



# Travel Guard<sup>®</sup> vakuutusehdot



Travel Guard<sup>®</sup> Hoitokuluturva & matkan peruutusturvavakuutus  
Vakuutusnumero: 102-5303

## TÄRKEÄ VIESTI:

*AIG Europe Limited (AEL) on aloittanut rakenneuudistuksen osana suunnitelmiaan, jotka johtuvat Yhdistyneen kuningaskunnan irtautumisesta Euroopan unionista, ja aikoo siirtää liiketoimintansa Euroopassa AIG Europe S.A:lle (AIG Europe) 1. joulukuuta 2018 alkaen. AIG Europe kuuluu samaan konserniin kuin AEL. Rakenneuudistuksen vuoksi vakuutus sopimuksesi siirtyy AIG Europelle, mutta tämä ei vaikuta vakuutus sopimuksen vakuutusturvaan. Käy osoitteessa [www.aig.com/Brexit](http://www.aig.com/Brexit) saadaksesi lisätietoa tulevasta siirrosta sekä oikeuksista, joita sinulla on.*

# Tuote-esite\*

## Travel Guard® Hoitokuluturva & matkan peruutusturva

AIG:n myöntämä Travel Guard® matkasairauksen hoitokuluvakuutus tarjoaa matkallesi turvan matkalla sattuneiden sairauksien sekä tapaturmien hoitokuluja varten. Korvaamme matkasairauden sekä matkatapaturman hoitokulut ilman euromääräistä ylärajaa.

Vakuutuksesta korvataan myös matkan peruuntumisen kulut, 5000 euroon asti, mikäli vakuutettu tai vakuutetun lähiomainen sairastuu vakavasti, joutuu vakavaan tapaturmaan tai kuolee, josta syystä katsotaan, ettei vakuutettu voi lähteä matkalle.

Vakuutus on voimassa vakuutuskirjassa nimellä mainituille henkilöille edellyttäen, että vakuutusmaksu on maksettu. Kaikkien vakuutettujen tulee olla vakuutusta ottaessa alle 85-vuotiaita (ei ole täyttänyt matkan alkuun mennessä 85 vuotta) sekä asua vakituisesti Suomessa ja kuulua Suomen sairausvakuutuslain piiriin.

AIG on velvollinen noudattamaan Yhdysvaltojen pakotelainsäädäntöä. Tästä johtuen tämä vakuutussopimus ei kata mitään vahinkoa, vauriota, loukkaantumista, vahingonkorvausvastuuta tai muuta vastuuvollisuutta, tai tarjoa mitään etuuksia tai palveluja, jotka liittyvät suoraan tai epäsuorasti suunniteltuun tai toteutuneeseen matkustamiseen Kuubaan, Iraniin, Syyriaan, Sudaniin, Pohjois-Koreaan tai Krimin alueelle, mukaan lukien matkustaminen edellä mainittujen alueiden läpi tai kautta. Tämä vakuutussopimus ei myöskään kata mitään vahinkoa, vauriota, loukkaantumista, vahingonkorvausvastuuta tai muuta vastuuvollisuutta joka on aiheutunut Kuuban, Iranin, Syyrian, Sudanin, Pohjois-Koreaan tai Krimin alueella vakituisesti asuville.

Lisäksi, tämä vakuutussopimus ei kata mitään vahinkoa, vauriota, loukkaantumista, vahingonkorvausvastuuta tai muuta vastuuvollisuutta, joka on aiheutunut suoraan tai epäsuorasti sellaiselle luonnolliselle henkilölle tai yhteisölle, joka on minkä tahansa hallituksen sovellettavalla pakotelistalla liitetty seuraavan toimintaan tai sen tukemiseen: terrorismi, huumeiden tai ihmisten salakuljetus, piratismi, joukkotuhoaseiden levittäminen, järjestäytynyt rikollisuus, haitantekoon tähtäävä toiminta tietoverkoissa, ihmisoikeusrikkomukset.

Jos sinulla on kysymyksiä vakuutuksiin liittyen, soita AIG asiakaspalveluumme **+358 20 350 550**.

