

Avbeställningsförsäkring för biljetter

Försäkringsvillkor nr: 02201-3

Om försäkringsavtalet

För denna försäkring gäller Försäkringsavtalslagen och vad som står i detta försäkringsvillkor samt svensk lag i övrigt.

Du har rätt att ångra köpet av försäkringen

Du har rätt att ångra ditt köp av försäkringen förutsatt att försäkringsperioden är över 1 månad. Ånger-fristen är 14 dagar, vilket räknas från det du har mottagit försäkringsbeskedet och försäkringsvillkoren:

- Om du till exempel får villkoren måndagen den 1. kan du avboka försäkringen fram till måndagen den 15:e.
- Om tidsfristen utlöper på en helgdag eller lördag kan du vänta med att ångra ditt köp till påföljande arbetsdag.
- Ångerrätten upphör automatiskt när det evenemang som anges i försäkringsbeviset, har startat.
- Om försäkringen köps av företag gäller inte ångerrätten.

Så här gör du om du har ångrat dig

Om du skulle ångra dig är det viktigt att du meddelar oss innan tidsfristen löper ut. Om du meddelar oss skriftligt per brev eller mejl måste du ha skickat meddelandet före tidsfristen löpt ut. Om du skulle välja att meddela oss brevlades kan du med fördel skicka det som rekommenderat brev och spara inlämningskvittot så att du har bevis på att du har meddelat oss inom tidsfristen. Du kan meddela os på:

E-mail: affinity@trygghansa.se

Telefon: 010-219 12 19

Brev: Trygg-Hansa Försäkring filial, Affinity, Att.: Eventim, SE-106 26 Stockholm

1. Om försäkringen

Försäkringen är en avbeställningsförsäkring för biljetter och kan endast tecknas när du köper biljetter inklusive andra ev. tillhörande beställningar, via eventim.se. Om du har frågor om försäkringen är du välkommen att kontakta eventim.se eller Trygg-Hansa.

Du är införstådd med att kommunikationen mellan oss och dig kan ske via de kontaktuppgifter som du har tillåtit genom att lämna dem vid tecknandet av försäkringen till exempel: mejl, telefon, sms, brev eller annat varierat elektroniskt media. Det är ditt ansvar att upplysa oss om ändrade person-och kontaktuppgifter och informera oss om något ändras om försäkrad som har konsekvens för försäkringsavtalet.

Gäller från och med: 2024-03-01
Försäkringsvillkor: Avbeställningsförsäkring för biljetter, villkorsnummer: 02201-3

Vid frågor om försäkringen

- Frågor om försäkringen eller anmäld skada kan du ställa via affinity@trygghansa.se eller 010-219 12 19.

2. Vem är försäkringstagaren

Försäkringstagaren är den person eller det företag som har ingått ett avtal med Trygg-Hansa om att teckna avbeställningsförsäkring för biljetter inklusive andra ev. tillhörande beställningar.

2.1 Vem är försäkrad:

- Försäkringstagaren som ursprungligen köpte biljetten inklusive andre, ev. tillhörande beställningar .
- Familjemedlemmar* eller upp till 3 följeslagare** som har biljetter inklusive andra, ev. tillhörande beställningar på samma beställning.
- Ny biljettägare som lagligt har förvärvat biljetten inklusive andra ev. tillhörande beställningar, av ursprunglig försäkringstagare. Det är försäkringstagarens ansvar att informera Trygg-Hansa om rätt kontaktuppgifter till denne.

* Familjemedlem

Med familjemedlemmar menas:

- barn, barnbarn, svärbarn
- föräldrar, svärföräldrar, mor- och farföräldrar
- syskon, svåger, svägerskor

** Följeslagare

Med följeslagare menas person som inte är en familjemedlem och som i samma beställning har köpt biljetter inklusive andra ev. tillhörande beställningar, för samma evenemang.

3. När gäller försäkringen

Försäkringen är gällande från och med biljettens inklusive andra ev. tillhörande beställningars inköpsdatum och slutar gälla automatiskt när det evenemang, för vilket försäkringen köptes startar.

4. Försäkringssumma

Försäkringssumman är begränsad till köpesumman som framgår av köpkvitteringen, dock högst 3 700 kr per försäkrad person.

