

Villkor Semesterförsäkring

Gäller fr.o.m. 2 april 2024

Kontakta oss.....	2
Inledning.....	3
Viktig information att ta del av innan resan påbörjas.....	4
Allmänt om semesterförsäkringen.....	5
1. Kom ikapp resan.....	6
2. Försening av allmänt färdmedel.....	7
3. Bagageförsening.....	8
4. Sjukdom och olycksfall.....	9
5. Bagage – stulet, förlorat eller förstört.....	12
6. Terrorhandling och naturkatastrof.....	14
7. Händelser hemma.....	15
8. Självriskskydd.....	16
9. Nödknappen – rädda resan.....	17
10. Ansvars- och rättsskydd.....	18
11. Allmänna villkor.....	21
12. Ansök om ersättning.....	24
Rådgivning och omprövning utanför ERGO Försäkring.....	25
Begreppsförklaringar.....	26

Kontakta oss

Har du frågor?

På vår hemsida hittar du information om försäkringen, du är också välkommen att kontakta vår kundservice via mejl eller telefon. Vår kundservice är öppen dygnet runt på www.erv.se. Öppettider för telefon finner du på www.erv.se.

Kontaktuppgifter kundservice

Site: www.erv.se

Telefon: 0770-457 971

Mail: info@erv.se

Om du vill anmäla en skada

En skada anmäler du enklast direkt på www.erv.se, dygnet runt. Du kan även kontakta vår skadeavdelning via telefon, för hjälp med övriga frågor om din skada. Våra öppettider för telefon hittar du på www.erv.se.

Kontaktuppgifter skadeanmälan

Site: www.erv.se

Telefon: 0770-456 918

Mail: privatskador@erv.se

Vid behov av akut assistans – ERGO Alarm

Om något allvarligt inträffar och du behöver akut assistans så ringer du vår larmcentral som har öppet dygnet runt, året om.

Kontaktuppgifter ERGO Alarm

Telefon: 0770-456 920

Mail: erv-alarm@euro-center.se

Inledning

Tänk på det här när du läser villkoren:

Alla *kursiverade* ord är definierade i slutet av försäkringsvillkoret.

Försäkringsgivare för den här försäkringen är:

ERGO Forsikring A/S, CVR-nr 62 94 05 14, genom ERGO Försäkring Filial, organisationsnummer 516410–9208, nedan kallad ERGO Försäkring.

Tillsynsmyndighet är danska Finanstilsynet.

Telefon

0770-456 900

Besöksadress

Hantverkargatan 11 B

SE-112 21 Stockholm

Viktig information att ta del av innan resan påbörjas

Inför varje resa är det viktigt att du ser över ditt försäkringsskydd.

Kompletterande reseförsäkring

- För att teckna Semesterförsäkringen måste du omfattas av en hemförsäkring som inkluderar ett reseskydd.
- Semesterförsäkringen utgör ett komplement till ditt reseskydd som finns i din hemförsäkring.
- Semesterförsäkringen gäller upp till 45 dagar vid resa.
- Råkar du ut för akut sjukdom, olycksfall eller är i behov av akut tandvård under resan, och vårdkostnaden överstiger 1 500 SEK, ska du istället kontakta den alarmcentral som hör till ditt hemförsäkringsbolag.

Separat reseförsäkring

- Ska du vara borta längre än 45 dagar, saknar hemförsäkring eller inte har fullgott reseskydd i din hemförsäkring bör du istället teckna en separat reseförsäkring med mer omfattande skydd som täcker dig i händelse av sjukdom, olycksfall, hemtransport etc.
- Ring vår Sälj & Support på telefon 0770-457 971, så hjälper våra försäkringsspecialister dig att hitta en försäkring som passar dig och din resa.

För denna försäkring gäller vissa aktsamhetskrav, undantag och begränsningar. Vi vill att du tar del av dessa innan du påbörjar din resa. Om du inte följer föreskrifterna kan detta medföra att ersättningen reduceras eller helt uteblir.

Allmänt om semesterförsäkringen

För vem gäller Semesterförsäkringen

- Semesterförsäkringen kan tecknas av personer som är stadigvarande bosatta i Sverige.
- Försäkringen gäller för *resenärer* som är namngivna på försäkringsbeviset eller resebeviset och som betalat premie för Semesterförsäkringen innan avresan.

Var gäller Semesterförsäkringen

- Försäkringens geografiska giltighetsområde framgår av försäkringsbeviset eller resebeviset.
- Försäkringen gäller dock inte vid resa till område som Utrikesdepartementet i sina rekommendationer avråder från att besöka eller vistas i. Läs mer på www.erv.se.

Semesterförsäkringens giltighet och betalning

- För att teckna Semesterförsäkringen måste du omfattas av en hemförsäkring som inkluderar ett reseskydd.
- Giltighetstiden för Semesterförsäkringen framgår av försäkringsbeviset eller resebeviset.
- Försäkringen ska köpas för hela resans längd, dock i högst 45 dagar, och betalas innan avresan.
- Om du köper din Semesterförsäkring samma dag den ska börja gälla är den giltig först när du betalat den. ERGO Försäkrings ansvar gäller endast för händelser som inträffar under giltighetstiden.
- Försäkringen börjar gälla när resan påbörjats, dock tidigast klockan 00:00 den dag som anges i försäkringsbeviset eller vid den tidpunkt som framgår av omständigheterna. Semesterförsäkringen upphör att gälla när resan avslutats (under förutsättning att försäkring tecknats för hela resans längd).
- Resan anses påbörjad när du lämnar bostaden eller motsvarande och avslutad när du återkommer till någon av dessa platser.
- Försäkringen förnyas eller förlängs inte automatiskt.
- Om du på grund av en ersättningsbar händelse tvingas stanna kvar på resmålet längre tid än beräknat kan du förlänga Semesterförsäkringens giltighetstid. Kontakta ERGO Försäkring för att få en förlängning.
- Semesterförsäkringen kan dock inte förlängas efter 45 dagar från din utresa. För tiden därefter måste du teckna en separat reseförsäkring med mer omfattande skydd, som täcker dig i händelse av t ex sjukdom, olycksfall, hemtransport etc.

Självrisk

Försäkringen gäller utan självrisk.

1. Kom ikapp resan

1.1. Det här ersätter Semesterförsäkringen

Du får hjälp att komma i kapp resan

- om något plötsligt och oväntat händer på väg till flygplatsen t.ex. trafikolycka, som medför att du missar ditt i förväg bokade flyg från *Norden* eller ditt i förväg bokade flyg från hemresans utgångspunkt.
- om du missar ditt anslutningsflyg i Europa på utresan på grund av t.ex. tekniskt fel som drabbat det tidigare anslutande flyget.
- om ditt flyg är försenat vid återkomsten till *Norden* och du därför inte kommer i tid till den efterföljande planerade och bokade anslutningen med annat *allmänt färdmedel*.
- Ersättning lämnas för nödvändiga och skäliga merkostnader för ny anslutning och boende.
- Om det inte är möjligt att komma ikapp resan eller du förlorar mer än halva den planerade restiden, även om ny anslutning skulle arrangeras, lämnar ERGO Försäkring ersättning motsvarande den förstörda resans pris.