Vahingon sattuessa suosittelemme että, vakuutettu maksaa ensin itse vähäiset kulut kuten normaalit lääkärikäynnit ja tutkimukset, ja jälkeenpäin hakee niistä korvausta AIG:ltä. Vakavien lääketieteellisten vahinkojen yhteydessä vakuutetulla on mahdollisuus olla yhteydessä SOS hätäpalveluyhtiöön **+ 45 38 48 93 38 (24/7/365)**.

**Huomioithan, että vakuutuksesta ei voi saada korvausta esim. sellaisen sairauden perusteella, josta vakuutettu on tiennyt ennen vakuutuksen ostamista.**

*\*Tämä tuote-esite ei korvaa vakuutusehtoja. Lue huolellisesti täydelliset vakuutusehdot ja rajoitukset. Vakuutusehdot on saatavissa suomeksi sekä englanniksi ja on saatavissa pyydettyessä myös paperiversiona. Suosittelemme vakuutusehtojen tallentamista ja säilyttämistä.*

# Travel Guard® Hoitokuluturva & matkan peruutusturva, vakuutusehdot, voimassa 1.3.2018 alkaen

---

Sisällys

Matkavakuutus

**1. Vakuutetut**

**2. Vakuutuksen voimassaolo**

2.1 Voimassaoloalue

2.2 Voimassaoloaika

2.3 Voimassaolo urheiltaessa

**3. Edunsaajat**

**4. Vakuutuksen sisältö**

**5. Matkasairaus ja -tapaturma**

5.1 Matkasairaus

5.2 Matkatapaturma

5.3 Hoitokulujen korvaaminen matkasairaudesta ja matkatapaturman osalta

5.4 Korvattavat hoitokulut

**6. Äkillisen hammassäryn hoitokulut**

7. Matkahätäpalveluyhtiö Sos Internationalin järjestämät palvelut

**8. Matkasairaudesta tai matkatapaturmasta johtuva kotiinkuljetus Suomeen**

**9. Vakuutetun mukana matkustavan lapsen kotiuttamiskulut**

**10. Matkan peruuntuminen**

10.1 Matkan peruuntumiseen liittyvät rajoitukset

**11. Matkan keskeytyminen**

**12. Kaikkia korvauslajeja koskevat yleiset rajoitukset**

12.1 Sota

12.2 Ydinvahinko ja radioaktiiviset, biologiset ja kemialliset aineet

12.3 Tahallinen ja törkeä huolimattomuus

12.4 Muut kaikkia korvauslajeja koskevat rajoitukset

**13. Korvausmenettely**

13.1 Toimenpiteet vahingon sattuessa

13.2 Hoitokulujen korvausmenettely

13.3 Vahinkoilmoitus

13.4 Vilpillinen tieto

13.5 Force majeure (ylivoimainen este)

13.6 Menettely, jos vakuutettu ei ole tyytyväinen korvauskäsittelyyn

**14. Miten käytämme henkilötietoja**

**15. Vakuutuksen irtisanominen**

**16. Etämyyntiin ennakkoehdot**

**17. Sovellettava laki**

**18. Käräjäoikeus**

## Tärkeimmät yhteystiedot

---

### **AIG ASIAKASPALVELU**

Jos sinulla on kysyttävää tästä vakuutuksesta tai haluat lisätietoja vakuutuksesta, ota yhteyttä:

#### **AIG Asiakaspalvelu**

Puh: + 358 203 50550

Faksi: + 358 9 6860 3880

S-posti: travelguardfinland@aig.com

Palveluaika Ma-Pe 9.00 – 20.00 ja La 10.00-16.00

### **MATKAHÄTÄPALVELU**

Jos tarvitset kiireellistä apua lääketieteellisissä asioissa matkan aikana, ota yhteyttä

#### **Matkahätäpalvelu SOS International AS**

Kööpenhamina, Denmark

Puh: + 45 38 48 93 38

Faksi: + 45 7010 5056

S-posti: sos@sos.dk

Matkahätäpalvelua saatavilla 24/7/365 suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Ottaessasi yhteyttä matkahätäpalveluun sinun tulisi antaa seuraavat tiedot: Vakuutusnumero (löytyy vakuutuskirjastasi), nimesi, osoitteesi sekä yhteystietosi matkakohteessa.

