

Kompletterande Reseförsäkring

Gäller för Northmills Bankkort

Gäller fr.o.m. 2025-06-15

Innehållsförteckning

Inledning	2
1. Vem försäkringen gäller för.....	3
2. När försäkringen gäller	4
3. Självrisk	6
4. Försäkringsomfattning	7
5. Avbeställningsskydd.....	8
6. Försening av allmänt färdmedel vid ankomst.....	10
7. Bagageförsening.....	11
8. Självriskeliminering hyrbil	12
9. Allmänna villkor	13
10. Vid skada eller försäkringsfrågor	15
11. Klagomål	16
12. Begreppsförklaringar	17

Inledning

Försäkringstagare är Northmill Bank AB, organisationsnummer 556709-4866 (nedan kallat Northmill), som har tecknat detta avtal för sina kunder som är innehavare av ett Visa debetkort som utgetts av Northmill (nedan kallat kortet).

Försäkringsgivare:

ERGO Forsikring A/S, CVR-nr 62 94 05 14, genom ERGO Försäkring Filial, (nedan kallad ERGO Försäkring).

Hantverkargatan 11 B
112 21 Stockholm
Org.nr: 516410-9208

Tillsynsmyndighet är danska Finanstilsynet.

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

För att se vilket reseskydd du har i kortförsäkringen under din resa, se punkt 4. Inför varje resa är det viktigt att du ser över ditt försäkringsskydd. Kortförsäkringen utgör ett komplement till hemförsäkringens reseskydd som vanligtvis ersätter kostnader för sjukvård, olycksfall och hemtransport. Du som bara har betalat enkelbiljett med kortet bör särskilt se över ditt reseskydd inför din resa, då din kortförsäkring i dessa fall endast gäller fram till resmålet.

Om du inte har ett fullgott reseskydd i din hemförsäkring som ersätter bl.a. läkekostnader under resan eller om du helt saknar hemförsäkring, bör du teckna en separat reseförsäkring. Vid tjänsteresa gäller inte hemförsäkringens reseskydd. Kontakta ERGO Försäkring på telefon 0770-456 903 eller info@erv.se så får du hjälp att hitta en försäkring som passar dig och din resa.

1. Vem försäkringen gäller för

Försäkringen gäller för dig som *kortinnehavare* och dina *familjemedlemmar* (försäkrade) vars *resa* betalats enligt gällande förutsättningar enligt punkt 2.

Familjemedlemmar är försäkrade även när de reser på egen hand då *resan* betalats med kortet.

Försäkrade ska vara folkbokförda i Norden och försäkrade i allmän nordisk försäkringskassa.

2. När försäkringen gäller

Försäkringen gäller under kortets giltighetstid. Upphör kortet att vara giltigt upphör även försäkringen att gälla. Det innebär att resa eller produkt som inköpts före kortets upphörande inte omfattas av försäkringsskyddet om skadetillfället inträffar efter att kortet upphört att gälla. Detta gäller dock inte utbytes-/ersättningskort, utan då fortsätter försäkringen att gälla på samma sätt som för det utbytta kortet.

2.1 Avbeställningsskydd

Om du betalar minst 50 % av din *resa* med ditt kort ingår ett avbeställningsskydd från ERGO Försäkring.

Försäkringen gäller för *resa* som kostar minst 1 000 SEK/försäkrad inklusive skatter och avgifter.

Under förutsättning att den som betalar *resan*, vid *resans* betalning var innehavare av ett giltigt kort gäller försäkringsskyddet även vid betalningar gjorda direkt från något av kortinnehavarens konton hos Northmill till exempel via Northmills internetbank, girobetalning eller med Swish.

Försäkringsskyddet gäller inte om betalningen har belastat kortinnehavarens konto hos Northmill, men genomförts med ett kort utställt av annan kortutgivare än Northmill.

Annat betalningssätt medges endast om betalning enligt ovan inte kan genomföras. Detta ska då styrkas med intyg från inköpsstället.

Vid köp av charterresa/paketresa beräknas andelen som betalats med kortet på *resans* totala pris (anmälningsavgift samt därefter förfallna betalningar).

Vid köp av *färdbiljett* eller *boende* som inte säljs som ett paket beräknas andelen som betalats med kortet separat för varje del.