1.2 Högsta ersättningsbelopp

Högsta ersättningsbelopp är 30 000 SEK/*resenär* eller 100 000 SEK/*familj*.

1.3 Men tänk på det här

- Du ska kontakta ERGO Försäkring eller vår larmcentral omgående, innan ny biljett bokas.
- Samtliga merkostnader ska kunna styrkas med kvitton i original.
- Du ska kunna dokumentera orsaken till att du missat flyget genom t.ex. polisanmälan, verkstads-, bärgningsräkning eller förseningsintyg från tåg-/buss-/flygbolag, i original.
- Orsaken till att du kommer för sent ska vara en plötslig händelse som uppstått under den direkta färden till flyget och du ska inte själv ha kunnat förutse eller förhindra händelsen.
- Du måste ta hänsyn till de väderleksförhållanden och den trafiksituation som råder eller förväntas råda.
- Du måste planera resan i så god tid att du är vid incheckningsdisken senast 2 timmar före planerad avgång eller annan längre tid enligt transportörens/arrangörens skriftliga anvisning. Vid avresa från hemresans utgångspunkt gäller 3 timmar före planerad avgång eller annan längre tid enligt transportörens/arrangörens skriftliga anvisning.
- Vid missat anslutningsflyg på utresan ska resan vara bokad med minst 2 timmars marginal vid byte av flyg i *Norden* och minst 3 timmars marginal vid byte av flyg i övriga Europa.

1.4 Undantag

Ersättning lämnas inte

- för kostnader som kan ersättas av transportör eller arrangör.
- vid försening orsakad av konkurs eller myndighets ingripande.
- för händelser som du redan innan resan påbörjats haft eller borde ha haft kännedom om, t.ex. väderlekshinder.

2. Försening av allmänt färdmedel

2.1 Försenad ankomst till resmålet eller försenad hemresa

2.1.1 Det här ersätter Semesterförsäkringen

Ersättning lämnas om det *allmänna färdmedel* som du reser med försenas så att du kommer mer än 3 timmar försenad till ditt resmål eller tillbaka till resans utgångspunkt.

Ersättning lämnas som schablonersättning:

- om förseningen överstiger 3 timmar lämnas ersättning med 200 SEK/*resenär*.
- om förseningen överstiger 12 timmar lämnas ersättning med ytterligare 500 SEK/*resenär*.
- om mer än halva antalet resdagar förstörs kan du istället få en *ny resa*. För *ny resa* är högsta ersättningsbeloppet 30 000 SEK/*resenär* eller 100 000 SEK/*familj*.

2.1.2 Men tänk på det här

- Förseningen ska vara oförutsedd.
- Förseningen ska styrkas med intyg från arrangör, transportör eller myndighet.
- Det allmänna färdmedlet ska vara bokat och betalat före avresan.

2.1.3 Undantag

Ersättning lämnas inte

- om förseningen beror på strejk, fackliga åtgärder eller lockout måste försäkringen vara köpt innan konflikten brutit ut eller varslats för att ersättning ska lämnas.
- om tidtabellsändringar som meddelats före avresan/hemresa inte är försening enligt dessa villkor.

3. Bagageförsening

3.1 Försenat bagage på utresa

3.1.1 Det här ersätter Semesterförsäkringen

Försäkringen ersätter nödvändiga och skäligen ersättningsinköp av t.ex. kläder och toalettartiklar om ditt incheckade *bagage* försenas på utresan och inte anländer till destinationen samtidigt som du.

3.1.2 Högsta ersättningsbelopp

Ersättning lämnas med upp till 1 000 SEK per försäkrad och dag i högst tre (3) dagar. Den sammanlagda ersättningen kan inte överstiga 3 000 SEK per försäkrad.

Om du har kvitton på kostnader som uppstått under förseningstiden kan dessa ersättas även om inköpen gjorts innan 2 respektive 3 dagar har gått. Detta under förutsättning att den faktiska förseningen blir mer än 2 respektive 3 dagar.

3.1.3 Begränsningar / Undantag

Försäkringen gäller inte:

- för kostnader som ersätts av transportföretaget eller av annan enligt lag, författning, konvention eller skadestånd
- när förseningen orsakats av konkurs eller myndighetsingripande
- om förseningen beror på strejk, fackliga åtgärder eller lockout
- för transportkostnader för att hämta ditt bagage eller göra inköp.

3.1.4 Aktsamhetskrav / Säkerhetsföreskrifter

Inköpen ska göras under själva resan, i direkt anslutning till förseningen och innan bagaget återfås. Alla förseningar ska styrkas med P.I.R. (Property Irregularity Report). Alla kostnader ska styrkas med originalkvitto.

4. Sjukdom och olycksfall

4.1 Vårdkostnader under resa vid akut sjukdom, akuta tandbesvär och olycksfall

4.1.1 Det här täcker Semesterförsäkringen

Semesterförsäkringen ersätter

- kostnader för läkar-, sjukhus- och behandlingskostnader, ordinerade läkemedel samt nödvändiga transporter i samband med vård,
- kostnader för tillfällig behandling vid akuta tandbesvär eller
- kostnaden för självrisk till hemförsäkringsbolaget om skadan har reglerats av ditt hemförsäkringsbolag.

4.1.2 Högsta ersättningsbelopp

- Semesterförsäkringen ersätter vårdkostnader och/eller akut tandvård upp till 1 500 SEK/*resenär*.
- Har skadan reglerats av ditt hemförsäkringsbolag ersätter Semesterförsäkringen självrisk som du har betalat till hemförsäkringsbolaget. Självrisk ersätts med 1 500 SEK/skadehändelse.

4.1.3 Men tänk på det här

- Du ska kunna styrka händelserna med intyg i original från behörig och ojävig läkare på resmålet.
- Alla kostnader ska verifieras med kvitton i original.
- Innan ersättning betalas för självrisk skall skadan ha reglerats enligt villkoren för reseskyddet i din hem/villahemförsäkring.

4.1.4 Begränsning

- Vårdkostnader eller kostnader för akut tandvård överstigande 1 500 SEK regleras av ditt hemförsäkringsbolag eller av den alarmcentral som hör till ditt hemförsäkringsbolag.

4.2 Ersättning per dag eller ny resa

4.2.1 Ersättning till dig som under resan blivit sjuk eller råkat ut för *olycksfall*

- om du av medicinska skäl, och enligt ordination av behandlande *läkare* på vistelseorten, helt tvingats avstå från för resan planerade aktiviteter t.ex. sol/bad eller utflykter, lämnas ersättning för de dagar som gått förlorade.
- Ersättning kan även lämnas för de dagar som gått förlorade med anledning av att du av medicinska skäl och på *läkares* inrådan behövt avbryta resan i förtid och återvänt hem till Sverige.
- Ersättning lämnas i form av *dagsandelar* av resans pris, dock högst 400 SEK/dag.

