

# Avbeställningsförsäkring

## Försäkringsvillkor MS-02-002-1

Gäller från 2025-11-17

### Översiktlig information

I slutet av detta villkor finns en lista med definitioner där vissa ord och begrepp som används i villkoret finns förklarade.

Din försäkring är ett avtal som utgörs av:

- ditt försäkringsbesked, samt
- detta försäkringsvillkor.

På avtalet tillämpas även:

- Försäkringsavtalslagen (FAL), samt
- svensk lag.

## 1. Giltighet

### 1.1. Försäkringstagare

Är den privatperson eller det företag som tecknat försäkringen via Mysafety AB (nedan benämnt "Mysafety").

### 1.2. Försäkrad – vem försäkringen gäller för

Försäkringen gäller för de personer som bokningen avser.

Om någon av de försäkrade deltagarna får förhinder och en annan person deltar i dennes ställe, blir i stället den nya deltagaren att anses som försäkrad förutsatt att minst en av de ordinarie försäkrade deltagarna fortfarande ska delta i evenemanget. Om samtliga biljetter säljs vidare eller ges bort upphör försäkringen att gälla.

När vi nedan skriver "du" och "försäkrad" avser vi samtliga personer som omfattas av försäkringen.

### 1.3. Giltighetsområde – var försäkringen gäller

Försäkringen gäller i hela världen.

### 1.4. Vad som är försäkrat

Betald kostnad avseende deltagande i det försäkrade evenemanget, exempelvis kostnaden för en köpt konsertbiljett.

## 2. Vad försäkringen gäller för

Om den försäkrade inte kan delta i det försäkrade evenemanget till följd av någon av de orsaker som listas under punkterna 2.1 – 2.14 kan försäkringen ersätta den försäkrades del av bokningskostnaden, upp till försäkringens ersättningsbelopp.

### 2.1. Du drabbas av sjukdom eller olycksfall

Försäkringen gäller om du plötsligt drabbas av sjukdom eller olycksfall.

### 2.2. Du drabbas av komplikationer till följd av graviditet

Försäkringen gäller om du drabbas av plötslig och oförutsedd akut sjukdom eller komplikation till följd av graviditet. En förutsättning för att ersättning ska kunna lämnas är att sjukdomen/komplikationen inte är av sådan art att den kan anses vara vanligt förekommande vid en normal graviditet, exempelvis trötthet, illamående eller bäckenuppluckring (foglossning).

### 2.3. Du avråds från läkare att delta

Försäkringen gäller om en ojävig läkare avråder dig från att delta i det försäkrade evenemanget.

### 2.4. Nära anhörig drabbas av sjukdom eller olycksfall

Försäkringen gäller om en nära anhörig till dig drabbas av akut sjukdom eller olycksfall som är av så allvarlig karaktär att behandlande läkare eller sjuksköterska bedömer att nära anhörig ska kontaktas.

### 2.5. Dödsfall

Försäkringen gäller om du eller en nära anhörig till dig plötsligt avlider.

### 2.6. Väsentlig skada på din bostad

Försäkringen gäller om du måste stanna hemma eller åka hem på grund av inbrott eller väsentlig skada på din permanenta bostad som orsakats av brand, storm, översvämning, vattenläcka, explosion, jordskred eller skadegörelse.

Med väsentlig skada menas sådan händelse som innebär att du inte rimligen kan delta i det försäkrade evenemanget.

### 2.7. Försening av allmänt transportmedel

Försäkringen gäller om du inte kan ta dig till destinationen innan tidpunkten för evenemanget på grund av att det allmänna transportmedel (inklusive reguljärflyg) som du ska färdas med till destinationen ställs in eller försenas, och inget annat likvärdigt transportalternativ finns tillgängligt.

### 2.8. Skada på fordon

Försäkringen gäller om du inte kan ta dig till destinationen innan tidpunkten för evenemanget på grund av att det fordon som du färdas med är inblandat i en trafikolycka eller drabbas av mekaniskt fel som kräver åtgärd på verkstad för att vidare färd med fordonet ska

vara möjlig. En förutsättning för att ersättning ska kunna lämnas är att skadehändelsen inträffat efter du lämnat ditt hem eller motsvarande plats varifrån den direkt färden till destination påbörjas.