### **AIG VAHINKOPALVELU**

Vahingon sattuessa, ota yhteyttä

#### **AIG Asiakaspalvelu**

Puh: + 358 203 50550

Faksi: + 358 9 6860 3880

S-posti: travelguardfinland@aig.com

Palveluaika Ma-Pe 9.00 – 20.00 ja La 10.00-16.00

# Matkavakuutus

Vakuutuksenantajana tässä Travel Guard vakuutuksessa on vakuutusyhtiö AIG Europe Limited Suomen sivuliike (jäljempänä AIG) , y-tunnus 2488582-7, osoite Kasarmikatu 44, 00130 Helsinki. AIG Europe Limited on Isossa-Britanniassa kotipaikkaansa pitävä vakuutusyhtiö, jolla on oikeus myöntää vakuutuksia kaikkialla Euroopan unionin alueella. Nämä vakuutusehdot ja vakuutuskirja ovat todiste vakuutuksenottajan ja AIG:n välisestä vakuutus sopimuksesta. Nämä vakuutusehdot sisältävät eri korvauslajeille tarkoitettuja ehtoja ja rajoituksia sekä yleisiä kaikkia korvauslajeja koskevia ehtoja ja rajoituksia.

## 1. Vakuutetut

Vakuutus on voimassa vakuutus kirjassa nimellä mainituille henkilöille edellyttäen, että vakuutusmaksu on maksettu. Kaikkien vakuutettujen tulee olla vakuutusta otettaessa alle 85 -vuotiaita sekä asua vakituisesti Suomessa ja kuulua Suomen sairausvakuutuslain piiriin.

Tämän vakuutus sopimuksen mukainen vakuutusturva on saatavilla ja voimassa ainoastaan Suomessa vakituisesti asuville henkilöille. Muiden kuin Suomessa vakituisesti asuvien osalta vakuutusturva ei ole voimassa.

## 2. Vakuutuksen voimassaolo

### 2.1 Voimassaoloalue

Vakuutus on voimassa matkoilla kaikkialla maailmassa lukuun ottamatta matkoja tai kauttamatkoja seuraaviin maihin: Kuuba, Iran, Syyria, Sudan, Pohjois-Koreaan tai Krimin alueelle.

Tämä vakuutus sopimus ei kata mitään vahinkoa, vauriota, loukkaantumista, vahingonkorvausvastuuta tai muuta vastuuvollisuutta, joka johtuu suoraan tai epäsuorasti suunnitellusta tai toteutuneesta matkustamisesta Kuubaan, Iraniin, Syyriaan, Sudaniin, Pohjois-Koreaan tai Krimin alueelle, mukaan lukien matkustaminen edellä mainittujen alueiden läpi tai kautta.

Kotimaanmatkoilla vakuutusturva on voimassa kun vakuutettu yöpyy vähintään kaksi yötä ennakoon varatussa

maksullisessa majoitusliikkeessä, joka ei sijaitse vakuutetun kotipaikkakunnalla.

### 2.2 Voimassaoloaika

Vakuutus on kertamatkavakuutus ja sen voimassaolo päättyy, kun vakuutettu palaa matkalta Suomeen Vakuutuksen voimassaoloaika selviää vakuutus kirjasta. Peruutusturva alkaa, kun matka on varattu ja vakuutusmaksu on maksettu. Peruutusturva päättyy, kun vakuutetun matka on alkanut asunnosta, työpaikasta tai opiskelupaikasta tai muusta lähtöpaikasta. Vakuutusturva kaikkien muiden korvauslajien osalta alkaa, kun vakuutettu lähtee asunnosta, työpaikasta tai opiskelupaikasta tai muusta lähtöpaikasta ja päättyy kun vakuutettu palaa asuntoon, työpaikalle tai opiskelupaikalle tai muuhun lähtöpaikkaan. Vakuutus on voimassa enintään 90 vuorokautta kestäväillä matkoilla. Jos matka kestää yhtäjaksoisesti kauemmin, kuin vakuutus kirjassa mainitun ajan, vakuutus päättyy vakuutus kirjassa mainittuna päivänä.