4.2.2 Ersättning till din medresenär

- Om det av vårdintyg framgår att du av medicinska skäl behöver vård och tillsyn av medresenär, lämnas ersättning till en (1) medresenär som vårdare.
- Om den sjuke/skadedrabbade är under 12 år lämnas även utan vårdintyg ersättning till en (1) medförsäkrad förälder som vårdare, eller om sådan saknas annan vuxen medresenär.
- Om du enligt läkarintyg varit inlagd på sjukhus lämnas ersättning till en (1) medresenär för de dagar du varit inlagd.
- Om du på inrådan av läkare tvingats avbryta resan i förtid och återvända hem till Sverige, lämnas ersättning till en (1) medresenär eller hela familjen om även dessa avbrutit resan i förtid och återvänt hem till Sverige. Motsvarande gäller vid försäkrads dödsfall på resmålet.
- Ersättning lämnas i form av dagsandelar av resans pris, dock högst 400 SEK/dag.

4.2.3 Ny resa

- Om du enligt läkarintyg varit inlagd på sjukhus eller ordinerats sängläge/ vila på rummet under fler än halva antalet resdagar, lämnas ersättning till dig och en (1) medresenär alternativt hela familjen med en ny resa.
- Om fler än halva antalet resdagar gått förlorade på grund av att du enligt läkarintyg och på läkares inrådan behövt avbryta resan i förtid, lämnas ersättning till dig och en (1) medresenär alternativt hela familjen med en ny resa, om även dessa avbrutit resan i förtid och återvänt hem till Sverige.

4.2.4 Högsta ersättningsbelopp

Högsta ersättningsbelopp för 3.2 är 30 000 SEK/*resenär* eller 100 000 SEK/*familj*.

4.2.5 Men tänk på det här

- Du måste omgående uppsöka *läkare*.
- Som första sjukdag räknas dagen för första läkarbesöket.
- För att ersättning ska lämnas måste läkarintyg bifogas skadeanmälan. Läkarintyg ska vara utfärdat av behandlande, behörig och ojävig *läkare* på vistelseorten, utvisande diagnos och ordination av antalet hela dagar under vilka du varit sjuk, ordinerats vila på hotellrummet eller din aktivitet inte kunnat utövas. Av eventuellt vårdintyg ska även antalet hela dagar du av medicinska skäl behöver tillsyn/vård av medresenär framgå.
- Om sängläge eller vila på rummet har ordinerats ska detta framgå av läkarintyget.
- Om du av medicinska skäl ordinerats att avbryta resan ska detta framgå av läkarintyget.
- Du måste kunna styrka vad som är/var ditt huvudsakliga syfte med resan genom intyg från researrangör eller liknande.
- Om flera familjemedlemmar/medförsäkrade medresenärer drabbas av akut sjukdom eller *olycksfall* under resan görs ingen sammanräkning av antalet sjukdagar.
- Vid sol- och brännskador till följd av för intensivt solande lämnas ersättning endast om *läkare* enligt läkarintyg ordinerat dig att helt undvika att vistas i solen.
- Alkohol, narkotika, sömnmedel eller andra berusningsmedel får inte användas på ett sådant sätt att du utsätter dig för risken att drabbas av akut sjukdom eller olycksfall. Om den försäkrade inte följer angivna föreskrifter kan detta medföra att ersättningen reduceras eller helt uteblir.

4.2.6 Begränsning

- *Ny resa* kan inte lämnas för resa som redan är betald av ERGO Försäkring.
- Om du är berättigad till ersättning i form av ersättning per dag eller *ny resa* enligt annat avsnitt i detta försäkringsvillkor kan du inte få mer än en (1) *dagsandel*/per förlorad *resdag*, högst 400 SEK/dag.

4.2.7 Om läkarintyget saknar uppgift om antalet sjukdagar

Ersättning kan lämnas till den sjuke/skadade med följande antal *dagsandelar* som tagits fram i samråd med medicinsk expertis.

Diagnos	Dagsandelar högst
Förkylning/övre luftvägsinfektion med feber	3
Tarminfektion/magsjuka	2
Halsfluss	5
Influensa	5
Bihåleinflammation	3
Öroninflammation med feber	3
Lunginflammation	7
Sol- och brännskador	3
Bronkitis	4
Urinvägsinfektion med feber	2
Ryggsnitt/ischias	3
Vattkoppor	7
Ögoninflammation	3
Tandvärk	2
Kraftig allergisk reaktion efter insektsbett	3
Stukad fot/fotled	4

4.2.8 Undantag

Du får ingen ersättning för förstörda *resdagar* eller *ny resa*

- när symptom visats eller behandlingsbehov förelegat de senaste 6 månaderna före avresan.
- vid sexuellt överförda sjukdomar.
- för planerade operationer och behandling och eventuella komplikationer därav.
- när ersättning kan lämnas från annat håll enligt lag, författning, konvention eller skadestånd.
- om ersättning har lämnats från annan försäkring eller motsvarande skydd.

4.3 Återbetalning av outnyttjad aktivitetskostnad

4.3.1 Det här täcker Semesterförsäkringen

- Om ersättning har lämnats enligt 3.2.1 lämnas även ersättning för eventuell outnyttjad del av förbetald ej sportrelaterad aktivitetskostnad (t ex kursavgift eller utflyktsavgift).

4.3.2 Högsta ersättningsbelopp

Ersättning lämnas med högst 10 000 SEK/*resenär* och per händelse under resan.

4.3.3 Men tänk på det här

- Aktivitetskostnaderna ska styrkas med verifikationer i original.

4.3.4 Undantag

Ersättning lämnas inte

- om återbetalning har lämnats från annat håll.

5. Bagage – stulet, förlorat eller förstört

5.1 Bagage

5.1.1 Det här ersätter Semesterförsäkringen

Ersättning lämnas för

- egendom som du har med dig på resan om egendomen förlorats eller skadats genom inbrott, rån, stöld, skadegörelse, trafikolycka, brand, läckage eller naturkatastrof,
- annan egendom än resehandlingar och pengar om egendomen förlorats eller skadats till följd av annan plötslig och oförutsedd händelse eller
- kostnaden för självrisk till hemförsäkringsbolaget om skadan har reglerats av ditt hemförsäkringsbolag.

5.1.2 Högsta ersättningsbelopp

- Semesterförsäkringen ersätter stulen, förstörd eller förlorad egendom samt pengar upp till 1 500 SEK /*resenär*. Pengar ersätts dock högst med 5 000 SEK/familj.
- Kostnader överstigande 1 500 SEK regleras av ditt hemförsäkringsbolag eller av den alarmcentral som hör till ditt hemförsäkringsbolag.
- Har skadan reglerats av ditt hemförsäkringsbolag ersätter Semesterförsäkringen självrisk som du har betalat till hemförsäkringsbolaget. Självrisk ersätts med 1 500 SEK/skadehändelse.
- *Resehandlingar* ersätts med högst 10 000 SEK/*resenär*.

Ersättning lämnas för direkt ekonomisk förlust. Ersättningen påverkas av föremålets ålder, slitage, modernitet och användbarhet.

5.1.3 Men tänk på det här

För att få full ersättning och inte riskera att ersättningen sätts ned, måste du vara aktsam om din egendom och inte i onödan utsätta den för risk att skadas.

- Var särskilt aktsam om pengar och värdefull/stöldbegärlig egendom.
- Du ska anmäla förlusten/stölden till polis, flygbolag eller myndighet på resmålet.
- Du ska även kunna styrka händelserna med intyg, i original.
- Alla kostnader ska verifieras med kvitton i original.
- Innan ersättning betalas för självrisk skall skadan ha reglerats enligt villkoren för reseskyddet i din hem/villahemförsäkring.