### 2.9. Du blir kallad som vittne

Försäkringen gäller om du blir kallad som vittne i en domstolsförhandling. En förutsättning för att ersättning ska kunna lämnas är att du inte haft kännedom om detta vid tidpunkten för bokningen.

### 2.10. Avrådan från polis eller offentlig myndighet

Försäkringen gäller om din bostad, färdväg eller destination ligger i ett sådant område där polis eller annan offentlig myndighet officiellt avråder från transport och vistelse utomhus pga. snöfall, halka, dimma, storm eller liknande. Vid vädervarning från SMHI krävs varningsnivå orange.

### 2.11. Du blir beordrad att arbeta

Försäkringen gäller om du blir beordrad av din arbetsgivare att arbeta övertid, eller om din arbetsgivare beordrar dig att avbryta din beviljade ledighet, till följd av att det inträffat något oförutsett som äventyrar företagets verksamhet.

Att du inte får beviljad ledighet eller att ditt ordinarie arbetspass schemaläggs eller flyttas så att det krockar med tidpunkten för evenemanget är inte att likställas med beordrat arbete.

Detta ersättningsmoment gäller inte om du är egenföretagare.

### 2.12. Du blir utsänd på uppdrag av Försvarmakten eller Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB)

Försäkringen gäller om du är anställd av Försvarmakten eller MSB och blir utsänd på uppdrag vid tidpunkten för evenemanget. En förutsättning för att ersättning ska kunna lämnas är att du inte haft kännedom om utsändandet vid tidpunkten för bokningen.

### 2.13. Din barnvakt blir sjuk eller får förhinder

Försäkringen gäller om din barnvakt plötsligt blir sjuk eller får förhinder och detta sker mindre än 48 timmar före tidpunkten för evenemanget och ingen ersättare kan hittas.

### 2.14. Din ledsagare drabbas av ersättningsbar skada

Försäkringen gäller om du är beroende av ledsagare och ledsagaren inte kan delta under det försäkrade evenemanget till följd av någon av de orsaker som listas under punkterna 2.1 – 2.13. En förutsättning för att ersättning ska kunna lämnas är att ingen ersättare kan hittas.

## 3. Självrisk

Försäkringen gäller utan självrisk.

## 4. Undantag – vad försäkringen inte ersätter

Försäkringen gäller inte för:

- Avbeställning som beror på sjukdom eller skada som är känd vid tiden för bokningen. Dock kan avbeställning ersättas om den beror på en plötslig och oförutsedd akut försämring av en bestående eller kronisk sjukdom under förutsättning att den bestående/kroniska sjukdomen inte visat symptom, varit föremål för läkarvård (utöver planerad rutinkontroll) eller ändrad behandling inom 6 månader före det att försäkringen köptes.
- Transportförsening/fordonsstopp som beror på brist på drivmedel, motorolja eller batteriladdning.
- Fordonsstopp som inträffar på din hemadress eller motsvarande plats varifrån den direkta färden till destinationen påbörjas, exempelvis att fordonet inte startar när färden till destinationen ska påbörjas.
- Transportförsening/fordonsstopp som försäkrad själv har orsakat.
- Transportförsening som är en följd av att försäkrad inte har planerat resan med hänsyn till väderlek och andra kända trafikpåverkande händelser.
- Avbeställning som följd av pågående eller planerad undersökning, behandling eller kontroll för konstaterat eller misstänkt hälsobesvär.
- Avbeställning till följd av ändrade planer, dubbelbokning, oro, ånger eller liknande.
- Avbeställning till följd av förslitningsskada.
- Försäkringspremie.
- Kostnader för donationer och liknande.
- Inställt evenemang.
- Serviceavgifter och avgifter för betalsätt och leverans.
- Debiterad moms om du är redovisningsskyldig för sådan.