5. Vilka skador gäller försäkringen för

Försäkringen inkluderar avbokningsskydd för biljetter inklusive andre, ev. tillhörande, beställningar när du förhindrad att delta i ett evenemang på grund av:

- Akut sjukdom*, allvarlig skada** eller dödsfall, dig själv, din familj eller följeslagare.
- Brand eller inbrott i ditt eget hem eller företag omedelbart före evenemanget.
- Storm, översvämningar eller skyfall i ditt eget hem eller företag omedelbart före evenemanget.
- Skilsmässa, separation eller upphörande av samboskap. Vid samboskaps upphörande är det ett krav att du och din tidigare partner båda har varsin folkbokföringsadress och att ni har bott tillsammans på samma folkbokföringsadress i minst 12 månader före samboskapets upphörande.

- Ofrivillig uppsägning eller lockout av dig, förutsatt att uppsägning eller lockout sker under försäkringsperioden och inom 3 månader före evenemanget.
- Nytt arbete i samband med ofrivillig uppsägning utan möjlighet på det nya jobbet att få beviljat ledighet för att delta i evenemanget. Det är en förutsättning att uppsägningen sker under försäkringsperioden och att du har påbörjat det nya jobbet inom 1 månad före evenemanget.
- Icke godkänd tentamen och att du ska upp till omprövning eftersom du inte har klarat din tentamen på en institution utanför grundskolan. Det är ett villkor att du är studieaktiv, har köpt biljetter inklusive andre, ev. tillhörande, beställningar före tidpunkten för den icke godkända tentamen och att du ska upp till omprövning under samma period som eller upp till 2 veckor efter evenemanget.
- Graviditet dvs. om du enligt din läkare inte bör delta i evenemanget eftersom du är gravid och det finns omständigheter/komplikationer i din graviditet som gör det oförsvarligt att delta, t.ex. risken att du föder för tidigt. Det är ett villkor att du inte var gravid när biljetter inklusive andra ev. tillhörande beställningar, gjordes.
- Bedrägerier som begås av anställd eller en avtalsstridig arbetsnedläggelse i ditt eget företag (som du äger) omedelbart före evenemanget. Bedrägeriet måste ha polisanmälts.

***Akut sjukdom:**

Akut sjukdom innebär en akut och oväntad sjukdom som kräver läkarbesök, besök på akuten, sjukhusvistelse och är av så påträngande karaktär att det gör att den försäkrades deltagande i händelsen avråds av läkare.

**** Allvarlig skada:**

Allvarlig skada innebär en allvarlig och oväntad skada som kräver läkarbesök, besök på akuten, sjukhusvistelse och är av så påträngande karaktär att det gör att den försäkrades deltagande i händelsen avråds av en läkare.

6. Vilka skador gäller försäkringen inte för

6.1 Försäkringen gäller inte för sjukdom eller allvarlig skada, vars orsak är en befintlig sjukdom (annat än svimning) eller allvarlig skada som var känd vid tidpunkten för köpet av försäkringen.

6.2 Dessutom gäller försäkringen inte för skada som, direkt eller indirekt beror på:

- Uppsåtliga, brottsliga eller grovt oaktsamma handlingar eller försummelser.
- Deltagande i slagsmål, självförvållad berusning, självförvållad påverkan av droger och andra berusningsmedel eller självmordsförsök.

7. När betalar vi ut ersättning

Ersättningen betalas i svenska kronor och senast 1 månad efter att vi har fått och bedömt den information som vi anser nödvändig för att avgöra om ersättningen ska betalas ut och hur stor den i så fall ska vara. I samma utsträckning som vi har betalat ersättning för en skada, övertar vi din rätt att kräva ersättning av den som är ansvarig för skadan.

8. Självrisk

Försäkringen gäller utan självrisk.

9. Vid skada

9.1 Skadeanmälan

Vid skada ska du kontakta Trygg-Hansa omedelbart och innan evenemanget börjar, skicka oanvända biljetter och fakturor och göra skadeanmälan. Avbokning som sker efter att ett evenemang startat omfattas inte av försäkringen.

Du kan anmäla din skada på:

Web: <http://affinity.trygghansa.se>

Telefon: 010-219 12 19

9.2 Dokumentationskrav

Du ska till Trygg-Hansa lämna de handlingar och uppgifter som styrker ditt ersättningskrav och som behövs för utredning av Trygg-Hansas ansvar. Trygg-Hansa är inte skyldigt att betala ersättning förrän Trygg-Hansa har fått begärda handlingar och uppgifter.