5.1.4 Undantag

Ersättning lämnas inte för

- narkotiska preparat, motordrivna fordon, värdehandlingar eller djur.
- förluster som kan uppstå till följd av användning av kontokort/kreditkort, checkar, växlar och utnyttjande av konto.

5.2 Kompletterande bagageskydd

5.2.1 Det här ersätter Semesterförsäkringen

Om du råkar ut för en bagageskada genom inbrott, rån, stöld, skadegörelse, trafikolycka, brand, läckage eller naturkatastrof och ersättningsbeloppet i din hem-/villahemförsäkring inte räcker till för att täcka förlusten, kan ERGO Försäkring lämna ersättning för belopp som överstiger det som ersätts av hem-/villahemförsäkringen.

5.2.2 Högsta ersättningsbelopp

Ersättning lämnas med högst 10 000 SEK/*resenär* eller 30 000 SEK/*familj* och skada.

5.2.3 Men tänk på det här

- För att få full ersättning och inte riskera att ersättningen sätts ned, måste du vara aktsam om din egendom och inte i onödan utsätta den för risk att skadas.
- Var särskilt aktsam om värdefull/ stöldbegärlig egendom.
- Ersättningen påverkas av föremålets ålder, slitage, modernitet och användbarhet.
- Innan ersättning kan betalas av ERGO Försäkring ska skadan vara reglerad enligt villkoret för din hemförsäkring.

5.2.4 Undantag

Ersättning lämnas inte för

- pengar.
- avdrag som gjorts av hem-/villahem-försäkringen på grund av aktsamhetskrav eller värdeminskning på grund av ålder, slitage, modernitet eller användbarhet.

5.3 Ersättning per dag eller ny resa vid allvarlig händelse på resmålet

5.3.1 Det här ersätter Semesterförsäkringen

- Om du blir utsatt för/råkar ut för inbrott, rån, överfall, brand- eller vattenskada lämnas ersättning med en (1) *dagsandel* av resans pris, högst 400 SEK.
- Om du efter godkännande av ERGO Försäkring eller vår larmcentralen avbryter resan lämnas ersättning med det antal dagar som faktiskt går förlorade, om fler än halva antalet *resdagar* går förlorade lämnas ersättning med en *ny resa*. Ersättning lämnas i form av dagsandelar av resans pris med högst 400 SEK/dag.

5.3.2 Högsta ersättningsbelopp

Ersättning lämnas med högst 30 000 SEK/*resenär* eller 100 000 SEK/*familj*.

5.3.3 Men tänk på det här

- Du ska kunna uppvisa intyg i original från polis, hotell eller annan instans som styrker att inbrott, rån, överfall, brand- eller vattenskada har inträffat.

5.3.4 Begränsning

- Om du är berättigad till ersättning i form av ersättning per dag eller *ny resa* enligt annat avsnitt i detta försäkringsvillkor kan du inte få mer än en (1) *dagsandel* per förlorad resdag, högst 400 SEK/dag.

6. Terrorhandling och naturkatastrof

6.1 Merkostnader

6.1.1 Det här ersätter Semesterförsäkringen

- Om du på grund av *terrorhandling* eller *naturkatastrof* hamnar i ett plötsligt och oförutsett nödläge och det föreligger omedelbar fara för liv och hälsa, kan ersättning lämnas för nödvändiga och skäligen kostnader för resa till en säkrare plats och ändrat boende.

6.1.2 Högsta ersättningsbelopp

Ersättning lämnas med högst 10 000 SEK/*resenär*

6.1.3 Men tänk på det här

- Händelsen ska kunna styrkas med relevanta intyg och kostnaderna ska verifieras med kvitton, i original.
- Händelsen ska omgående anmälas till ERGO Försäkring eller vår larmcentral.

6.2 Ersättning per dag/Ny resa

6.2.1 Det här ersätter Semesterförsäkringen

- Om du på grund av *naturkatastrof* eller *terrorhandling* måste avbryta resan för att tillfälligt vistas på ett resmål med avsevärt lägre standard än det på förhand bokade resmålet, eller du tvingas återvända till Sverige i förtid, lämnas ersättning för de faktiska dagar som gått förlorade.
- Ersättning lämnas i form av *dagsandelar* av resans pris. Om fler än halva antalet *resdagar* gått förlorade lämnas istället ersättning med en *ny resa*.

6.2.2 Högsta ersättningsbelopp

Ersättning lämnas med högst 30 000 SEK/*resenär* eller 100 000 SEK/*familj*.

6.2.3 Men tänk på det här

- Händelsen ska kunna styrkas med relevanta intyg i original och omgående anmälas till ERGO Försäkring eller vår larmcentral.

6.2.4 Begränsning

- Om du är berättigad till ersättning i form av ersättning per dag eller *ny resa* enligt annat avsnitt i Semesterförsäkringen lämnas ersättning för samma *resdag* med en (1) dagsandel.

6.2.5 Undantag

Ersättning lämnas inte

- där hjälp kan fås från annat håll, t.ex. genom researrangör, transportör eller myndighet.
- då ersättning har lämnats från annan försäkring.

Endast oro eller rädsla utgör inte grund till ersättning. ERGO Försäkring följer Utrikesdepartementets eller lokala myndigheters rekommendationer.

7. Händelser hemma

7.1 Ny resa eller ersättning per dag vid allvarlig händelse hemma

7.1.1 Det här ersätter Semesterförsäkringen

- Blir *nära anhörig* till dig i Sverige plötsligt och oväntat allvarligt sjuk eller avlider lämnas ersättning med två (2) *dagsandelar* av resans pris, dock högst 400 SEK/dag.
- Drabbas din privata egendom i Sverige av en väsentlig skada genom en plötslig och oförutsedd händelse lämnas ersättning med en (1) *dagsandel* av resans pris, högst 400 SEK.
- Avbryts resan lämnas ersättning med det antal dagar som faktiskt går förlorade.
- Avbryts resan och fler än halva antalet *resdagar* går förlorade kan ersättning istället lämnas med en *ny resa*.

7.1.2 Högsta ersättningsbelopp

Ersättning lämnas med högst 30 000 SEK/*resenär* eller 100 000 SEK/*familj*.

7.1.3 Men tänk på det här

- Händelsen skall kunna styrkas med t.ex. läkarintyg eller polisanmälan, i original.

7.1.4 Begränsning

Om du är berättigad till ersättning i form av ersättning per dag eller *ny resa* enligt annat avsnitt i detta försäkringsvillkor kan du inte få mer än en dagsandel per förlorad resdag, högst 400 SEK/dag.

8. Självriskskydd

8.1 Hem-/villahemförsäkring

Inträffar under din resa en ersättningsbar skada i din permanenta bostad i Sverige och skadan omfattas av hem-/villahemförsäkringen och överstiger gällande självrisk, lämnas ersättning för självrisken med högst 10 000 SEK/skadetillfälle.

8.2 Bilförsäkring

Inträffar under din resa en ersättningsbar skada på din privata personbil och skadan överstiger gällande självrisk, lämnas ersättning för självrisken med högst 10 000 SEK/skadetillfälle.