### 2.3 Voimassaolo urheiltaessa

Vakuutuksesta ei makseta korvausta, jos vahinkotapahtuma on aiheutunut seuraavissa urheilulajeissa tai toiminnoissa:

- kilpaurheilu tai kilpaurheilua varten järjestetty harjoitus;
- moottoriurheilulajit;
- sukellus paineilmalaitteilla 30 metriä syvemmälle;
- kiipeilylajit, kuten vuori-, kallio- ja seinäkiipeily;
- ilmaurheilulajit, kuten riippuliito, varjoliito, laskuvarjohyppy, benjihyppy;
- laskettelu merkittyjen rinteiden ulkopuolella, nopeuslasku tai syöksylasku;
- kamppailu- ja kontaktilajit, kuten nyrkkeily, paini, judo tai karate;
- ulkomailloa vuoristoon, viidakkoon, aavikolle, erämaahan tai muille asumattomille seuduille omatoimisesti tehtävät vaellukset tai tutkimusretket ja muut vastaavat toiminnot;
- valtameriveneily.

## 3. Edunsaajat

Edunsaajana kuolemantapauksessa ovat vakuutetun omaiset, ellei vakuutettu ole kirjallisesti ilmoittanut muuta edunsaajaa AIG:lle. Muissa korvauslajeissa edunsaajana on vakuutettu.

# Vakuutuksen sisältö

## 4. Vakuutuksen sisältö

Vakuutukseen sisältyy seuraavat korvauslajit:

Ehtokohta	Korvauslaji	Vakuutusmäärä (EUR)	Omvastuu
5	Matkasairauden ja matkatapaturman aiheuttamat hoitokulut	Ilman euromääristä ylärajaa	
6	Hammashoitokulut (odottamaton ja äkillinen särky matkalla)	200	
7	Sos International Matkahätäpalvelu 24/7/365	sisältyy	
8	Matkasairadesta ja matkatapaturmasta johtuva kotiinkuljetus Suomeen	Ilman euromääristä ylärajaa	
9	Vakuutetun mukana matkustavan lapsen kotiuttamiskulut	10 000	
10	Matkan peruuntuminen	5 000 euroa tai alkuperäisen matkan hinta, kumpi tahansa on pienempi	
11	Matkan keskeytyminen	enintään 2 000	

Taulukossa ilmoitetut vakuutusmäärät tarkoittavat enimmäiskorvausta yhtä vakuutettua kohden yhdessä vakuutuksen tarkoittamassa vahinkotapahtumassa. Korvauslajit, niiden korvattavuus sekä rajoitukset on tarkemmin määritelty taulukossa mainituissa ehtokohdissa

## 5. Matkasairaus ja -tapaturma

Vakuutuksen voimassaoloaikana alkaneen matkasairauden tai sattuneen tapaturman johdosta maksetaan vakuutusehdoissa määritellyt korvauksia.

### 5.1 Matkasairaus

Matkasairaus on sellainen lääkärihoitoa vaatinut sairaus, joka on alkanut tai jonka ensioireet ovat ilmaantuneet matkan aikana tai jonka lääketieteellisen kokemuksen mukaan muutoin on katsottu saaneen alkunsa matkan aikana ja johon on annettu lääkärihoitoa matkan aikana tai 14 vuorokauden kuluessa matkan päättymisestä. Mikäli kyseessä on tartuntatauti, jonka itämisaika on pitempi, ei 14 vuorokauden määräaikaa sovelleta. Vakuutetulla ennen matkan alkua ollut sairaus ei ole vakuutusehtojen tarkoittama matkasairaus. Matkasairaudeksi ei katsota sairautta, jonka oireita on ilmennyt ennen matkan alkamista tai jonka tutkimukset ovat olleet kesken ennen matkalle lähtöä, vaikka sairaus todetaan matkan aikana. Ennen matkaa olleen sairauden äkillisestä ja odottamattomasta pahenemisesta matkan aikana korvataan kuitenkin välttämättömän ensiapuhoidon kustannukset enintään 7 päivän ajalta, mutta ei muita vakuutusehdoissa mainittuja kustannuksia. Sairauden odottamattomana pahenemisena ei pidetä sellaisen sairauden pahenemista, jonka tutkimukset tai hoitotoimenpiteet ovat kesken matkalle lähdettäessä.