- **Akut sjukdom, skada eller dödsfall**
Trygg-Hansa kan begära läkarintyg (där diagnosen/skadan framgår) och övriga handlingar som är av betydelse för fastställande av din rätt till ersättning. Eventuella kostnader för läkarintyg ersätts av Trygg-Hansa och vid dödsfall ska dödsfallsintyg bifogas skadeanmälan.
- **Brand eller inbrott**
Du måste skicka Trygg-Hansa dokumentation av anmälan till polisen.
- **Stormar, översvämningar eller skyfall**
Du måste skicka Trygg-Hansa dokumentation av anmälan till försäkrings- och räddningsföretaget.
- **Skilsmässa, separation eller samboavslut**
I händelse av skilsmässa ska detta dokumenteras med en kopia av skilsmässohandlingarna. När samboskapen upphör måste du skicka en utskrift från folkbokföringen.
- **Ofrivilligt avsked eller lockout**
Du måste skicka Trygg-Hansa dokumentation om uppsägning och om eventuella nya anställningsavtal eller lockout.
- **Omtenta**
Du måste skicka Trygg-Hansa datum och tid för omtenta samt dokumentation som styrker detta.
- **Graviditet**
Trygg-Hansa kan begära läkarintyg och övriga handlingar som är av betydelse för fastställande av din rätt till ersättning. Eventuella kostnader för läkarintyg ersätts av Trygg-Hansa.
- **Bedrägeri eller stopp i ditt eget företag**
Du måste skicka oss polisanmälan och eller dokumentation av vad som orsakat stoppet i ditt eget företag (t.ex. protokoll från fackliga förhandlingar om nedläggande av arbetet).

10. Nedsättning eller bortfall av ersättning

Ersättningen kan sänkas eller förvägras, enligt vad som med tanke på omständigheterna kan anses skäligt, om:

- Om försäkrad i ett försäkringsfall bedrägligt givit Trygg-Hansa oriktiga eller bristfälliga upplysningar som är väsentliga med tanke på utredningen av försäkringsfallet och Trygg-Hansas ansvar.
- Om den försäkrade ger bedrägliga uppgifter eller döljer information, som kan ha betydelse vid ersättningen av skadan.
- Om den försäkrade har orsakat skadan genom grov oaktsamhet.

11. Generella undantag och begränsningar

Försäkringen gäller inte skada och förlust som beror på direkt eller indirekt av:

11.1 Atomskador

Försäkringen gäller inte för skada på egendom eller vid skadeståndsskyldighet, om skadan direkt eller indirekt orsakats av atomkärnprocess.

11.2 Force majeure

Försäkringen gäller inte för förlust som uppstår om skadutredning, reparationsåtgärd eller betalning av ersättning fördröjs på grund av krig, cyberkrigföring, krigsliknande händelser, inbördeskrig, revolution eller uppror eller på grund av myndighetsåtgärd, strejk, lockout, blockad, epidemi, pandemi eller liknande händelse.

11.3 Myndighetsingripande

Försäkringen gäller inte försening eller bagageförsening vars uppkomst eller omfattning direkt eller indirekt orsakats av eller står i samband med myndighetsingripande.

11.4 Olaglig handling

Försäkringen gäller inte vid skada på grund av olaglig handling av den försäkrade, dennes förmånstagare eller laglig arvinge.

11.5 Sanktionsbestämmelse

Om Trygg-Hansa kan komma att exponeras för någon sanktion, förbud eller inskränkning under en resolution från FN eller handels- eller ekonomiska sanktioner, lagar eller föreskrifter från EU, Storbritannien eller USA, gäller inte försäkringen för skada, förmån eller annan ersättning. Trygg-Hansa tillhandahåller ingen försäkring och ansvarar inte för någon som antingen försvarar försäkringstagaren eller betalar försvarskostnader eller lämnar någon form av garanti för försäkringstagarens räkning i den mån det skulle strida mot gällande lag eller förordning.

11.6 Terrorhandling

Försäkringen gäller inte för skada genom spridning av biologiska, kemiska eller nukleära substanser i samband med terrorhandling. Med terrorism avses en handling, inkluderande men ej begränsad till, cyberterrorism, användandet av styrka eller våld och/eller hot om det samma, av person eller grupp (grupper), vare sig någon handlar enskilt eller på någons uppdrag eller i samband med någon organisation (organisationer) eller regering (regeringar), betingande av politiska, religiösa, ideologiska, eller etniska syften eller skäl inkluderande avsikten att påverka regeringar och/eller försätta allmänheten, eller del av allmänheten, i fruktan.

12. Allmänna bestämmelser

12.1 Annat avtal eller garanti

Försäkringen gäller inte för skada som leverantör eller annan ansvarar för enligt lag, garanti eller liknande åtagande. Försäkringen gäller dock om du kan visa att den som gjort åtagandet inte kan fullgöra detta.