8.2.1 Begränsning

- Om bilen inte medförts på resan ska den stå oanvänd hemma eller på betald parkeringsplats.

8.2.2 Undantag

Ersättning lämnas inte för

- skada som omfattas av bilens rättsskyddsförsäkring.
- avbrottsersättning.
- bonusförlust.
- stilleståndsersättning eller kostnad för hyrbil.

8.3 Ansvars-, överfalls- eller rättsskydd

Inträffar under din resa en ersättningsbar ansvars-, överfalls- eller rättsskyddsskada och skadan överstiger gällande självrisk i din hem-/villahemförsäkring lämnas ersättning för den självrisk som du drabbas av enligt reseskyddet i din hem-/villahemförsäkring. Högsta ersättningsbeloppet är 10 000 SEK/ skadetillfälle.

8.4 Självriskeliminering på hyrd bil, båt, MC, moped eller cykel

Inträffar under resan en ersättningsbar skada på bil, båt, motorcykel, moped eller cykel som du hyr utomlands och kostnaderna kan styrkas med kvitton i original, lämnas ersättning med högst 10 000 SEK för självrisken.

8.4.1 Begränsning

Försäkring för hyrbilen, båten, MC, moped eller cykel ska ha tecknats i samband med hyran.

8.5 Men tänk på det här

Innan ersättning betalas enligt moment 7. Självriskskydd, ska skadan vara reglerad enligt villkoret för din hem-/villahem-/bil eller hyrbilsförsäkring.

9. Nödknappen – rädda resan

9.1 Det här ersätter Semesterförsäkringen

- Ersättning kan lämnas för nödvändiga och skäliga merkostnader på grund plötsliga och oförutsedda skadehändelser/nödsituationer under resan som inte är reglerade i annat avsnitt av Semesterförsäkringen.
- Händelsen ska utan åtgärd göra det omöjligt att genomföra eller fullfölja resan som planerat.

9.1.2 Högst ersättningsbelopp

Ersättning lämnas med högst 5 000 SEK/*resenär*.

9.1.3 Men tänk på det här

- Händelsen ska kunna styrkas med relevanta intyg och kostnaderna ska verifieras med kvitton i original.
- Kostnaderna ska i förväg godkännas av ERGO Försäkring eller vår larmcentral.

9.1.4 Undantag

Ersättning lämnas inte för

- kostnader som är förutsedda eller uppstått på grund av ditt eget agerande eller underlåtenhet att agera.
- kostnader som kan lämnas från annat håll t ex researrangör, lag, författning, konvention eller motsvarande skydd.
- kostnader som har ersatts från annan försäkring eller motsvarande skydd.

10. Ansvars- och rättsskydd

10.1 Ansvarsskydd

10.1.1 Det här ersätter Semesterförsäkringen

Ersättning lämnas när någon kräver att du som privatperson ska betala skadestånd till tredje part för en person- eller sakskada enligt bestämmelse i lag om utomobligatoriskt skadestånd i det land där skadan inträffat. Skadan måste ha orsakats av dig under resan.

Försäkringen ersätter:

- a) skäligen och sedvanliga kostnader för att fastställa ansvarsskyldighet och storlek på skadeståndet.
- b) belopp för vilket du blir skadeståndsskyldig enligt tillämpliga rättsregler om utomobligatoriskt skadeståndsansvar i det land där skadan inträffade
- c) skada på hyrt boende / hotellrum och inredning.

Kostnaderna utbetalas efter godkännande av och i samråd med ERGO Försäkring.

ERGO Försäkrings skyldigheter

Om du kan bli skadeståndsskyldig enligt denna försäkring har ERGO Försäkring rätt och skyldighet att för din räkning:

- utreda om det föreligger någon skadeståndsskyldighet
- förhandla med den part som begär skadestånd
- föra din talan vid domstol eller i skiljeförfarande.

Du kan inte med bindande verkan för ERGO Försäkring helt eller delvis medge skadeståndsskyldighet.

10.1.2 Högsta ersättningsbelopp

Personskada: 10 000 000 SEK per skadehändelse.

Sakskada: 10 000 000 SEK per skadehändelse.

Oavsett om ett och samma skadetillfälle orsakar både person- och sakskada är det högsta ersättningsbeloppet 10 000 000 SEK.

Det högsta ersättningsbeloppet som ERGO Försäkring kan vara ansvarigt för att betala ut för en skadehändelse är 10 000 000 SEK, även om flera försäkrade som reser tillsammans är skadeståndsskyldiga och oavsett om händelsen omfattas av en eller flera försäkringar som tecknats hos ERGO Försäkring.

Om flera person- eller sakskador uppkommit vid samma tillfälle och har orsakats av samma händelse, anses detta som ett skadetillfälle.

Om du är skadeståndsskyldig för personskada gentemot person med hemvist i Sverige, begränsas ersättningsbeloppet till skälig ersättning för personskada enligt svensk rätt.

10.1.3 Begränsningar och undantag

Ansvarsskyddet gäller inte för:

- a) skadeståndsanspråk som uppkommer till följd av eller i samband med avtal (med undantag för punkt 10.1.1 c) avseende hyrt boende / hotellrum)
- b) skadeståndsanspråk i samband med ditt yrke eller arbete
- c) ren förmögenhetsskada, d.v.s. ekonomisk skada som uppkommit utan samband med person- eller sakskada
- d) skada för vilken du påtagit dig ansvar utöver gällande rättsregler för utomobligatoriskt skadeståndsansvar
- e) sak- eller personskada som du orsakat nära anhörig eller medförsäkrad
- f) skada på egendom som du hyrt, leasat, lånat, bearbetat, reparerat, förvarat eller på annat sätt tagit mer än helt tillfällig befattnings med
- g) förlust, sak- eller personskada som uppstått till följd av slitage

- h) förlust, sak- eller personskada som orsakats av djur
- i) skada som orsakats av att du överfört sjukdom till en annan person genom smitta eller på annat sätt
- j) skada som du kan göras ansvarig för som ägare av fastighet eller lägenhet eller som innehavare av tomträtt
- k) skadeståndsskyldighet orsakad vid användning av motordrivet fordon, husvagn, släp, flygplan, paraglider, hängglidare eller annan liknande farkost. Anmärkning: Undantaget avser inte eldriven rullstol.
- l) skadeståndsskyldighet orsakad vid användning av marina fartyg med segel eller motor och som är längre än tre (3) meter, eller marint fartyg kortare än tre (3) meter vars motorstyrka överstiger 3HK
- m) böter eller liknande som utdömts mot dig
- n) rena olyckshändelser
- o) sådan atomskada som du kan göras ansvarig för enligt atomansvarighetslagen eller motsvarande utländsk lag
- p) skada vars uppkomst eller omfattning direkt eller indirekt orsakats av eller står i samband med krig, krigsliknande händelse, inbördeskrig, revolution, uppror eller upplöpp
- q) kostnader som är förorsakade av att fartyg eller luftfartyg på grund av din skada måste ändra sin färdplan.
- r) tvister som kan anhängiggöras hos en godkänd nämnd för konsumentklagomål i antingen Sverige eller i det land där du har mötts av ett krav.