## 5. Säkerhetsföreskrifter

- Du ska inte använda läkemedel på ett felaktigt sätt.
- Du ska inte nyttja alkohol, droger eller andra berusningsmedel på ett sådant sätt att du riskerar att drabbas av sjukdom eller olycksfall.

## 6. Högsta ersättningsbelopp

Högsta ersättningsbelopp är kostnaden för det försäkrade evenemanget, dock högst 200 000 kronor totalt.

## 7. Ersättningsregler

- Om en eller flera försäkrade inte kan delta i det försäkrade evenemanget och anledningen till detta är ersättningsbar, men det försäkrade evenemanget kan genomföras med de övriga deltagarna, ersätts den del som motsvarar den/de ej deltagande försäkrades del av bokningskostnaden. Exempelvis om en av fem personer inte kan delta, kan försäkringen lämna ersättning med 1/5 av det totala priset för bokningen. Vid beräkning av ersättningen tas ingen hänsyn till vem som betalat bokningskostnaden.
- Om evenemanget avser ett speciellt tillfälle och den som ska firas inte kan delta på grund av någon av de orsaker som listas under [punkt 2](#), kan hela bokningen ersättas. En förutsättning är att du kan styrka att det försäkrade evenemanget avser ett sådant speciellt tillfälle.
- Om någon av de försäkrade plötsligt och oförutsett avlider kan hela bokningen ersättas förutsatt att dödsfallet inte direkt eller indirekt orsakats av ett medicinskt tillstånd eller skada som varit känd, visat symptom eller varit föremål för läkarvård eller ändrad medicinering inom sex månader före det att försäkringen tecknades.
- Om en eller flera av de försäkrade vuxna deltagarna inte kan delta i det bokade evenemanget pga. en ersättningsbar skada, gäller försäkringen även för andra försäkrade under 18 år som annars skulle varit tvungna att delta i evenemanget utan vårdnadshavare eller annan vuxen försäkrad.
- Om någon av de försäkrade drabbas av en ersättningsbar skada, och bokningen avser högst två personer, kan hela bokningen ersättas.
- Om arrangören gör en återbetalning avräknas den återbetalda summan från den ersättning vi utbetalar.

## 8. Skadeanmälan

Vid inträffad skada ska du, utan dröjsmål, anmäla skadan till Mysafety. För att vi ska kunna fastställa om skadehändelsen är ersättningsbar behöver du inkomma med de uppgifter och underlag som skäligen kan begäras för att styrka skadehändelsen. Din försäkringsersättning kan betalas ut först när vi mottagit de uppgifter och underlag som möjliggör för oss att fastställa om du har rätt till ersättning.

Nedan finner du exempel på underlag som du kan behöva bifoga i samband med din skadeanmälan:

### Nära anhörigs sjukdom eller olycksfall och läkares avrådan

- Ett läkarintyg som styrker sjukdomen, skadan och/eller avrådan, samt datumet för denna.

### Dödsfall

- Dödsfallsintyg eller annat underlag som styrker dödsfallet.

### Väsentlig skada på ditt hem

- Polisanmälan vid inbrott.
- Underlag som styrker händelsen, exempelvis ersättningsbeslut från hemförsäkringen.

### Försening av allmänt transportmedel

- Underlag som styrker förseningen/avbokningen, den ordinarie avgångstiden samt när förseningen/avbokningen meddelades.
- Kopia på din färdbiljett.

### Skada på fordon

- Kopia på faktura från verkstad/bärgning.

### Du blir kallad som vittne

- Kopia på kallelse där datum som du förväntas vara tillgänglig samt när du informerades om detta framgår.

### Avrådan från polis eller offentlig myndighet

- Kopia eller länk till avrådan.

### Du blir beordrad att arbeta

- Signerat intyg från din arbetsgivare.

### Du blir utsänd på uppdrag

- Kopia på kallelsen.

## 9. Allmänna försäkringsvillkor

### 9.1. Försäkringsförmedlare

Försäkringen förmedlas av Mysafety AB, org. nr. 556522-0612. Postadress: Box 45110, 104 30 Stockholm.