Om endast anmälningsavgiften är betald när *resan* avbokas beräknas andelen på denna.

Betalning av *resa* ska ske med kortet direkt till *organiserad researrangör, resebyrå, transportföretag, organiserad förmedlare eller organiserad uthyrare*. Med direktbetalning jämföras betalning via deras betalningsförmedlare.

2.1.1 När försäkringen gäller

Försäkringen omfattar *resa* med utgångspunkt från Norden.

Försäkringen gäller från att anmälningsavgiften för *resan* inbetalats eller, om anmälningsavgiften inte betalas med kortet, från att slutbetalning gjorts med kortet och upphör att gälla i samband med avresan från Norden när du:

- passerat säkerhetskontrollen på flygplatsen
- visat biljetten vid ombordstigning på färjetterminal
- stigit ombord på tåg eller buss.

Om du bara betalat *boende* med kortet upphör försäkringen att gälla när du lämnat hemmet och påbörjat resan till *boendet*.

Vid enkelresa måste avbeställningen ske innan resan som biljetten gäller för påbörjats. Vid avbeställning av tur- och returreisa eller paketresa måste avbeställningen ske innan resan som den första biljetten gäller för påbörjats. Vid avbeställning av boende måste avbeställningen ske innan resan påbörjats från hemmet.

2.1.2 Begränsningar och undantag

- Vid köp av *färdbiljett* eller *boende* som inte säljs som ett paket gäller avbeställningsskyddet bara för de delar som har betalats med kortet.
- Betalning av resa med presentkort, bonuspoäng eller liknande jämföras inte med kortbetalning.
- Försäkringen omfattar inte eventuella *tillägsarrangemang* till *resan*.

2.2 Kompletterande reseförsäkring 60 dagar

Om du betalar minst 50 % av din *resa* med ditt kort ingår en kompletterande reseförsäkring från ERGO Försäkring.

Under förutsättning att den som betalar *resan*, vid *resans* betalning var innehavare av ett giltigt kort gäller försäkringsskyddet även vid betalningar gjorda direkt från något av kortinnehavarens konton hos Northmill till exempel via Northmills internetbank, girobetalning eller med Swish. Försäkringsskyddet gäller inte om betalningen har belastat kortinnehavarens konto hos Northmill, men genomförts med ett kort utställt av annan kortutgivare än Northmill.

Annat betalningssätt medges endast om betalning enligt ovan inte kan genomföras. Detta ska då styrkas med intyg från inköpsstället.

Andelen som betalats med kortet beräknas på *resans* totala pris (anmälningsavgift samt därefter förfallna betalningar).

Betalning av *resa* ska ske som direktbetalning till *organiserad researrangör, resebyrå, transportföretag eller organiserad uthyrare*. Med direktbetalning jämföras betalning med kortet via arrangörens betalningsförmedlare. Dock omfattas inte avbetalningsplan via denne arrangör eller via arrangörens betalningsförmedlare.

Försäkringen omfattar *resa* med utgångspunkt från Norden och som betalats före utresan.

2.2.1 När försäkringen gäller

Vid köp av tur- och returbiljett gäller försäkringen från att du lämnar din bostad eller annan plats i Norden där resan påbörjas, till dess resan är avslutad och du kommit hem igen – dock längst 60 dagar.

Vid köp av enkel *färdbiljett* gäller försäkringen från att du passerat säkerhetskontrollen på flygplatsen, visat biljetten vid ombordstigning på färjeterminal eller stigit ombord på tåg eller buss. Försäkringen slutar gälla när du kommit fram till resmålet. Vid köp av två enkelbiljetter, en för utresa och en för hemresa, gäller motsvarande regler som för tur- och returresa om båda biljetterna betalats med kortet. Returresan ska vara betald innan utresan från Norden påbörjas.

Vid betalning av endast *boende* gäller försäkringen från att du checkar in på boendet tills du checkar ut.

Självriskskydd för hyrbil gäller även om resan inte är betald med kortet om hyreskostnaden betalas till 100 % med kortet vid annat tillfälle.

Outnyttjade kostnader för liftkort/skidskola gäller för liftkort/skidskola som betalats till minst 50 % med kortet.