### 5.2 Matkatapaturma

Matkatapaturma on äkillinen, ulkoinen ja ruumiinvamman aiheuttava tapahtuma, joka sattuu odottamatta ja vakuutetun tahtomatta matkan aikana ja johon on annettu lääkärihoitoa 14 vuorokauden kuluessa tapaturman sattumisesta. Matkatapaturmasta aiheutuneeksi katsotaan myös matkan aikana vakuutetun tahtomatta äkillisen voimaponnistuksen ja liikkeen yhteydessä syntynyt vamma, johon on annettu lääkärihoitoa 14 vuorokauden kuluessa vammautumuksesta. Matkatapaturmana pidetään myös matkan aikana vakuutetun

tahtomatta sattunutta hukkumista, lämpöhalvausta, auringonpistosta, paleltumista, ilmanpaineen huomattavasta vaihtelusta aiheutunutta vammautumista ja kaasumyrkytystä sekä vakuutetun erehdyksessä nauttiman aineen aiheuttamaa myrkytystä. Matkatapaturmana ei korvata vammaa, joka on aiheutunut

- vakuutetun aiemmin sairastamasta sairaudesta tai fyysisestä vammasta;
- vakuutetun olemassa olevan sairauden tai ruumiinvian aiheuttamasta vahinkotapahtumasta;
- puremisesta hampaalle tai hammasproteesille, vaikka vahinkoon on vaikuttanut ulkopuolinen tekijä;
- leikkaus-, hoito- tai muusta lääkinnällisestä toimenpiteestä, ellei toimenpidettä ole suoritettu matkatapaturmana
- korvattavan vamman hoitamiseksi;
- itsemurhasta tai sen yrityksestä;
- vakuutetun käyttämän lääkeaineen, alkoholin tai huumaavassa tarkoituksessa käytetyn aineen tai ravinnoksi
- nauttiman aineen aiheuttamasta myrkytyksestä;
- bakteerin tai viruksen aiheuttamasta tartunnasta.

### 5.3 Hoitokulujen korvaaminen matkasairauden ja matkatapaturman osalta

Vakuutuksesta korvataan ehtokohdissa 5.1 ja 5.2 määritellyistä matkasairaudesta ja matkatapaturmasta aiheutuvat kustannukset siltä osin, kun niitä ei korvatasairausvakuutuslain tai jonkin muun lain perusteella. Vakuutuksesta korvataan hoitokulut vain siltä osin, kuin niitä ei korvata ulkomaisen liikennevahingon tai työtapaturman korvaamista koskevan lainsäädännön perusteella, EU-lainsäädännön tai Euroopan talousaluetta koskevien sopimusten perusteella tai kahdenvälisen sosiaaliturvasopimusten perusteella. Matkasairauden aiheuttamia hoitokuluja korvataan siihen asti, kun 60 vuorokautta on kulunut hoidon alkamisesta. Matkatapaturman aiheuttamia hoitokuluja korvataan siihen asti, kun yksi (1) vuotta on kulunut tapaturman sattumisesta. Vakuutuksesta korvataan vain sellaisia kuluja, joita vakuutettu

joutuisi itse hoidostaan maksamaan. Jos on ilmeistä, että korvattavaksi haettu kustannus huomattavasti ylittää yleisesti hyväksytyin ja noudatetun kohtuullisen tason, vakuutusyhtiöllä on oikeus tältä osin alentaa korvauksen määrää. Maksaaessaan hoitokuluja, jotka korvataan vakuutetulle jonkin lain perusteella, vakuutusyhtiö pidättää samalla oikeuden periä maksamia hoitokuluja takaisin enintään sen osuuden, joka vakuutuksenottajalle on korvattu tämän lain perusteella.

#### 5.4 Korvattavat hoitokulut

Hoitokulun korvaamisen edellytyksenä on, että sairauden tai vamman tutkimus tai hoito on lääkärin määräämää. Lääkärin tulee olla asianomaisessa maassa laillistettu ja rekisteröity lääkäri ja hän ei saa olla vakuutetun sukulainen tai perheenjäsen. Lisäksi tutkimusten ja hoitojen tulee olla yleisesti hyväksytyin lääketieteellisen käsityksen mukaisia ja kysymyksessä olevan sairauden tai vamman hoidon kannalta välttämättömiä. Hoito tulee antaa viranomaisten sairaalaksi määrittelemässä laitoksessa, joka diagnosoii ja hoitaa lääketieteellisin menetelmin loukkaantuneita ja sairaita henkilöitä. Korvattavia hoitokuluja ovat:

- lääkärin antaman tai määräämän lääketieteessä yleisesti hyväksytyin tarpeellisen ja välttämättömän tutkimuksen ja hoidon kustannukset;
- lääketieteellinen hoito;
- sairaalahoido;
- sairaalassaolo;
- lääkärin määräämien lääkelaitoksen luvan perusteella myytävien lääkkeiden kustannukset, jotka on määrätty tämän vakuutuksen perusteella korvattavan sairauden tai tapaturman hoitoon;
- kohtuulliset ja välttämättömät matkakulut paikalliseen lääkäriin tai hoitolaitokseen matkakohteessa;
- sairaskuljetus lähimpään sairaalaan tai hoitolaitokseen, jossa vakuutettu voi saada tarvitsemaansa hoitoa;
- ylimääräiset, kohtuulliset matkakulut paluumatkalla, jos vakuutettu ei voi palata kotimaahansa alkuperäisen matkasuunnitelman mukaisesti vakuutuksesta korvattavan matkasairauden tai -tapaturman vuoksi ja matka pitenee lääketieteellisesti pakottavasta syystä, ja alkuperäinen maksettu matkalippu jää käyttämättä;
- fysioterapia, enintään 10 hoitokertaa vammaa tai sairautta kohti.

Hoitokulukorvausta ei makseta

- jos vakuutettu on ennen matkan alkamista kieltäytynyt sairauden tai vamman hoidosta tai jos hoito on keskeytetty;
- AIDS:n ja HIV:n hoidosta eikä sukupuoliteitse leviävien tautien seurauksista;
- jos vamma tai sairaus on aiheutunut vakuutetun käyttämän lääkeaineen, alkoholin tai huumaavassa tarkoituksessa käytetyn aineen tai ravinnoksi nauttiman aineen aiheuttamasta myrkytyksestä;
- tapaturman aiheuttamista psyykkisistä seurauksista;
- oleskelusta kuntoutus-, kylpy- tai luontaishoitolaitoksessa, hoivakodissa tai alkoholisti- tai huumeriippuvuudesta kärsivien hoitolaitoksessa;
- jatkohoidosta, jos vakuutettu kieltäytyy kotiuttamisesta tapauksissa, joissa AIG:n hyväksymä lääkäri on päättänyt kotiuttaa vakuutetun;
- jos vakuutettu lähtee kotiuttamisen jälkeen takaisin matkalle ilman AIG:n kirjallista hyväksyntää;
- raskaudenajan tutkimuksista, raskaustesteistä, abortista, sterilisaatiosta eikä niiden tutkimuksista;
- 28. raskausviikon jälkeen tapahtuvasta synnytyksestä tai muista esiin tulevista raskauden seurauksista;
- muista välillisistä seurauksista, kuten puhelin- tai tulkikuluista tai vastaavista kustannuksista.

#### 6. Hammashoitokulut

Äkillisen hammassäryn välttämättömästä hoidosta korvataan aiheutuneet hoitokulut kohdassa 4 mainittuun

vakuutusmäärään asti, jos särky on alkanut ja hoito annettu matkakohteessa matkan aikana. Vakuutuksesta ei korvata kotimaassa annettua hammashoitoa.

#### 7. Matkahätäpalveluyhtiö Sos Internationalin järjestämät palvelut

Sos International on matkahätäpalveluyhtiö, joka avustaa vakuutettuja vakavissa hätätapauksissa. Matkahätäpalveluyhtiönä on Kööpenhaminassa toimiva SOS International AS, joka palvelee asiakkaita vuorokauden ympäri usealla eri kielellä. Vakuutettua kehoitetaan ottamaan yhteyttä Sos Internationaliin vain vakavissa lääketieteellisissä hätätilanteissa ja silloin, kun korvattavuuden edellytyksenä on, että Sos International on antanut tarvittaville toimenpiteille suostumuksen ennen hoidon tai muun palvelun järjestämistä ja aloittamista (ehtokohdat 8-11). Matkahätäpalveluyhtiö järjestää tarvittaessa mm. suoralaskutuksen hoitolaitokseen. Näissä tapauksissa pyydetään ottamaan yhteyttä Sos Internationaliin mahdollisimman nopeasti sairaalahoidon alkamisen jälkeen.