Mysafety är registrerat hos Bolagsverket som försäkringsförmedlare och står under tillsyn av Finansinspektionen.

I egenskap av försäkringsförmedlare får Mysafety ersättning från försäkringsgivaren för de förmedlade försäkringarna. I ersättningen ingår provision för själva försäkringsförmedlingen (förmedlarens arbete med marknadsföring, kundkontakt, förmedling och övrig service). Annan kostnadstäckning kan i vissa fall också ingå i den fastställda ersättningen.

### 9.2. Ansvarsförsäkring

Mysafety har ansvarsförsäkring hos Allianz Global Corporate & Specialty, Sweden Branch.

Adress: Regeringsgatan 54, 111 56 Stockholm  
Telefon: 08-505 021 22

I det fall att du har anspråk på skadestånd på grund av försäkringsförmedlingen som Mysafety inte ersatt har du rätt att rikta ersättningsanspråket direkt mot ansvarsförsäkringen. Detta måste ske inom 10 år från det att försäkringsskyddet tidigast kunnat göras gällande. Maxbeloppet per skada är EUR 1 564 610 och under ett år kan det utgå ersättning med maximalt EUR 6 258 450 ur försäkringen.

### 9.3. Försäkringsgivare

Försäkringsgivare för denna försäkring är Trygg-Hansa Försäkring filial, 106 26 Stockholm. org.nr 516403-8662. Filial till Tryg Forsikring A/S, CVR-nr 24260666, Klausdalsbrovej 601, DK-2750 Ballerup, Danmark. Trygg-Hansa står under tillsyn av Finanstilsynet i Danmark och Finansinspektionen i Sverige.

### 9.4. Försäkringstiden

Försäkringen gäller från den tidpunkt då bokningen av det försäkrade evenemanget genomförts och betalats. Försäkringen upphör att gälla vid den tidpunkt då du anländer till evenemanget, dock senast vid den tidpunkt då evenemanget startar.

Försäkringen gäller endast för skada genom händelse som inträffar under försäkringstiden, om inte annat särskilt anges i försäkringsvillkoren. Varje skada regleras enligt det avtal som gällde vid den tidpunkt då skadan inträffade, även om skadan anmäls vid ett senare tillfälle.

### 9.5. Förnyelse av försäkringen

Försäkringen gäller endast för den försäkringstid den teknats för och kan inte förnyas.

### 9.6. Uppsägning

#### 9.6.1. Din rätt att säga upp försäkringen

Försäkringen upphör automatiskt att gälla vid försäkringsperiodens slut. Om ditt försäkringsbehov upphör, exempelvis om du sålt din biljett eller om din biljett har förkommit och en ny biljett inte kan utfärdas, kan du säga upp försäkringen att gälla med omedelbar verkan.

Om försäkringen sagts upp, får du tillbaka den del av premien som du har rätt till.

#### 9.6.2. Mysafetys rätt att säga upp försäkringen

##### Synnerliga skäl

Föreligger synnerliga skäl att vägra försäkring får Mysafety säga upp försäkringen att gälla vid försäkringstidens slut. Om vi säger upp försäkringen meddelar vi dig detta skriftligen senast en månad innan försäkringstiden går ut.

##### Om du inte betalar premien i tid

Om du inte betalar premien i rätt tid får Mysafety säga upp din försäkring. Försäkringen upphör då att gälla 14

dagar efter det att vi skickat en skriftlig uppsägning till dig.

### Ökad skaderisk

Om ett förhållande som är av väsentlig betydelse och som ligger till grund för försäkringen ändras på ett sätt som Mysafety eller Försäkringsgivaren inte kan antas ha tagit i beräkning och som medför att risken för skada ökar, har vi rätt att säga upp försäkringen. Försäkringen upphör då att gälla 14 dagar efter det att vi skickat en skriftlig uppsägning till dig.

### Åsidosatta förpliktelser

Om försäkringstagaren eller annan försäkrad väsentligt har åsidosatt sina förpliktelser mot Mysafety eller Försäkringsgivaren har vi rätt att säga upp försäkringen. Försäkringen upphör då att gälla 14 dagar efter det att vi skickat en skriftlig uppsägning till dig.

