op til en grænse på EUR 10 000 i Europa og EUR 25 000 i resten af verden** pr. rejse, for følgende udgifter:

- Lægehonorarer.
- Medicin på recept fra læge eller kirurg.
- Hospitsudgifter.
- Ambulanceudgifter, for transport til nærmeste hospital, hvis det ordineres af en læge. (Hvis der kræves ambulance til intensivafdeling, hører omkostningen ind under ydelsen "SYGETRANSPORT AF DEN FORSIKREDE VED SYGDOM ELLER ULYKKE".

Hvis **assurandøren** ikke har grebet ind i forløbet direkte, så disse udgifter kan være refunderbare, skal de tilhørende originalfakturaer fremlægges, og de skal ledsages af en komplet lægejournal med anførelse af de nærmere omstændigheder, diagnose og behandling, så sygdommen eller ulykken, der ramte den forsikrede, kan identificeres.

Assurandøren skal ikke være forpligtet til at betale for noget beløb, som den forsikrede kan få refunderet af de sociale myndigheder eller noget offentligt eller **privat eller** statsligt sundhedssystem eller fond.

#### DÆKNING AF LÆGEASSISTANCE I BOPÆLSLANDET

Hvis den forsikrede er ramt af en sygdom eller et uheld, når han rejser i sit bopælsland mere end 50 km fra sit hjem, **skal assurandøren betale op til en grænse på EUR 600** pr. rejse, for følgende udgifter:

- Lægehonorarer.
- Medicin på recept fra læge eller kirurg.
- Hospitsudgifter.
- Ambulanceudgifter, for transport til nærmeste hospital, hvis det ordineres af en læge. (Hvis der kræves ambulance til intensivafdeling, hører omkostningen ind under ydelsen "SYGETRANSPORT AF DEN FORSIKREDE VED SYGDOM ELLER ULYKKE".

Hvis **assurandøren** ikke har grebet ind i forløbet direkte, så disse udgifter kan være refunderbare, skal de tilhørende originalfakturaer fremlægges, og de skal ledsages af en komplet lægejournal med anførelse af de nærmere omstændigheder, diagnose og behandling, så sygdommen eller ulykken, der ramte den forsikrede, kan identificeres.

Assurandøren skal ikke være forpligtet til at betale for noget beløb, som den forsikrede kan få refunderet af de sociale myndigheder eller noget offentligt eller **privat eller** statsligt sundhedssystem eller fond.

#### FORLÆNGET HOTELOPHOLD GRUNDET SYGDOM ELLER ULYKKE

Hvis sygdommens eller ulykkens karakter forhindrer **den forsikrede** i at fortsætte sin rejse, men det ikke er nødvendigt med indlæggelse på hospital eller klinik, skal assurandøren betale for omkostningerne i forbindelse med forlængelse af den forsikredes ophold på hotel, hvis ordineret af en læge, **op til EUR 60 pr. dag** og i maksimalt 10 dage.



## **SYGETRANSPORT AF DEN FORSIKREDE VED SYGDOM ELLER SKADE**

Hvis du rammes af sygdom eller ulykke i den periode, hvor denne police er i kraft, under en udlandsrejse, og hvis et sådant tilfælde gør det umuligt for dig at fortsætte rejsen, **vil vi**, så snart vi orienteres herom, organisere de nødvendige kontakter mellem vores sundhedstjeneste og de læger, der behandler dig.

Når **vores** sundhedstjeneste autoriserer **din** overførsel til et bedre udstyret eller specialiseret hospitalscenter nær **din** faste bopæl (som beskrevet under Definitioner), vil **vi**, efter **eget** skøn:

- forestå en sådan overførsel i overensstemmelse med den konkrete alvorsgrad og
- benytte de mest passende transportmidler.