2.2.2 Begränsningar och undantag

Försäkringen gäller inte

- för sjukvårdskostnader eller kostnader för hemtransport
- vid resor i tjänsten
- för ansvarsskydd, rättsskydd eller överfallsskydd
- för medhavd egendom, för exempelvis stöld eller skadad egendom
- för resor till områden som svenska utrikesdepartementet avråder från att resa till. Försäkringen gäller dock i upp till 14 dagar om du redan vistas i det drabbade området när reseavrådan utfärdas, under förutsättning att du lämnar området vid första möjliga tillfälle.

Betalning av resa med presentkort, bonuspoäng eller liknande jämföras inte med kortbetalning.

3. Självrisk

Försäkringen gäller utan självrisk.

4. Försäkringsomfattning

Typ av skada/händelse	Punkt	Högsta ersättningsbelopp per skadehändelse
Avbeställningsskydd Vid <i>resa</i> till ett värde av lägst 1 000 SEK/person. Omfattar avbeställningskostnader för resa vid akut sjukdom, olycksfall, dödsfall, brand eller annan plötslig och oförutsedd händelse i bostaden.	5	15 000 SEK/person 45 000 SEK/kort
Kompletterande reseförsäkring		
Försening av allmänt färdmedel vid ankomst Ersättning om du blir försenad till din slutdestination p.g.a. att det allmänna färdmedlet är försenat, inställt eller om du inte kommer med på grund av överbokning.	6	
Mer än 6 timmars försening – schablonersättning		700 SEK/person, 2 800 SEK/kort
Mer än 24 timmars försening – ytterligare schablonersättning		1 000 SEK/person, 2 200 SEK/kort
Bagageförsening Vid försening av <i>bagage</i> vid utlandsresa lämnas ersättning för merkostnader som är nödvändiga och skäligen för resans ändamål. Försäkringen gäller inte vid hemresa.	7	
Efter 6 timmars försening - ersättning mot kvitto		2 000 SEK/person, 6 000 SEK/kort
Efter 48 timmars försening - ytterligare ersättning mot kvitto		5 000 SEK/person, 10 000 SEK/kort
Självriskeliminering hyrbil Om det under utlandsresa inträffar en skada som omfattas av uthyrningsföretagets försäkring lämnas ersättning för betald självrisk	8	15 000 SEK

5. Avbeställningsskydd

5.1 När försäkringen gäller

Om du betalar minst 50 % av din *resa* med ditt kort ingår ett avbeställningsskydd.

Försäkringen gäller för *resa* som kostar minst 1 000 SEK/försäkrad inklusive skatter och avgifter.

För annat betalningssätt se 2.1.

5.2 Vad försäkringen gäller för

Ersättning lämnas för avbeställningskostnader om du tvingas avbeställa *resa* på grund av att:

- du råkar ut för olycksfallsskada, akut sjukdom eller dödsfall
- en *närstående person* till dig råkar ut för olycksfallsskada, akut sjukdom eller dödsfall
- *medresenär* råkar ut för olycksfallsskada, akut sjukdom eller dödsfall
- *medresenärs närstående person* råkar ut för olycksfallsskada, akut sjukdom eller dödsfall när du reser i sällskap med endast denne *medresenär*
- person som du avser att besöka, råkar ut för olycksfallsskada, akut sjukdom eller dödsfall
- brand eller annan oförutsedd händelse som orsakar väsentlig skada i din permanenta bostad.

Ersättning lämnas för din andel av de avbeställningskostnader som du ska betala enligt de bestämmelser som är fastställda av researrangör, resebyrå, transportföretag, förmedlare eller uthyrare. Försäkringen omfattar inte eventuella *tilläggsarrangemang* som är bokade och betalade i samband med *resan*.

Orsaken till avbeställningen ska styrkas med intyg, t.ex. *läkarintyg*, polisrapport eller dödsfallsintyg. *Läkarundersökning* ska vara genomförd före planerad avresa.

Ersättning lämnas med högst 15 000 SEK per försäkrad, dock högst 45 000 SEK per kort.