### 9.7. Premiebetalning

Försäkringen betalas i samband med bokningen av det försäkrade evenemanget.

### 9.8. Återkrav

I samma utsträckning som vi betalat ersättning för skada, övertar vi rätten att kräva ersättning av den som är ansvarig för skadan. Du får inte träffa överenskommelse med den som är ansvarig för skadan, om detta innebär att du helt eller delvis avstår från din rätt till ersättning från denne.

Om du efter inträffad skada avstår din rätt till ersättning av annan enligt kontrakt, garanti eller liknande, eller avstår från återkravs rätt, begränsas försäkringsgivarens ersättnings skyldighet i motsvarande mån och eventuell utgiven försäkringsersättning ska återbetalas till försäkringsgivaren.

### 9.9. Preskription

Du förlorar din rätt till försäkringsersättning eller annat skydd om du inte väcker talan mot oss inom tio år från den tidpunkt då din rätt till ersättning eller skydd ur försäkringen uppkom. Om du anmält skadan till oss inom den tid som angetts här ovan, har du alltid sex månader på dig att väcka talan mot oss, sedan vi lämnat slutligt besked i ersättningsfrågan. Med väcka talan menas att ansöka om stämning i domstol.

### 9.10. Dubbelförsäkring

Har samma intresse försäkrats mot samma risk hos flera bolag, är varje bolag ansvarigt mot den försäkrade som om det bolaget ensamt hade meddelat försäkring. Du har dock inte rätt till högre ersättning sammanlagt från bolagen än som sammanlagt svarar mot skadan. Överstiger summan av ansvarsbeloppen skadan, fördelas ansvaret mellan bolagen efter förhållandet mellan ansvarsbeloppen.

Om du har flera försäkringar som täcker samma skada, har du rätt att själv bestämma vilken försäkringsgivare du vill vända dig till för att få ersättning.

### 9.11. Dröjsmålsränta

Skulle det, trots att du gjort vad vi kräver av dig, dröja mer än en månad innan du får ersättning betalar vi dröjsmålsränta enligt Rättelagen (1975:635). Vi betalar inte ut räntebelopp som understiger 100 kr.

### 9.12. Upplysningsplikt

Du som försäkrad är skyldig att lämna upplysningar som kan ha betydelse för frågan om försäkring ska meddelas, utökas eller förnyas. Om något förhållande som påverkar din försäkring ändras, måste du snarast möjligt meddela Mysafety om detta.

Om du uppsåtligt eller av oaktsamhet som inte är ringa, lämnat oriktiga eller ofullständiga uppgifter av betydelse för försäkringen, kan det medföra att Mysafety säger upp försäkringen för upphörande eller ändring och att Mysafety och försäkringsgivaren blir fritt från ansvar för inträffade försäkringsfall. Har du i övrigt vid fullgörande av upplysningsplikten förfarit svikligt eller i strid mot tro och heder kan försäkringsavtalet bli ogiltigt. Inbetald premie för tid fram till den tidpunkt försäkringen upphör att gälla eller ändras återbetalas inte.

### 9.13. Nedsättning av försäkringsersättning

I vissa fall kan försäkringsersättningen sättas ned (minskas) på grund av att du inte följt dina skyldigheter enligt villkor och lag. Om nedsättning blir aktuellt görs en bedömning utifrån vad som är skäligt med hänsyn till omständigheterna i det aktuella fallet. I vissa särskilda fall, exempelvis om du själv framkallat försäkringsfallet genom uppsåt, kan ersättningen sättas ned med 100 %, d.v.s. helt utebli. Nedan kan du läsa mer om de situationer där nedsättning av försäkringsersättningen kan bli aktuell:

#### Felaktiga uppgifter om din försäkring

De uppgifter som ligger till grund för din försäkring framgår av ditt försäkringsbesked. Det är din skyldighet att kontrollera att dessa uppgifter är korrekta och att kontakta oss om något inte stämmer eller om en uppgift som anges i försäkringsbeskedet måste ändras. Om du inte gör detta kan ersättningen sättas ned.