10.1.4 Aktsamhetskrav / Säkerhetsföreskrifter

10.1.4.1 Skadeanmälan

Ett ersättningsanspråk för vilket ERGO Försäkring kan vara ersättningsskyldigt ska anmälas till ERGO Försäkring utan dröjsmål.

10.1.4.2 Skyldighet att lämna upplysningar

Du är skyldig att utan dröjsmål lämna handlingar och andra upplysningar som kan vara av betydelse för skaderegleringen till ERGO Försäkring. Om du i bedrägligt syfte uppger, förtiger eller döljer något av betydelse för skadans bedömning, gäller inte försäkringen.

10.1.4.3 Räddningsåtgärder

Du ska efter förmåga avvärja skada som kan befaras inträffa omedelbart eller begränsa skada som redan inträffat. Detta innebär bland annat att:

- du är skyldig att begränsa verkningarna av händelse som kan medföra skadeståndsskyldighet
- du ska medverka till att eventuell regressrätt mot tredjeman bevaras.

Om du inte följer angivna föreskrifter kan detta medföra att ersättningen reduceras eller helt uteblir.

10.1.4.4 Stämning och rättegångsombud

Om du instäms till domstol eller får uppgift om att så ska komma att ske, ska detta omedelbart anmälas till ERGO Försäkring. Om du inte iakttar dessa skyldigheter kan en dom om ersättningsskyldighet inte åberopas mot ERGO Försäkring och ersättning för rättegångs- eller skiljemannakostnader lämnas inte.

10.1.4.5 Uppgörelse i godo

Om du utan ERGO Försäkrings tillåtelse medger skadeståndsskyldighet, godkänner ersättningskrav eller betalar ersättning, är ERGO Försäkring fritt från ansvar.

Du är – om ERGO Försäkring så önskar – skyldig att medverka till uppgörelse i godo med den skadelidande. Har ERGO Försäkring förklarat sig villigt att göra upp i godo med den som kräver skadestånd, är ERGO Försäkring fritt från skyldighet att svara för därefter uppkommen kostnad, skadestånd eller att företa ytterligare utredning.

10.1.4.6 Dröjsmålsränta

ERGO Försäkring betalar inte någon ränta som beror på ditt dröjsmål att fullgöra vad som på dig ankommer enligt dessa säkerhetsföreskrifter.

10.2 Rättsskydd

10.2.1 Det här ersätter Semesterförsäkringen

Försäkringen ersätter specifika och pågående tvister som uppstår under din utlandsresa som kan prövas av en tingsrätt, eller motsvarande domstol / instans eller som efter rättegång i sådan domstol kan prövas av Hovrätt eller Högsta domstolen i Sverige eller motsvarande domstol(ar) utomlands.

Försäkringen ersätter nödvändiga och skäliga kostnader för:

- a) dina egna och motpartens ombudskostnader som du kan bli ålagd att betala efter att tvisten har prövats i en av ovanstående domstolar.
- b) rättegångskostnader som uppstår vid förlikning under processen, som du har tagit på dig att betala till motparten. Detta gäller under förutsättning att det är uppenbart att domstolen skulle ha ålagt dig att betala rättegångskostnader som uppgår till en högre summa om tvisten hade prövats.
- c) sakkunnigas rapporter
- d) ensidigt inhämtade specialistutlåtanden.

Försäkringen ersätter också nödvändiga och skäliga resekostnader till följd av att du har blivit kallad som vittne till en domstol utomlands.

10.2.2 Val av ombud

För att ersättning ska utbetalas måste du anlita ett lämpligt ombud med hänsyn till din hemort, orten där tvisten ska prövas samt tvistens art och omfattning och

- a) som är ledamot av nationellt Advokatsamfund (advokat) eller annan jurist som är anställd hos advokat eller på allmän advokatbyrå, eller
- b) som förordnats till biträde enligt rättshjälpslagen i tvisten, eller
- c) som kan visa att han någon gång under de tre senaste åren förordnats till biträde enligt rättshjälpslagen i tvist av liknande beskaffenhet och fortfarande är lämplig som sådant biträde, eller
- d) som på annat sätt visat att han har särskild lämplighet för uppdraget.

Prövning enligt punkt c) eller d) av ombuds lämplighet görs i Sverige av Försäkringsbolagens Rättsskyddsnämnd.

En förutsättning för att den försäkrade skall få anlita ombud enligt punkt c) och d) är att ombudet förbundit sig att i händelse av tvist godta rättsskyddsnämndens prövning av hans arvode och övriga kostnader i ärendet. I tvist som handläggs utomlands skall ombudet godkännas av ERGO Försäkring.

10.2.3 Högsta ersättningsbelopp

Högsta ersättningsbelopp är 100 000 SEK per resa.

Försäkringen gäller med en självrisk på 10 % av den totala skadekostnaden, dock lägst 2 500 SEK.

Om överklagan sker gäller självrisken för varje instans. Om de ekonomiska förutsättningarna för rättshjälp i det land rättegången hålls är uppfyllda gäller försäkringen utan självrisk.

10.2.4 Begränsningar / Undantag

Försäkringen gäller inte:

- a) vid tvist mellan dig och resebyrå, researrangören eller ERGO Försäkring
- b) tvister som är direkt eller indirekt relaterade till yrkes- eller tjänsteutövning inklusive arbetsrättsliga tvister
- c) familje- eller arvsrätt
- d) brottmål
- e) för skada som du kan göras ansvarig för som ägare, brukare eller förare av motordrivet fordon, husvagn, släp, flygplan, paraglider, hängglidare eller annan liknande farkost.

11. Allmänna villkor

11.1 Räddningsplikt

När ett försäkringsfall inträffar eller kan befaras vara omedelbart förestående, ska du efter förmåga vidta åtgärder för att hindra eller minska skadan. Om någon annan är ersättningsskyldig för skadan ska du vidta åtgärder för att bevara den rätt ERGO Försäkring kan ha mot denne.

Har du uppsåtligt åsidosatt dina skyldigheter enligt första stycket, kan ersättning sättas ned såvitt angår dig efter vad som är skäligt med hänsyn till dina förhållanden och omständigheter i övrigt.

Detsamma gäller om du har åsidosatt dina skyldigheter genom grov vårdslöshet eller med vetskap om att det inneburit en betydande risk för att skadan skulle inträffa.

11.2 Åtgärder vid skada

Råkar du ut för skada måste du uppfylla de krav som ställs på dig under respektive avsnitt i villkoret. Du ska dessutom:

- anmäla händelsen till ERGO Försäkring så snart som möjligt.
- skicka in ett specificerat krav på ersättning samt lämna de upplysningar och handlingar som ERGO Försäkring behöver för att handlägga ärendet, t.ex. inköpskvitton i original, läkarintyg från behörig och ojävig läkare, fullmakt för att ta ut läkarjournaler eller förseningsintyg,
- upplysa ERGO Försäkring om det finns någon annan försäkring eller motsvarande skydd som gäller för samma händelse, skicka in skadade föremål för besiktning om ERGO Försäkring begär det.

11.3 Utbetalning av ersättning

ERGO Försäkring ska betala ersättning senast en månad efter att du anmält händelsen och lämnat de uppgifter vi behöver för att kunna handlägga ärendet.