5.3 Begränsningar och undantag

Försäkringen gäller inte:

- för kostnader som uppkommit genom att du inte avbokat så snart som möjligt efter att du fått vetskap om avbeställningsorsaken
- om *resan* beställts mot medicinskt råd
- om orsaken till avbeställningen är sjukdom eller olycksfallsskada som var känd innan resan bokades. Om du har symptom anses du känna till sjukdomen eller skadan även om du inte fått en diagnos. Om du har en känd sjukdom kan avbeställningsförsäkringen ändå gälla om du varit besvärsfri de senaste sex månaderna innan resan bokades. Du räknas inte som besvärsfri om du haft symptom, varit inlagd på sjukhus, ändrat medicinering eller varit på läkarbesök annat än planerade kontrollbesök.
- för medicinska följder av kosmetiska/estetiska ingrepp som ej är en följd av sjukdom/olycksfall.
- om orsaken till avbokningen är en *pandemi*.

Ersättning lämnas inte:

- på grund av *medresenärs* avbokning vid gruppresa. Med gruppresa menas mer än tre personer eller fler än två familjer som bokat *resa* tillsammans till samma resmål.
- för kostnader för läkarbesök, läkarintyg, läkarjournaler eller liknande
- för skatter och avgifter som är återbetalningsbara av ansvarigt transportföretag.

Tänk på

Försäkringen ersätter inte avbeställning till följd av graviditet eller förlossning. Försäkringen ersätter dock avbeställning till följd av akut sjukdom som uppstår under eller som en konsekvens av graviditet eller förlossning, om villkoren enligt denna försäkring i övrigt är uppfyllda.

5.4 Aktsamhetskrav och säkerhetsföreskrifter

Resa ska avbokas omedelbart efter det att orsaken till att du behöver ställa in resan blivit känd.

5.5 Skadeanmälan ska innehålla följande

- Verifikation på att *resan/boendet* har betalats enligt de förutsättningar som krävs (t.ex. kvitto eller kontoutdrag).
- Verifikation som visar resenärer, avgångar och resans totala pris (t.ex. biljett, bokningsbekräftelse eller resebevis).
- Verifikation som visar om arrangören återbetalat någon del av resans pris/kostnaden för boendet.
- Läkarintyg, polisrapport, dödsfallsintyg eller andra handlingar som visar orsaken till avbeställningen.

Kompletterande reseförsäkring 60 dagar

6. Försening av allmänt färdmedel vid ankomst

6.1 När gäller försäkringen

Om du betalar minst 50 % av din *resa* med ditt kort ingår ett skydd vid försening av allmänt färdmedel vid ankomst.

För annat betalningssätt se 2.2.

6.2 Vad försäkringen gäller för

Ersättning lämnas om du blir försenad till din slutdestination (gäller både vid ut- och hemresa) p.g.a. att det *allmänna färdmedlet* är försenat, inställt eller om du inte kommer med på grund av överbokning och ingen alternativ transport kan erbjudas inom 6 timmar.

Vid försening mer än 6 timmar lämnas ersättning med 700 SEK (schablon) per person, dock högst 2 800 SEK (schablon) per kort.

Vid försening mer än 24 timmar lämnas ersättning med ytterligare 1 000 SEK (schablon) per person, dock högst 2 200 SEK (schablon) per kort.

6.3 Begränsningar och undantag

Försäkringen gäller inte vid försening som transportören informerat om innan du lämnar din bostad eller annan plats i Norden där resan påbörjas.

6.4 Skadeanmälan ska innehålla följande

- Verifikation på att *resan* är betald enligt de förutsättningar som krävs (t.ex. kvitto eller kontoutdrag).
- Verifikation som visar resenärer, avgångar och resans totala pris (t.ex. biljett, bokningsbekräftelse eller resebevis).
- Intyg på försening från transportföretaget där det framgår planerad och faktiskt avresetid respektive ankomsttid samt orsak till förseningen.

7. Bagageförsening

7.1 När gäller försäkringen

Om du betalar minst 50 % av din *resa* med ditt kort ingår ett skydd vid bagageförsening.

För annat betalningssätt se 2.2.

7.2 Vad försäkringen gäller för

Vid försening av *incheckat bagage* till resmål utanför hemlandet får du ersättning för *merkostnader* som är nödvändiga och skäliga för resans ändamål, t.ex. kostnader för kläder, toalettartiklar och andra personliga tillhörigheter. Hyra likställs med inköp.

Vid försening mer än 6 timmar lämnas ersättning med högst 2 000 SEK (kvitto) per person, dock högst 6 000 SEK (kvitto) per kort.