**Det er kun de krav, som fastlægges af vores sundhedstjeneste, der tages i betragtning ved valg af det transportmiddel og det hospital, hvor du skal indlægges.**

**Hvis du nægter at blive transporteret på det tidspunkt og under de betingelser, som er fastlagt af vores sundhedstjeneste, bliver alle de dækkede services og omkostninger, der er resultatet af en sådan beslutning, automatisk suspenderet.**

**Til orientering vil det særlige lægefly kun blive taget i brug i det geografiske territorium Europa og de lande, der grænser op til Middelhavet.**



# EUROP ASSISTANCE- FORSIKRING ASSISTANCE

## DEN FORSIKREDES MEDREJSENDES HJEMREJSE FØR TID

Hvis du bliver overført:

1. grundet sygdom eller ulykke, i henhold til den service, der ydes som "SYGETRANSPORT AF DEN FORSIKREDE VED SYGDOM ELLER SKADE", eller
2. grundet dødsfald eller
3. enhver anden situation

der forhindrer resten af dine medrejsende i at returnere til deres hjem på den oprindeligt planlagte måde, vil vi bære udgifterne til transport af de nævnte medrejsende til (a) deres faste bopæl (som beskrevet under Definitioner) eller (b) til det sted, hvor den transporterede forsikrede er hospitalsindlagt, i form af flybillet på almindeligt rutefly (economy-klasse) eller togbillet (første klasse).

## REJSE FOR EN PERSON, DER SKAL LEDSAGE DEN FORSIKREDE VED HOSPITALSINDLÆGGELSE

Hvis du under rejsen skal hospitalsindlægges i mere end syv dage, og intet direkte familiemedlem er hos dig, vil vi sørge for returflybillet på almindeligt rutefly (economy-klasse) eller returtogbillet (første klasse) fra din faste bopæl (som beskrevet under Definitioner) for én person, så vedkommende kan ledsage dig (den hospitalsindlagte forsikrede) fra hospitalet til din faste bopæl.

## UDGIFTER FOR DEN PERSON, DER LEDSAGER DEN HOSPITALSINDLAGTE FORSIKREDE

I henhold til dækningen "REJSE FOR EN PERSON, DER SKAL LEDSAGE DEN FORSIKREDE VED HOSPITALSINDLÆGGELSE" betaler vi opholds- og hotelindkvarteringsudgifterne for én person, som er rejst ud for at ledsage dig (den hospitalsindlagte forsikrede), ved fremlæggelse af relevante originalfakturaer og **op til EUR 60 pr. dag i maksimalt 10 dage**.

## LEDSAGELSE AF MINDREÅRIGE ELLER HANDICAPPEDE PERSONER

Hvis du rejser sammen med handicappede eller børn under 14 år, som også er forsikrede enkeltpersoner, og det, i policens gyldighedsperiode, bliver umuligt for dig at tage dig af dem, fordi du er ramt af sygdom eller ulykke, der er dækket af policen, vil vi organisere og betale for returrejseomkostninger for en person, som er udpeget af **dig** eller din familie, og som er bosiddende i det land, hvor din faste bopæl ligger (som beskrevet under Definitioner), eller for en rejseledsager, der er udpeget af os, så vedkommende kan ledsage de mindreårige eller handicappede personer tilbage til din faste bopæl (som beskrevet under Definitioner) på kortest mulig tid.

## TRANSPORT AF JORDISKE RESTER

Hvis du dør under en rejse, vil vi organisere og påtage os udgifterne til transport af de jordiske rester til begravelsesstedet på din faste bopæl, inden for de kommunale grænser dér, samt eventuelle udgifter til balsamering, den mindste obligatoriske kiste samt administrative formaliteter.



## EUROP ASSISTANCE- FORSIKRING ASSISTANCE

### **KOMMUNIKATION AF VIGTIGE MEDDELELSER (I FORBINDELSE MED DE DÆKKEDE SERVICES)**

Vi skal, i form af en 24-timers service, acceptere og viderebringe dine vigtige meddelelser, hvis du ikke har nogen andre muligheder for at få meddelelserne ud til den relevante modtager, og under forudsætning af, at de pågældende meddelelser vedrører en begivenhed, der er dækket ind under denne police.



# EUROP ASSISTANCE- FORSIKRING ASSISTANCE

## UDELUKKELSER

De services, der er dækket heri, ophører, når rejsen slutter, eller når vi har hjemsendt dig til din faste bopæl (som beskrevet under Definitioner) eller et hospitalscenter nær din faste bopæl.

Under alle omstændigheder vil enhver skade, situation, udgift eller konsekvens, som opstår ud fra, hvad der er anført nedenfor, være udelukket fra forsikringens dækning, medmindre det er direkte angivet på anden vis.