Har du rätt till ett visst belopp ska ERGO Försäkring betala detta snarast. Beloppet avräknas vid den slutliga ersättningen. Skulle utbetalning av någon anledning dröja längre än en månad får du dröjsmålsränta enligt räntelagen. Ränta betalas inte om den understiger 100 SEK.

11.4 Nedsättning av ersättning vid skada

11.4.1 Framkallande av försäkringsfall

Om du uppsåtligt har framkallat ett försäkringsfall, lämnas inte ersättning från försäkringen. Detsamma gäller i den mån du uppsåtligt har förvärrat följderna av ett försäkringsfall.

Har du genom grov vårdslöshet framkallat ett försäkringsfall eller förvärrat dess följder, kan ersättningen sättas ned efter vad som är skäligt med hänsyn till dina förhållanden och omständigheterna i övrigt. Detsamma gäller om du annars måste antas ha handlat eller underlåtit att handla i vetskap om att detta innebar en betydande risk för att skadan skulle inträffa. Till exempel kan användande av narkotika, alkohol eller andra berusningsmedel på ett sådant sätt att du utsätter dig för risken att drabbas av skada innebära att reglerna om framkallande av försäkringsfall tillämpas.

11.4.2 Säkerhetsföreskrifter

Om du vid försäkringsfallet har försummat att följa en säkerhetsföreskrift som framgår av försäkringsvillkoren eller av en författning som villkoren hänvisar till, kan ersättningen från försäkringen sättas ned såvitt angår dig efter vad som är skäligt med hänsyn till förhållandets samband med den inträffade skadan, det uppsåt eller den vårdslöshet som har förekommit och omständigheterna i övrigt. Med säkerhetsföreskrift avses en föreskrift om vissa bestämda handlingssätt eller anordningar som är ägnade att förebygga eller begränsa skada eller om vissa bestämda kvalifikationer hos den försäkrade eller dennes anställda eller andra medhjälpare.

11.4.3 När nedsättning inte får ske

Ersättning får inte sättas ned enligt detta kapitel på grund av

1. ringa oaktsamhet,
2. handlande av någon som var allvarligt psykiskt störd eller som var under tolv år, eller
3. handlande som avsåg att förebygga skada på person eller egendom i sådant nödläge att handlandet var försvarligt.

11.5 Leverantörsgaranti

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

11.6 Leverantörsgaranti

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

11.7 Krigsskador

Semesterförsäkringen gäller inte för skada som har samband med krig, krigsliknande händelser, inbördeskrig, revolution eller uppror. Semesterförsäkringen gäller dock om du vistas i det drabbade området vid utbrottet och skadan inträffar inom 14 dagar räknat från oroligheternas utbrott. Du får inte delta i krigshändelserna eller agera som rapportör eller liknande.

11.8 Atomsador

Ersättning lämnas inte för skada då skadan direkt eller indirekt orsakats av atomkärnprocess (atomkärnreaktion, t ex kärnklyvning, kärnsammanslagning eller radioaktivt sönderfall).

11.9 Preskription

Den som vill ha försäkring ersättning eller annat försäkringsskydd måste väcka talan inom tio år från tidpunkten när det förhållande som enligt försäkringsavtalet berättigar till sådant skydd inträdde. Om talan inte väcks inom denna tidsfrist går rätten till försäkringsskydd förlorad. Om den som vill ha försäkringsskydd har framställt anspråket till försäkringsbolaget inom den tid som anges i första stycket, är fristen att väcka talan alltid minst sex månader från det att ERGO Försäkring har förklarat att det har tagit slutlig ställning till anspråket.

11.10 Force majeure

Semesterförsäkringen gäller inte för förlust som kan uppstå om skadeutredning, reparationsåtgärd eller betalning av ersättning fördröjs på grund av krig, krigsliknande händelser, inbördeskrig, revolution eller uppror eller på grund av naturkatastrof, myndighetsåtgärd, strejk, lockout, blockad eller liknande händelse.

11.11 Gemensamma undantag

Försäkringen gäller inte vid skada på grund av olaglig handling av den försäkrade, dennes förmånstagare eller laga arvinge. Försäkringsskydd, skyldigheten att betala skadeersättning eller tillhandahållande av en förmån eller tjänst ska beviljas endast i den mån och så länge det inte står i strid med ekonomiska, handels- eller finansiella sanktioner eller embargo beslutade av Europeiska unionen eller Sverige som är direkt tillämpliga på avtalets parter. Detta skall också gälla för ekonomiska, handels- eller finansiella sanktioner eller embargo som antagits av USA i den mån de inte är i strid med europeiska eller svenska lagbestämmelser.

11.12 Dubbelförsäkring och återkrav

Om samma intresse har försäkrats mot samma risk hos flera försäkringsbolag, är varje försäkringsbolag ansvarigt mot dig som om det bolaget ensamt hade meddelat försäkring. Den försäkrade har dock inte rätt till högre ersättning sammanlagt från bolagen än som svarar mot skadan. Överstiger summan av ansvarsbeloppen skadan, fördelas ansvarigheten mellan försäkringsbolagen efter förhållandet mellan ansvarsbeloppen.

I samma utsträckning som den försäkrade fått ersättning, övertar ERGO Försäkring rätten att återkräva utbetald ersättning av den som är ansvarig för skadan eller från annan försäkring eller part.

11.13 Regressrätt

ERGO Försäkring inträder i din rätt till skadestånd med anledning av skadan, i den mån denna omfattas av försäkringen och har ersatts av bolaget.

11.14 Övrig lagstiftning

I övrigt gäller tillämpliga delar i Försäkringsavtalslagen (SFS 2005:104).

11.15 Ångerrätt

Enligt Lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (SFS 2005:59) gäller följande: För försäkringar med en försäkringstid längre än en (1) månad, har försäkringstagaren rätt att ångra köpet av försäkringen inom 14 dagar från avtalets ingående. Tidsfristen räknas från dagen när försäkringsavtalet ingicks, det vill säga när försäkringstagaren tar emot försäkringsbrevet och försäkringsvillkoren. Ångerrätten gäller inte försäkringsavtal med försäkringsperiod om en månad eller kortare. Om försäkringstagaren vill utöva sin ångerrätt ska detta meddelas skriftligen till ERGO Försäkring innan tidsfristen löper ut.

11.16 Behandling och utlämnande av personuppgifter

Din integritet är viktig för ERGO Försäkring. Behandlingen av dina personuppgifter sker endast för berättigade, lagliga, försäkringsrelaterade ändamål. Uppgifterna kommer endast att bevaras så länge det är nödvändigt för verksamhetsrelaterade ändamål samt i enlighet med gällande rätt. ERGO Försäkring kommer endast att lämna ut dina personuppgifter till tredje part när det finns ett lagligt ändamål, exempelvis när det är nödvändigt för fullgörande av vårt avtal med dig.

Alla kunder som ingått ett avtal med ERGO Försäkring kan begära att få ett kostnadsfritt registerutdrag över den information vi har sparad om dig som kund. Du kan alltid kontakta oss för att ändra dina uppgifter om du t.ex. inte längre önskar att motta nyhetsinformation.