Vid försening mer än 48 timmar lämnas ytterligare ersättning högst 5 000 SEK (kvitto) per person, dock högst 10 000 SEK (kvitto) per kort.

Om du har kvitton på kostnader som uppstått under förseningstiden kan dessa ersättas även om de gjorts innan tidsgränsen för rätt till ersättning uppnåtts under förutsättning att den faktiska förseningen överstiger tidsgränsen för rätt till ersättning.

7.3 Begränsningar och undantag

Försäkringen gäller inte för transportkostnader för att hämta ditt bagage eller göra inköp.

7.4 Aktsamhetskrav och säkerhetsföreskrifter

- Resan ska ske med allmänt färdmedel.
- Inköpen ska ske innan bagaget återfåtts och i direkt anslutning till förseningen.
- Inköpen ska i första hand göras med kortet.
- Vid en direkt påföljande anslutning ska du ha god marginal för byte av transportmedel. Marginalen för byte av transportmedel utanför Norden får inte understiga två timmar.
- Du ska spara originalkvitton. ERGO Försäkring kan komma att begära in dem i samband med skada.

7.5 Skadeanmälan ska innehålla följande

- Verifikation på att *resan* är betald enligt de förutsättningar som krävs (t.ex. kvitto eller kontoutdrag).
- Verifikation som visar resenärer, avgångar och resans totala pris (t.ex. biljett, bokningsbekräftelse eller resebevis).
- Kvitton på inköp.
- Intyg på försening från transportföretaget (P.I.R. – Property Irregularity Report).

8. Självriskeliminering hyrbil

8.1 När gäller försäkringen

Om du betalar minst 50 % av din resa med ditt kort ingår självriskeliminering för hyrbil.

För annat betalningssätt se 2.2.

Självriskeliminering för hyrbil gäller även om resan inte är betald med kortet om hyreskostnaden betalas till 100 % med kortet vid annat tillfälle.

8.2 Vad försäkringen gäller för

Försäkringen gäller om du hyr bil, husbil, vespa eller moped av auktoriserad uthyrningsfirma utomlands och den blir skadad eller stulen.

Försäkring för fordonet ska tecknas i samband med hyran och innan ersättning utbetalas ska skadan vara reglerad av uthyrningsföretagets försäkringsbolag.

Ersättning lämnas antingen för betald självrisk till uthyrningsföretagets försäkringsbolag eller för kostnaden för reparation om den understiger självrisken. Ersättning lämnas med högst 15 000 SEK per skada.

8.3 Begränsningar och undantag

Försäkringen gäller inte för vespa över 100 cc.

8.4 Skadeanmälan ska innehålla följande

- Verifikation på att fordonshyran är betald enligt de förutsättningar som krävs (t.ex. kvitto eller kontoutdrag).
- Verifikation som visar resenärer, avgångar och resans totala pris (t.ex. biljett, bokningsbekräftelse eller resebevis) om fordonshyran inte är betald till 100 % med kortet.
- Hyresavtalet.
- Underlag för betald reparations- eller självriskkostnad.
- Om skadan är polisanmäld ska kopia av polisrapporten bifogas.

9. Allmänna villkor

9.1 Gemensamma begränsningar och undantag

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

Ersättning lämnas inte för:

- kostnader som kan ersättas från annat håll enligt lag, annan författning, konvention, skydd eller skadestånd eller då kostnader har ersatts från annan försäkring.
- skada som direkt eller indirekt beror på konkurs, myndighetsingripande, strejk, vild strejk, lockout eller andra fackliga åtgärder
- den återbetalning som kan lämnas från researrangör, trafikföretag, hotell eller liknande
- skada som uppkommit p.g.a. orsak som du själv kan råda över.

Försäkringen gäller inte för skada vars uppkomst eller omfattning direkt eller indirekt har samband med

- krig, krigsliknande händelser, inbördeskrig, revolution, uppror eller upplopp. Försäkringen gäller dock i upp till 14 dagar räknat från oroligheternas utbrott under förutsättning att du lämnar området vid första möjliga tillfälle. Du får inte delta i krigshändelserna eller agera som rapportör eller liknande.
- atomkärnprocess eller atomkärnreaktion, kärnklyvning, joniserande strålning, strålning från radioaktivt bränsle eller avfall eller kemiskt eller biologiskt ämne.