#### 8. Matkasairaudesta tai matkatapaturmasta johtuva kotiinkuljetus Suomeen

Vakuutuksesta korvataan Sos Internationalin järjestämä ja sen ennen järjestelyjen alkamista antaman suostumuksen mukainen vakuutetun sairaskuljetus tai muu kuljetus Suomeen. Sos Internationalin järjestämän vakuutetun kotiuttamisen täytyy aina olla lääketieteellisesti perusteltua AIG:n hyväksymän lääkärin ohjeiden mukaisesti. AIG voi vaatia, että vakuutettu kuljetetaan AIG:n kustannuksellakotimaahan hoitoon, jos paikallinen hoito muodostuisi kotimaan vastaavanlaiseen hoitoon nähden merkittävän kalliiksi.

#### 9. Vakuutetun mukana matkustavan lapsen kotiuttamiskulut

Vakuutuksesta korvataan, kohdassa 4 mainittuun vakuutusmäärään asti, Sos Internationalin järjestämä ja sen ennen järjestelyjen alkamista antaman suostumuksen mukainen vakuutetun mukana matkustavien alle 16 – vuotiaiden lasten kotiuttaminen, mikäli vakuutettua ei lääketieteellisistä syistä voida kuljettaa Suomeen ja hänen on jäätävä sairaalaan. Lasten kotiuttamiskorvauksia ei makseta, mikäli lasten toinen vanhempi on mukana matkalla.

#### 10. Matkan peruuntuminen

Vakuutuksesta korvataan matkan peruuntuminen eli matkalle lähdön

estyminen, joka on aiheutunut pakottavasti:

- vakuutetun omasta tai hänen lähiomaisensa (lista lähiomaisista alla) äkillisestä vakavasta sairastumisesta, tapaturmasta tai kuolemasta. Pakottavuus arvioidaan lääketieteellisin perustein.
- vakuutetun kotimaassa olevaan omaisuuteen odottamatta kohdistuneesta merkittävästä taloudellisesta vahingosta, joka pakottavasti edellyttää vakuutetun jäämistä kotimaahan,
- matka-asiakirjojen tai henkilöllisyyspapereiden poliisille ilmoitetusta varkaudesta 24 tunnin sisällä matkan alkamisesta.

Edellä mainittuja lähiomaisia ovat vakuutetun aviopuoliso ja samassa taloudessa asuva avopuoliso, lapsi, otto- tai kasvattilapsi, avio- tai avopuolison lapsi, lapsenlapsi, vanhemmat, appi-, otto- tai isovanhemmat, avopuolison vanhemmat, sisarukset, sisarpuolet, miniä tai vävy taikka yksi matkakumppani, jonka kanssa vakuutettu on kahdestaan varannut matkan.

Peruuntumisesta korvataan korvaustaulukossa (kohta 4) määritellyn enimmäissumman verran sellaisia kuluja, jotka

aiheutuvat matkustamisesta, majoituksesta, käyttämättömistä palveluista, retkistä ja matkoista matkakohteessa ja jotka vakuutettu on jo maksanut tai sitoutunut maksamaan ja joista vakuutettu ei voi saada rahoja takaisin. Korvauksesta vähennetään maksuhyvitys tai korvaus, jonka vakuutettu on tai olisi peruuntumisen syyn ilmetessä oikeutettu saamaan kuljetusyhtiöltä tai matkan järjestäjältä. Matkajärjestelyt tulee keskeyttää ja vakuutetun tulee peruuttaa kaikki matkajärjestelyt kuljetusyhtiölle ja/tai matkanjärjestäjälle välittömästi, kun vakuutettu saa tietää, että matkaa ei voida suorittaa.

### 10.1 Matkan peruuntumiseen liittyvät rajoitukset

Vakuutuksesta ei korvata matkan peruuntumisesta aiheutuneita kuluja:

- mikäli vakuutettu ei halua matkustaa;
- jos peruuntumisen syy on ilmennyt ennen vakuutuksen alkamista tai matkan varaamista ja maksamista. Vakuutus korvaa matkan peruuntumisesta aiheutuneita kuluja ainoastaan silloin, kun sairaus tai vamma tai muu matkan peruuntumisen aiheuttanut syy on ollut äkillinen ja odottamaton eikä ole ollut tiedossa matkaa tilatessa;
- jos äkillinen sairastuminen tai tapaturma on aiheutunut alkoholin tai lääkeaineenväärinkäytöstä tai huumaavan aineen käytöstä;
- kun kulut aiheutuvat vakuutetun maksaessa matkan lentoyhtiön bonusjärjestelmän pisteillä tai muulla vastaavalla tavalla;
- matkan peruutuessa raskauden tai synnytyksen vuoksi;