12.2 Dubbelförsäkring

Har samma intresse försäkrats mot samma fara hos flera bolag, är varje bolag ansvarigt mot den försäkrade som om det bolaget ensamt hade beviljat försäkring. Du har dock inte rätt till högre ersättning från bolagen än som sammanlagt svarar mot skadan. Överstiger summan av ansvarsbeloppen skadan, fördelas ansvaret mellan bolagen efter förhållandet mellan ansvarsbeloppen. Denna bestämmelse avser endast förhållandet mellan företagen, som således betalar ut gemensam ersättning.

12.3 Försäkringsförmedling och provision

Eventim.se förmedlar försäkringen på vägnar av Trygg-Hansa och erhåller provision för detta.

12.4 Försäkringsavtalslagen och svensk lag

För denna försäkring gäller svensk lag och i övrigt bestämmelserna i Försäkringsavtalslagen (FAL).

12.5 Försäkringsgivare

Försäkringsgivare är Trygg-Hansa Försäkring, (i dessa villkor benämnt Trygg-Hansa), SE-106 26 Stockholm, org. nr. 516403-8662, filial till Tryg Forsikring A/S, CVR-nr 24260666, Klausdalsbrovej 601, DK-2750 Ballerup, Danmark.

12.6 Konkurs

Inställt evenemang orsakat av konkurs hos arrangören eller evenemanglokalen/arenan/festivalen.

12.7 Premie och betalning av försäkringen

Premierna är avtalade mellan Trygg-Hansa och eventim.se och är fastsatta enligt Trygg-Hansas tariff. Vid nyteckning betalar du premien till eventim.se. Premien betalas i samband med köp, dock senast vid leverans av biljetten inklusive andra ev. tillhörande beställningar, och du ska betala hela premien i förskott. Trygg-Hansa har rätt att i det fall avtalad premie inte erlagts till Trygg-Hansa av eventim.se, säga upp försäkringen vilket medför att försäkringsskyddet upphör att gälla.

12.8 Preskription

Den som vill ha försäkringsersättning eller annat försäkringsskydd måste väcka talan inom tio år från tidpunkten när det förhållande som enligt försäkringsavtalet berättigar till sådant skydd inträdde. Om den som vill ha försäkringsskydd har framställt anspråket till Trygg-Hansa inom den tid som anges i första stycket, är fristen att väcka talan alltid minst sex månader från det att Trygg-Hansa har förklarat att vi har tagit slutlig ställning till anspråket. Om talan inte väcks enligt ovan angivna tidsfrister, går rätten till försäkringsskydd förlorad.

12.9 Regressrätt

Den försäkrades rätt att hos tredje man kräva det ersättningsbelopp som Trygg-Hansa betalat till den försäkrade eller, för vilka Trygg-Hansa betalat ersättning till den försäkrade, överförs till Trygg-Hansa, om tredjeman har orsakat försäkringsfallet uppsåtligt eller av grov vårdslöshet eller enligt lag är skyldig att betala ersättning oberoende av eventuell vårdslöshet.

Trygg-Hansa har rätt att återkräva den ersättning eller en del av denna, som Trygg-Hansa betalat till övriga försäkrade, av den försäkrade eller den person som kan likställas med den försäkrade, om han eller hon orsakat försäkringsfallet eller försummat sina skyldigheter enligt villkoren. Trygg-Hansa, får med stöd av regressrätten, rätt att återkräva den betalda ersättningen i sin helhet om Trygg-Hansa, enligt de grunder som nämns i villkoren är fritt från ansvar eller berättigat av att förvägra ersättningen. Om ersättningen har sänkts enligt grunder i villkoren, får Trygg-Hansa rätt att återkräva den del av ersättningen som motsvarar sänkningen.

12.10 Ränta

Betalar vi ersättning efter utgången av den månad som angetts i avsnitt (När betalar vi ersättning), betalar vi dröjsmålsränta enligt 6 § Räntelagen (1975:635). Under polisutredning eller värdering enligt avsnitt (Force majeure), betalar vi dock ränta endast enligt Riksbankens referensränta. Ränta betalas inte om beloppet är mindre än 100 kronor.

12.11 Återkrav

I samma utsträckning som Trygg-Hansa har betalat ersättning för skada, övertar Trygg-Hansa den försäkrades rätt att kräva ersättning av den som är ansvarig för skadan.