Försäkringen ersätter inte skada som orsakas av aktivitet som direkt strider mot tillämpliga specifika eller allmänna handelsrestriktioner, inklusive ekonomiska och finansiella restriktioner eller särskilda sanktioner eller embargon som införts av EU, USA eller i Norden, om de ovan nämnda åtgärderna inte införts i strid mot tillämplig EU-rätt eller lag i Norden.

Vidare kan det i samband med internationella sanktioner uppstå hinder för försäkringsgivaren att tillhandahålla försäkringstjänster, inklusive men inte begränsat till, utbetalning av ersättning för skadehändelse till den skadelidande eller att försäkringsgivarens tillhandahållande av assistans förhindras eller omöjliggörs.

Försäkringsgivaren eller dennes samarbetspartner kommer i sådana fall att erbjuda parterna den bästa lösningen med hänsyn till omständigheterna.

9.2 Force majeure

ERGO Försäkring är inte ansvarigt för förlust som kan uppstå om skadereglering eller utbetalning av kontant ersättning fördröjs på grund av krig, krigsliknande händelse, inbördeskrig, revolution eller uppror eller på grund av myndighetsåtgärd, strejk, vild strejk, lockout, blockad eller annan liknande händelse.

9.3 Dubbelförsäkring och återkrav

Försäkringen gäller inte för kostnad eller skadeersättning som redan reglerats av ett annat försäkringsbolag eller kreditkortsföretag. Varje försäkringsbolag ansvarar dock mot den försäkrade som om det försäkringsbolaget ensamt ansvarade för skadan. Försäkringsgivaren har regressrätt och ansvarsbeloppet ska fördelas mellan försäkringsbolagen efter förhållandet mellan respektive ansvarsbelopp.

När en skadeanmälan görs är du skyldig att informera ERGO Försäkring om eventuella försäkringar som har tecknats med andra försäkringsgivare.

I samma utsträckning som ERGO Försäkring har betalat ersättning för skada, övertar ERGO Försäkring din rätt att kräva ersättning av den som är ansvarig för skadan.

9.4 Högsta ersättning per försäkrad

Om två eller flera kort utgivna av Northmill använts vid betalning av resa utbetalas ersättning en gång för samma skada och person.

9.5 Nedsättning av ersättning vid skada

Om du uppsåtligt framkallat eller förvärrat följderna av ett försäkringsfall lämnas ingen ersättning.

Har du genom grov vårdslöshet framkallat eller förvärrat följderna av ett försäkringsfall eller om du har försummat att följa en säkerhetsföreskrift, kan ersättningen sättas ned efter vad som är skäligt med hänsyn till omständigheterna.

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.

9.6 Preskription

Skada måste anmälas till ERGO Försäkring inom tio (10) år från skadetillfället. Även om ERGO Försäkring har tagit slutlig ställning till anspråket senare än tio (10) år från skadetillfället har du alltid sex (6) månader på dig att gå till domstol.

9.7 Försäkringsavtalslagen

För denna försäkring gäller i övrigt bestämmelserna i Försäkringsavtalslagen.

9.8 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 fullgörandet 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 sparade 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 www.erv.se

Din begäran kan du skicka till:

ERGO Försäkring, Dataskyddsombudet, Hantverkargatan 11 B, 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. Vidare kan ERGO Försäkring begära att få inhämta uppgifter om ditt hälsotillstånd och behandling från läkare och sjukhus som har behandlat dig. ERGO Försäkring kan begära att du undertecknar en fullmakt som ger ERGO Försäkring rätt att ta del av journaler och övriga uppgifter.

10. Vid skada eller försäkringsfrågor

Vid en skada ska du så snart som möjligt anmäla denna genom att fylla i en skadeanmälan på www.erv.se. Om du inte kan fylla i en skadeanmälan på nätet kan en blankett beställas från ERGO Försäkring. Information om vilka handlingar som ska bifogas finns under respektive försäkringsavsnitt.

Telefon: +46 (0) 770 456 903

E-post: kortskador@erv.se

Adress: Hantverkargatan 11 B, 112 21 Stockholm

Organisationsnummer: 516410-9208

11. Klagomål

Om vi inte skulle komma överens

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. Ta kontakt med skaderegleraren igen. Det kanske har uppstått ett missförstånd eller det kan ha kommit fram nya omständigheter som kan påverka ärendet.