#### Vid skada

Har du lämnat oriktiga uppgifter eller undanhållit information som har betydelse för din rätt till ersättning, och detta skett uppsåtligt eller genom grov vårdslöshet, kan ersättningen sättas ned.

#### Åsidosättande av säkerhetsföreskrifter

Din försäkring innehåller så kallade säkerhetsföreskrifter. Säkerhetsföreskrifterna beskriver hur du ska bete dig och vilka åtgärder du måste vidta för att minska risken för att en skada ska inträffa.

Om du inte uppfyllt säkerhetsföreskrifterna kan ersättningen vid en inträffad skada sättas ned.

#### Framkallande av försäkringsfall

Har du framkallat försäkringsfallet eller förvärrat följderna av ett försäkringsfall genom uppsåt får du ingen ersättning. Har du framkallat försäkringsfallet genom grov vårdslöshet kan ersättningen sättas ned.

#### Åsidosättande av räddningsplikten

När ett försäkringsfall inträffat eller kan befaras vara omedelbart förestående ska du efter förmåga vidta åtgärder för att hindra eller begränsa skadan, exempelvis larma brandkåren vid brand. Om du inte gör detta kan ersättningen sättas ned.

### 9.14. Allmänna begränsningar

#### Krig

Försäkringen gäller inte för skada som har samband med krig, krigsliknande händelser, inbördeskrig, revolution eller uppror.

#### Atomskador

Försäkringen gäller inte för skada som direkt eller indirekt orsakats av atomkärnprocess.

#### Brottslig handling

Försäkringen gäller inte för skada som uppkommit i samband med att du utfört eller medverkat till uppsåtlig brottslig handling som enligt svensk lag kan leda till fängelse.

#### Force majeure

Försäkringen gäller inte för förlust som uppstår om skadeutredning, åtgärd eller betalning av ersättning fördröjs på grund av force majeure. Med force majeure menas till exempel krig (inklusive cyberkrigsföring), krigsliknande händelser, inbördeskrig, militära övningar, revolution, upplöpp, terrorism (inklusive cyberterrorism), atom- eller kärnprocess, myndighetsåtgärd, beslag, strejk, blockad, allmänna avbrott i elnätet, allmänna avbrott i data- eller teleföbindelser eller liknande händelse.

#### Leverantörsgaranti

Försäkringen gäller inte för skada som leverantör eller annan ansvarar för enligt lag, garanti eller liknande åtagande, såvida du inte kan visa att den som har ansvaret inte kan fullgöra detta.

#### Sanktionsbegränsning

Försäkringen gäller inte för skada eller utbetalning av någon förmån i den utsträckning villkoret för sådant skydd, betalning av sådan skada eller villkor för sådan förmån skulle exponera Mysafety eller försäkringsgivaren för någon sanktion, förbud eller inskränkning under en resolution från FN eller handels- eller ekonomiska

sanktioner, lagar eller föreskrifter från EU, Storbritannien eller USA.

### Terrorhandling

Försäkringen gäller inte för skada som direkt eller indirekt orsakas genom spridning av biologiska, kemiska eller nukleära substanser i samband med terroristhandling. Med terrorism avses en handling, inkluderande men ej begränsad till, användandet av styrka eller våld och/eller hot om detsamma, 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.

### 9.15. Gemensamt skadeanmälningsregister (GSR)

Försäkringsgivaren äger rätt att i ett för försäkringsbranschen gemensamt skadeanmälningsregister (GSR) registrera anmälda skador i anledning av denna försäkring. Personuppgiftsansvarig för GSR är GSR AB, Box 24171, 104 51 Stockholm. Se [gsr.se](http://gsr.se) för mer information om den behandling av uppgifter som förekommer i registret.

### 9.16. Om du inte är nöjd

#### 1. Kontakta handläggaren

Kontakta i första hand den som handlagt ditt ärende. Det kan ha uppstått ett missförstånd eller framkommit nya omständigheter som kan påverka vår bedömning.