1. Allerede eksisterende eller kroniske sygdomme, skader eller tilstande, som du havde inden starten på rejsen, eller som måtte manifestere sig i løbet heraf.
2. Frivilligt afkald på, forsinkelse eller fremskyndelse fra din side af den sygetransport, som vi har foreslået, og som var aftalt af vores sundhedstjeneste.
3. Psykiske sygdomme, lægetjek vedrørende forebyggende medicin, termiske spabehandlinger, kosmetisk kirurgi, AIDS og ethvert tilfælde, hvor formålet med rejsen er, at du skal modtage medicinsk behandling eller kirurgisk indgreb, behandling med alternativ medicin (homøopati, naturmedicin osv.), udgifter til behandling vedrørende fysisk terapi og/eller rehabilitering samt alle andre lignende forhold.

Desuden er diagnose, opfølgning og behandling af graviditet, frivillig afbrydelse heraf og fødselsprocessen også udelukket, medmindre der er tale om en situation, hvor nødpleje er påkrævet, og altid før den syvende graviditetsuge.

4. Din deltagelse i væddemål, farlige udfordringer eller slagsmål.
5. Enhver konsekvens af deltagelse i vintersport.
6. Deltagelse i konkurrencesport eller motorløb (bane eller rally) samt deltagelse i farlige eller hasarderede aktiviteter som anført nedenfor:
  - Boksning, vægtløftning, brydning (i alle afskygninger), kampsport, bjergbestigning med adgang til gletsjere, bobslædekørsel, nedsænkning med dykkerudstyr, speleologi (huleforskning) og skiløb med skihop.
  - Luftsport generelt.
  - Adventure-sport som f.eks. rafting, bungeejumping, hydro-speed, kanosejads og andre lignende aktiviteter. I disse tilfælde skal assurandøren kun tiltræde og forestå betaling af eventuelle udgifter frembragt af den forsikrede fra det tidspunkt, vedkommende er under behandling i et lægecenter.





7. Din deltagelse i lufttransport, undtagen de ulykker, du kan komme ud for som rejsende passager hos et behørigt autoriseret flyselskab, som er dækket, under forudsætning af, at flyets pilot har gyldigt flyvercertifikat, der gælder (I) at flyet er midt under flyvning af et rute- eller charterfly mellem lufthavne, der er forberedt på passagertrafik, eller (II) flyet er parkeret på landingsbaner i førnævnte lufthavn, eller (III) flyet er i gang med en form for manøvre i en sådan lufthavn
8. Selvmord, selvmordsforsøg eller selvpåførte skader hos den forsikrede.
9. Redning af personer i bjerge, huler eller afgrunde, i havet eller enørken.
10. Sygdom eller ulykke, der skyldes indtagelse af alkoholiske drikke, narkotika, rusmidler eller medicin, medmindre sidstnævnte er ordineret af en læge.
11. Upassende opførsel hos forsikringstageren, den forsikrede eller cessionarer deraf.
12. Epidemier og/eller smitsomme sygdomme, der opstår pludseligt og spredes hurtigt gennem befolkningen, f.eks. pga. forurening og/eller atmosfærisk kontaminering.
13. Krige, demonstrationer, opstandelser, tumultagtige populære demonstrationer, terrorhandlinger eller sabotage og strejker, uanset om sådanne begivenheder er lovligt anmeldt eller ej. Hvis de ikke er lovligt anmeldt, skal assurandøren refundere eventuelle assistanceudgifter, som er dækket og behørigt underbygget i den fremlagte originalfaktura. Ioniserende stråling eller kontaminering via radioaktivitet fra nukleart brændsel eller atomaffald, der stammer fra forbrænding af nukleart brændsel, eller radioaktive, toksiske, eksplosive eller andre farlige egenskaber ved en sprængfarlig nuklear sammensætning eller nuklear komponent i en sådan sammensætning. Jordrystelser, oversvømmelser, vulkanudbrud og generelt set alt, der udløses af naturens kræfter. Ethvert andet fænomen af ekstraordinær katastrofekarakter eller enhver begivenhed, der grundet dens omfang og alvorsgrad klassificeres som en katastrofe.
14. Rejser til andre lande end dem, der er beskrevet i Forsikringsperiode og geografisk udstrækning i planen i begyndelsen af denne police.