Om du ändå inte är nöjd med handläggningen kan du begära att få ärendet prövat av ERGO Försäkrings Kundombudsman.

E-post: kundambassaden@erv.se

Rådgivning och omprövning utanför ERGO Försäkring

Allmänna Reklamationsnämnden

Nämnden prövar klagomål från privatpersoner.

Adress: Box 174, 101 23 STOCKHOLM

Telefon: 08-508 860 00

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

Kommunala konsumentvägledarna

Sök konsumentvägledarna i den kommun som du tillhör.

Hallå konsument

Webbaserad konsumentupplysning på www.hallakonsument.se

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 eller rättsskyddsförsäkring.

12. Begreppsförklaringar

Allmänt färdmedel: Tåg, flyg, buss eller båt i reguljär trafik, d.v.s. färdmedel avsedda att användas i passagerartrafik för allmänheten. Med allmänt färdmedel avses t.ex. inte taxi eller bil.

Bagage: Tillhörigheter som du har tagit med dig på en resa, såsom handbagage eller *incheckat bagage*.

Boende: Hyrt hotellrum, lägenhet eller hus i högst 60 dagar.

Familjemedlem: Kortinnehavares make, maka, sambo, registrerad partner, hemmavarande barn under 23 år samt kortinnehavares makes, makas, sambos, registrerade partners hemmavarande barn under 23 år. Med hemmavarande barn avses barn som är folkbokfört hos båda eller en av sina föräldrar. Med sambo menas person som den försäkrade sammanbor med och har gemensamt hushåll med i parförhållande. Samborna ska vara folkbokförda på samma adress. Ingen av samborna får vara gift eller ha registrerat partnerskap med någon annan.

Färdbiljett: Färdbiljetten ska i förväg ha varit bokad för en namngiven person och köpts för en specifik resa. Månadskort, årskort eller liknande räknas inte som färdbiljett.

Incheckat bagage: Allt bagage som transportören ansvarar för och i samband därmed utställer ett bagagekvitto för.

Kortinnehavare: Innehavare av ett giltigt kort. Som kortinnehavare menas även innehavare av giltigt extrakort som är kopplat till huvudkortinnehavarens kort.

Läkarintyg: Intyg utfärdat av legitimerad och ojävig läkare vid fysiskt läkarbesök.

Läkarundersökning: Undersökning av legitimerad och ojävig läkare vid fysiskt läkarbesök.

Medresenär: Person som tillsammans med kortinnehavaren beställt resa till samma resmål och med samma restider.

Merkostnader: Kostnader som du måste betala uteslutande som ett resultat av en ersättningsbar skada. Om kostnaderna skulle ha betalats även om skadan inte hade inträffat räknas inte kostnaderna som merkostnader.

Närstående person: Make, maka, sambo, registrerad partner, barn, syskon, föräldrar, svärföräldrar, mor- eller farföräldrar, barnbarn och dessa personers make, make, sambo samt person som har vårdnad om någon inom ovan angiven personkrets.

Organiserad researrangör, resebyrå, transportföretag eller organiserad uthyrare: Företag som säljer eller förmedlar resor, boende eller tillägsarrangemang. Airbnb eller motsvarande förmedlartjänst likställs med organiserad researrangör. Privatperson eller förening som säljer eller förmedlar resor, boende eller tillägsarrangemang är inte att betrakta som företag.

Pandemi: En epidemi som sprider sig över internationella gränser och som vanligen berör ett stort antal människor.

Privat personbil: Privat personbil som du eller din make, maka, sambo eller registrerade partner äger eller privatleasar. Make, maka, sambo eller registrerad partner ska vara folkbokförd på samma adress som du.

Resa: Färdbiljett (enkel- eller tur och retur biljett), rundresa, charterresa eller boende sålt av organiserad researrangör, resebyrå, transportföretag eller organiserad uthyrare.

Tillägsarrangemang: All inclusive-paket, teaterbiljetter, idrottsbiljetter, rundturer, dykturer, hyrbilar, liftkort, golfpaket eller liknande arrangemang som är bokade i samband med resa.