#### 2. Kontakta Klagomålsansvarig

##### Klagomål gällande Mysafety

Är du fortfarande inte nöjd kan du få ditt ärende prövat av Mysafetys Klagomålsansvarig. Klagomålsansvarig fungerar som en fristående part vid omprövning av ditt ärende. Begäran ska göras senast 6 månader från det att du fick ta del av vårt slutgiltiga ställningstagande. Du kan kontakta Klagomålsansvarig via e-post: [klagomalsansvarig@mysafety.se](mailto:klagomalsansvarig@mysafety.se).

##### Klagomål gällande försäkringsgivaren

Önskar du i stället lämna synpunkter på frågor som gäller försäkringsgivaren, såsom försäkringsvillkor eller hantering i ditt ärende, kontakta Trygg-Hansas Klagomålsansvarig.

Du kan kontakta Trygg-Hansas Klagomålsansvarig genom att fylla i formuläret på [trygghansa.se/om-trygghansa/inte-nojd](http://trygghansa.se/om-trygghansa/inte-nojd).

#### 3. Andra möjligheter till prövning och vägledning

##### Allmänna Reklamationsnämnden (ARN)

Har du fått ditt ärende omprövat och ändå inte är nöjd kan du vända dig till ARN:s särskilda avdelning för

försäkringsfrågor. ARN är en statlig myndighet med huvuduppgift att pröva tvister mellan konsumenter och näringsidkare, de tar dock inte upp tvister rörande medicinska bedömningar.

Telefon: 08-508 860 00

Webbadress: [arn.se](http://arn.se)

Postadress: Box 174, 101 23 Stockholm

##### Konsumenternas försäkringsbyrå

Du som privatperson kan få kostnadsfri information och vägledning i försäkringsfrågor genom att kontakta [Konsumenternas Försäkringsbyrå](http://Konsumenternas.Forsakringsbyra.se).

##### Konsumentverket

Konsumentverket ger information och vägledning i bland annat försäkringsfrågor. Besök [konsumentverket.se](http://konsumentverket.se).

##### Kommunal konsumentvägledning

Du kan också vända dig till den kommunala konsumentvägledningen för råd och hjälp; vissa kommuner tar emot besök medan andra kan erbjuda vägledning via mejl och telefon. För att se vad just din kommun erbjuder, besök [konsumentverket.se](http://konsumentverket.se).

##### Allmän domstol

Du har också möjlighet att vända dig till allmän domstol för att ta upp tvisten till rättslig prövning.

### 9.17. Behandling av personuppgifter

#### Försäkringsgivarens behandling av personuppgifter (sammanfattning av integritetspolicy)

Trygg-Hansa behandlar dina personuppgifter i enlighet med EU:s Dataskyddsförordning och kompletterande svensk dataskyddslagstiftning. Personuppgifterna som behandlas är t.ex. namn, adress, personnummer, ekonomiska förhållanden, betalningsinformation, övriga uppgifter som behövs för tecknande, förnyelse- eller ändring av försäkring eller övrig försäkringsadministration, såväl som uppgifter som lämnas i samband med skadereglering, etc. Uppgifterna hämtas vanligtvis från dig som kund men erhålls även från Mysafety AB. 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 enligt försäkringsavtalet såsom vid utredning av försäkringsärenden samt administrering av ditt försäkringsavtal.

Personuppgifterna kan även användas som underlag för riskbedömning, analyser, affärsutveckling och statistik. Uppgifter kan för nämnda ändamål komma att lämnas ut till samarbetspartners, inom och utom EU- och EES-området, Mysafety AB eller bolag inom koncernen. Uppgifterna kan enligt lag även behöva lämnas ut till myndigheter. Uppgifterna sparas inte längre än nödvändigt för ändamålen. För fullständig information om behandlingen av personuppgifter, se Trygg-Hansas

integritetspolicy på [trygghansa.se/om-trygghansa/om-webbplatsen/personuppgifter](https://trygghansa.se/om-trygghansa/om-webbplatsen/personuppgifter).