13. Sammanfattning av integritetspolicy

Dina personuppgifter behandlas i enlighet med gällande personuppgiftslagstiftning, vilken från och med den 25 maj 2018 är Europaparlamentets och rådets förordning, EU, 2016/679. Personuppgifterna som behandlas är t.ex. namn, adress, personnummer och hälsotillstånd. Uppgifterna rör dig som kund men kan även omfatta t.ex. medförsäkrad. Uppgifterna hämtas från dig som kund men kan även erhållas från t.ex. någon av våra samarbetspartners.

Uppgifterna kan också hämtas in eller kompletteras och uppdateras från myndigheters register. Personuppgifterna behandlas för att vi ska kunna fullgöra våra skyldigheter mot dig som kund, såsom utredning av försäkringsärenden samt administrering av ditt försäkringsavtal. Personuppgifterna kan även användas som underlag för analyser, affärsutveckling och statistik. Uppgifter kan för nämnda ändamål komma att lämnas ut till samarbetspartners, inom och utom EU- och EES-området, eller andra bolag inom koncernen. Uppgifterna kan enligt lag behöva lämnas ut till myndigheter. Uppgifterna sparas inte längre än nödvändigt. För fullständig information om behandlingen av personuppgifter, se Trygg-Hansas integritetspolicy på www.trygghansa.se/personuppgifter.

Trygg-Hansa Försäkring, (i dessa villkor Trygg-Hansa), org.nr 516403-8662, filial till Tryg Forsikring A/S, Danmark, CVR-nr 24 260 666 är personuppgiftsansvarig. Om du vill få information om vilka personuppgifter om dig som behandlas, eller om du vill begära ut de uppgifterna kan du kontakta oss med din begäran. Du kan mejla till dpo@trygghansa.se. Vill du veta mer om hur Eventim behandlar personuppgifter, kontakta dem.

14. Om du inte tycker som vi

Vår målsättning är nöjda kunder och det är värdefullt för oss att få ta del av dina synpunkter, oavsett om du är nöjd eller anser att det finns områden där vi kan bli bättre. Vår förhoppning är att ditt ärende ska kunna klaras upp genom en dialog mellan oss.

14.1 I första hand - Skadeavdelningen

Om du inte är nöjd med beslutet i ett ärende eller hur ärendet blivit hanterat ber vi dig att kontakta skadeavdelningen genom att mejla till: affinity@trygghansa.se och ange gärna "klagomål" och ditt skadenummer i ämnesraden. Ärendet kommer då att omprövas av en ansvarig på avdelningen. Vill du hellre skriva ett brev är adressen: Trygg-Hansa Försäkring, Affinity, 106 26 Stockholm, telefon 010-219 12 19. För att så snabbt som möjligt kunna hjälpa till med klagomålet, vänligen ange ditt namn, skadenummer samt vad du är missnöjd med. Har du kompletterande information eller underlag som avdelningen inte tagit del av tidigare ber vi dig även att skicka med detta.

14.2 I andra hand – Klagomålsansvarig

Vi rekommenderar att du i första hand följer anvisningarna enligt ovan; det är ofta tillräckligt för att situationen ska klaras upp. Om du inte är nöjd med vårt beslut kan du begära en prövning av ditt ärende i Trygg-Hansas Överprövningsnämnd genom att vända dig till Klagomålsansvarig. Vi ber dig beskriva vad du anser är fel i beslutet samt ange namn och skadenummer. Se mer info: <https://www.trygghansa.se/om-trygghansa/inte-nojd>.

14.3 Andra vägar för rådgivning och prövning

Konsumenternas Försäkringsbyrå

Du som är privatperson kan få kostnadsfri hjälp i frågor som rör försäkring eller skadereglering genom att kontakta Konsumenternas Försäkringsbyrå. För mer information, se konsumenternas.se eller ring 0200-22 58 00.

Hallå Konsument

Du kan även vända dig till Konsumentverkets upplysningstjänst Hallå Konsument, hallakonsument.se, eller den kommunala konsumentvägledningen för råd och hjälp. För att se vad just din kommun erbjuder, se din kommuns hemsida.

Allmänna Reklamationsnämnden (ARN)

Du som är privatperson har möjlighet att göra en anmälan till Allmänna Reklamationsnämnden (ARN). ARN prövar kostnadsfritt tvister mellan Trygg-Hansa och privatpersoner efter att Trygg-Hansa tagit slutlig ställning. Trygg-Hansa garanterar att medverka vid prövningen och sedan följa ARN:s beslut. För mer information samt anmälan besök nedanstående hemsida eller skriv till:

Webb: www.arn.se
Brev: ARN, Box 174, 101 23 Stockholm

Allmän domstol

Oavsett om nämndprövning skett eller inte kan du i de flesta fall ta upp tvisten till rättslig prövning i allmän domstol.