Uanset ovenstående er følgende situationer specifikt udelukket:

1. Sygetransport af personer, som er syge eller sårede, når deres sygdomme eller skader, efter assurandørens lægehøds mening, kan eller bør behandles "in situ".
2. Udgifter til briller eller kontaktlinser eller til anskaffelse, implantatstatning, ekstraktion og/eller reparation af protese eller legems- og ortopædiske dele af enhver type, f.eks. nakkestøtter.



## EUROP ASSISTANCE- FORSIKRING ASSISTANCE

### ANDRE BESTEMMELSER

#### KORRESPONDANCE

- A. Enhver korrespondance til assurandøren skal tilsendes assurandøren på den adresse, der er anført i planen for policen.
- B. Enhver korrespondance, der foretages af policeformidleren til assurandøren, skal have samme effekt, som hvis den var foretaget af forsikringstageren, medmindre sidstnævnte har angivet noget andet.
- C. Enhver korrespondance fra assurandøren til forsikringstageren skal sendes til den adresse på forsikringstageren, der er anført i planen for policen.

Enhver korrespondance fra assurandøren til den forsikrede skal foretages til den adresse, der oplyses af den forsikrede på det tidspunkt, hvor vedkommende kontakter assurandøren for at afgive en skadesanmeldelse eller anmode om et forsikringsbevis.



#### DOKUMENTER, DER SKAL FREMLÆGGES I FORBINDELSE MED SKADESANMELDELSE

- Dokumenter, der beviser fakta (lægejournal, dødsattest, hospitalsdokumenter, politirapport, klager indgivet på politistationer...). Disse dokumenter skal indeholde den dato, hvor begivenheden fandt sted, årsagen, diagnosen, eventuelle relevante tidligere journaler eller antecedenter og den ordinerede behandling.
- Formular, som vi stiller til rådighed, skal udfyldes af den registrerede læge, der tilser den forsikrede, eller anden person, der får lægebehandling, som vedrører aflysningen. Dette dokument er kun nødvendigt i tilfælde, hvor utilstrækkelig information om personens helbredstilstand er fremlagt.
- Originalfaktura og/eller -kvitteringer for den købte rejse.
- Købsbevis for forsikringen.
- Originalfaktura for omkostninger forbundet med aflysning af rejsen, udstedt af serviceudbyderen, som viser en oversigt over de involverede beløb og begreber, samt en kopi af de generelle salgsbetingelser.
- Originaldokument, der aflyser reservationen, udstedt af serviceudbyderen, samt fakturaen med aflysningsudgifterne.
- Kopi af de elektroniske billetter. Det er afgørende, at de viser den fulde pris og tariffbetingelserne (ikke-refunderbar, ikke-endosserbar, kan ikke ændres, enhver form for bøder og straf, billetklasse osv.)
- Hvis aflysningen skyldes en hændelse, der har ramt et familiemedlem, skal der fremlægges et dokument, som beviser relationen mellem den forsikrede og det pågældende familiemedlem (f.eks. fotokopi af "libro de familia" eller fødselsattest/familietilhørsforhold for alle involverede parter), hvis sådanne dokumenter findes i det land, hvor den forsikrede har købt denne police.



## EUROP ASSISTANCE- FORSIKRING ASSISTANCE

### PROCEDURE I TILFÆLDE AF SKADESANMELDELSE

- Rejseassistance, døgnåben telefon +4538322806
- Rejseaflysning @email: [fileyourcase@roleurop.com](mailto:fileyourcase@roleurop.com)

### NØDVENDIG DOKUMENTATION

- Policenummer
- Information om den forsikrede
- Assurandøren vil informere dig om den dokumentation, som du skal fremlægge i hver sag.

### KUNDESERVICEAFDELING

- Telefon: +4538322806 (vælg 3) fra 9 til 17 (mandag til fredag)
- @ e-maill: [infotravelgenio@roleurop.com](mailto:infotravelgenio@roleurop.com)
- Website: <https://fileyourcase.eclaims.europ-assistance.com>
- Chat 9 til 17 (mandag til fredag) +4538322806