Trygg-Hansa är personuppgiftsansvarig i egenskap av försäkringsgivare. Om du vill få information om vilka personuppgifter om dig som behandlas, om du vill begära ut de personuppgifter som du har lämnat till oss, begära rättelse m.m. kan du kontakta oss via e-post: [dpo@trygghansa.se](mailto:dpo@trygghansa.se).

### Behandling av personuppgifter hos Mysafety

Vi behandlar dina personuppgifter i enlighet med EU:s Dataskyddsförordning. Vi behandlar i huvudsak dina personuppgifter för att kunna fullgöra våra åtaganden enligt försäkringsavtalet och för att följa de lagar och regler som gäller för vår verksamhet. Vi behandlar även dina personuppgifter när vi har ett berättigat intresse att behandla dina personuppgifter, exempelvis för att tillhandahålla relevant information och marknadsföring till dig och för att utveckla våra produkter och tjänster. På [mysafety.se/om-personuppgifter/personuppgiftspolicy](https://mysafety.se/om-personuppgifter/personuppgiftspolicy) hittar du mer information om hur vi behandlar dina personuppgifter.

## 10. Kontaktuppgifter

### Kundservice

Webbadress: [Mysafety.se](https://mysafety.se)

Telefonnummer: 08-505 530 00

### Skadeservice

Webbadress: [Mysafety.se](https://mysafety.se)

Postadress: Mysafety AB

Box 45110

104 30 Stockholm

### Klagomålsansvarig Mysafety

E-post: [klagomalsansvarig@mysafety.se](mailto:klagomalsansvarig@mysafety.se)

### Mysafety Dataskyddsombud

E-post: [dataskyddsombud@mysafety.se](mailto:dataskyddsombud@mysafety.se)

Postadress: Mysafety AB, Dataskyddsombud

Box 45110

104 30 Stockholm

## 11. Definitioner

**Bokning:** den åtgärd som vidtas för att bekräfta ditt deltagande i det försäkrade evenemanget, exempelvis köp av en konsertbiljett eller bokning av ett hotellrum.

**Bokningskostnad:** kostnad för deltagande i det försäkrade evenemanget, med undantag för eventuella serviceavgifter och avgifter för leverans och valt betalsett.

**Destination:** den plats där evenemanget äger rum.

**Direkt färd:** resa som du gör i syfte att ta dig till evenemanget och som sker utan omvägar eller längre stopp som inte är nödvändiga för att nå destinationen.

### Egenföretagare:

- Samtliga ägare i företag som inte är juridisk person (enskild firma, enkelt bolag).
- Samtliga delägare i handelsbolag med andelsinnehav.
- Komplementär i kommanditbolag.
- Verkställande direktör i s.k. fåmansföretag eller verksam delägare i ett sådant bolag.
- Make, sambo, partner, barn eller förälder till ovan nämnda personer som arbetar i samma ovan nämnda bolag.
- Den som ensam eller tillsammans med make/maka/sambo/registrerad partner, förälder eller barn äger kvalificerade andelar i aktiebolag i vilken denne är anställd.

**Evenemang:** det som den försäkrade bokningen avser, exempelvis en bokad konsert eller hotellvistelse.

**Försäkringsfall:** skadehändelse som omfattas av försäkringen.

**Nära anhörig:** make/maka/sambo, syskon, egna barn, styvbarn, barnbarn, egna föräldrar, svärföräldrar, far- och morföräldrar, svåger, svägerska, sambos barn, sambos föräldrar samt egna föräldrars sambos.

**Olycksfall:** plötslig och oförutsedd yttre händelse som leder till kroppsskada.

**Sambo:** två personer som stadigvarande bor tillsammans i ett äktenskapsliknande förhållande och har gemensamt hushåll.

**Speciellt tillfälle:** bröllop, möhippa, svensxa och jämna födelsedagar (jämna tiotal).

### Tidpunkten för evenemanget:

- För bokningen av hotell, stuga eller liknande avses tidpunkten då den försäkrade checkar in, dock senast vid tidpunkten för senast möjliga incheckning.
- Vid bokning av konsertbiljett, sportevenemang eller liknande avses den tidpunkt då evenemanget startar.