Du har rätt att genom skriftlig begäran få de personuppgifter som är lagrade hos ERGO Försäkring raderade. Vi kan dock inte radera sådana personuppgifter som vi är ålagda att behålla enligt lag. Skulle vi ha sådan information som vi är ålagda att behålla enligt lag, kommer vi upplysa dig om varför vi inte kan radera denna information. Läs mer på vår hemsida erv.se.

Din begäran kan du skicka till: ERGO Försäkring, Dataskyddsombudet, Hantverkargatan 11B, SE-112 21 Stockholm

Rättelse av personnummer kan skickas till samma adress som ovan.

Vid en skada får ERGO Försäkring vid behov lämna ut uppgifter som har lämnats av dig som försäkrad till ERGO Försäkrings servicekontor och samarbetspartner.

12. Ansök om ersättning

Enklast ansöker du om ersättning via vår onlineservice på www.erv.se.

Under vardagar kan du även vända dig direkt till ERGO Försäkring. Vi hjälper dig med råd och svarar på dina frågor. Telefontid: 9-16. Telefon: +46 (0)770-456 918, E-post: privatskador@erv.se. Vid kontakt med oss hänvisa alltid till ditt försäkringsnummer!

Om du är i akut behov av hjälp på resmålet kontakta vår alarmcentral ERGO Alarm 24 timmar om dygnet på telefon +46 (0) 770-456 920.

OBS! Vid allvarlig sjukdom, olycksfall, inläggning på sjukhus eller om du måste resa hem i förtid, kontakta ditt hemförsäkringsbolags larmcentral.

Om du inte är nöjd med vår skadereglering

Vi på ERGO Försäkring vill ge dig personlig service och en god personlig kontakt. Råkar du ut för något vill vi att du ska få en snabb behandling av ditt ärende och att du ska få den ersättning du har rätt till enligt villkoren.

Om du inte är nöjd med vår skadehandläggning kan du få ärendet omprövat. Tala med skaderegleraren igen. Det kanske har uppstått ett missförstånd eller det kan ha kommit fram nya omständigheter som kan påverka vår bedömning. Om du ändå inte är nöjd med handläggningen kan du begära att få ärendet prövat av ERGO Försäkrings Kundombudsman.

Besöksadress: Hantverkargatan 11B, SE-112 21 Stockholm; Telefon: 0770-45 69 00, E-mail: info@erv.se. Organisations nr: 502005-5447; Styrelsens säte: Köpenhamn

Rådgivning och omprövning utanför ERGO Försäkring

Olika försäkringsnämnder

Personförsäkringsnämnden

Nämnden avger på begäran av försäkringstagare i egenskap av konsument rådgivande yttrande i tvister mellan försäkringstagare och försäkringsbolag inom sjuk, olycksfalls- och livförsäkring.

Adress:

Box 24067 (Karlavägen 108)

104 50 Stockholm

Telefon: 08-522 787 20

Allmänna Reklamationsnämnden

Nämnden prövar klagomål från privatpersoner, även rörande försäkringsfrågor. Prövningen är kostnadsfri.

Adress:

Box 174

101 23 Stockholm

Telefon: 08-508 860 00

Allmän domstol

Även om du fått ärendet prövat i någon av ovanstående nämnder, kan du vända dig till domstol. Kostnader i samband med domstolsprövningen kan du få hjälp med antingen genom:

- allmän rättshjälp som lämnar bidrag till rättegångskostnader efter inkomstprövning
- rättsskyddsförsäkring.

Konsumenternas Försäkringsbyrå

Byrån drivs gemensamt av försäkringsbolagen, Finansinspektionen och Konsumentverket. Byrån har till uppgift att gratis ge råd och hjälp i olika försäkringsärenden åt privatpersoner (konsumenter) samt till vissa näringsidkare.

Adress:

Box 24215 (Karlavägen 108)

104 51 Stockholm

Telefon: 0200-22 58 00

Begreppsförklaringar

Allmänt färdmedel är tåg, flyg, buss eller båt i reguljär trafik samt taxi, det vill säga färdmedel avsedda att användas i passagerartrafik för allmänheten.

Bagage är din privata egendom, även egendom som du hyrt eller lånat, som du tar med på resan för ditt personliga bruk.

Bagage indelas i:

- Pengar är gångbara mynt och sedlar.
- Resehandlingar är färdbiljett, pass, körkort och liftkort.
- Värdefull/stöldbegärlig egendom är t ex kamera, klockor, MP3-spelare, smycken och mobiltelefon.
- Annan privat egendom.

Dagsandel - En dagsandel är resekostnaderna delade med samtliga *resdagar*. Resekostnader är betalda kostnader för resa och boende.

Familj är två vuxna personer som är makar/*sambor*/registrerade partners och deras barn t o m 19 år. Som barn räknas medföljande gemensamma barn eller barn till en av de vuxna som gemensamt beställt resan och som tecknat Semesterförsäkring.

Läkare är, om inte annat anges i dessa villkor, den behandlande läkaren på resmålet som ska vara behörig och ojävig.

Medresenär är den som gemensamt med *resenären* beställt resan och köpt Semesterförsäkringen.

Naturkatastrof är en naturhändelse av stor omfattning, på eller i direkt närhet av resmålet där *resenären* befinner sig. Naturhändelsen ska av lokala myndigheter betraktas som en katastrofsituation som kräver extraordinära insatser.

Norden omfattar Sverige, Norge, Danmark, Finland, Island och Färöarna.

Nära anhörig är make/maka/*sambor*/registrerad partner, barn, styvbarn, syskon, föräldrar, styvföräldrar, far-, mor- och svärföräldrar, barnbarn, svärson, svärdotter, svåger och svägerska eller person som är skriven på samma adress som den försäkrade. *Sambors* och registrerade partners föräldrar och syskon är i detta villkor att jämställa med svärföräldrar, svåger och svägerska.

Ny resa - Ersättning lämnas så att 65 % av kostnaden för den förstörda resan betalas kontant vid skaderegleringen. Om du inom ett år från den första utbetalningen köper en ny resa till ett pris som överstiger den redan utbetalda ersättningen lämnas ersättning för den resterande delen mellan den utbetalda ersättningen och den nya resans pris. Sammanlagt ersätts högst 100 % av den förstörda resans pris.

Olycksfall är en kroppsskada som drabbar resenären ofrivilligt genom en plötslig yttre händelse, d v s ett utifrån kommande våld mot kroppen. Med olycksfall jämställs kroppsskada som uppkommit genom förfrysning, värmeslag eller solsting. Den dag sådan skada visar sig anses vara tidpunkten för olycksfallet.

Resdag är varje påbörjat dygn av den ursprungligen bokade resperioden. Dygn räknas från kl. 00.00 till kl. 24.00.

Resenär är den som tecknat ERGO Försäkrings Semesterförsäkring och som omfattas av dessa villkor.

Sambo är den som *resenären* sammanbor med under äktenskapsliknande förhållanden och som är folkbokförd på samma adress. För att räknas som sambo krävs att ingen av parterna är gifta eller har registrerat partnerskap med någon annan.

Terrorhandlingar är organiserade våldshandlingar riktade mot civilbefolkningen i syfte att skapa skräck och allvarligt destabilisera eller förstöra de grundläggande politiska, konstitutionella, ekonomiska eller sociala strukturerna i ett land.