### 11. Matkan keskeytyminen

Vakuutuksesta korvataan matkan keskeytyminen, jos vakuutetun tulee ennen aikaisesti palata kotimaahan, johtuen vakuutetun tai lähiomaisensa äkillisestä vakavasta sairastumisesta, tapaturmasta tai kuolemasta. Matkan keskeyttämisestä korvataan myös huoltajan ennen aikainen paluu kotimaahan, mikäli matkalla mukana oleva lapsi kotiutetaan lääketieteellisesti pakotetuksi syin. Matkan keskeyttämisestä aiheutuvia kuluja korvataan enintään kohdassa 4 mainittuun vakuutusmäärään.

Edellä mainittuja lähiomaisia ovat vakuutetun aviopuoliso ja samassa taloudessa asuva avopuoliso, lapsi, otto- tai kasvattilapsi, avio- tai avopuolison lapsi, lapsenlapsi, vanhemmat, appi-, otto- tai isovanhemmat, avopuolison vanhemmat, sisarukset, sisarpuolet, miniä tai vävy taikka yksi matkakumppani, jonka kanssa vakuutettu on kahdestaan varannut matkan.

Matkan keskeyttämisen vuoksi maksetaan

- vakuutetun paluusta kotipaikkakunnalle aiheutuvat välttämättömät ylimääräiset matka- ja majoituskustannukset ei kuitenkaan ravinto- tai ruokailukuluja;
- vakuutetun etukäteen erikseen maksamat matkan aikana käyttämättä jääneet palvelut, retket ja matkat kohteessa.

Vakuutuksesta ei korvata:

- Matkan keskeytyessä ei korvata liikennevälineen kotiinkuljetuksesta aiheutuneita kustannuksia;
- matkan keskeyttämistä, jos keskeyttämisen syy on ilmennyt ennen vakuutuksen alkamista tai matkan varaamista. Vakuutus korvaa matkan keskeyttämisestä aiheutuneita kuluja ainoastaan silloin, kun sairaus tai vamma on ollut äkillinen eikä ole ollut tiedossa matkaa tilatessa;
- korvausta alkuperäisestä paluumatkasta;
- matkan keskeyttämistä, jos vakuutetun on keskeytettyvä matka, muttei palaa Suomeen.

## 12. Kaikkia korvauslajeja koskevat yleiset rajoitukset

### 12.1 Sota

AIG ei vastaa vahingoista, joita aiheutuu sodasta tai aseellisesta selkkauksesta, vallankumouksesta, mellakasta tai sotilaallisen voiman käytöstä.

### 12.2 Ydinvahinko ja radioaktiiviset, biologiset ja kemialliset aineet

Vakuutuksesta ei makseta korvausta, jos vahinkotapahtuma on aiheutunut

- ydinvaunulaissa kuvatussa ydinvahingosta riippumatta siitä, missä ydinvahinko on sattunut;
- radioaktiivisten aineiden käytöstä tai päästöistä, jotka suoraan tai välillisesti johtavat ydinreaktioon, radioaktiiviseen säteilyyn tai saastumiseen;
- myrkyllisten biologisten tai kemiallisten aineiden leviämisestä, käytöstä tai päästöistä, kun näitä aineita on käytetty tahallisesti terroriteossa.

### 12.3 Tahallisuus ja törkeä huolimattomuus

Jos vakuutettu on aiheuttanut vakuutustapahtuman tahallisesti tai törkeää huolimattomuuttaan AIG:n vastuuta voidaan alentaa tai korvaus voidaan evätä kokonaan sen mukaan, mikä on olosuhteisiin nähden kohtuullista.

### 12.4 Muut kaikkia korvauslajeja koskevat rajoitukset

Korvausta ei makseta

- mistään vahingosta, vauriosta, loukkaantumisesta, vahingonkorvausvastuusta tai muuta vastuuvollisuudesta, joka on aiheutunut suoraan tai epäsuorasti sellaiselle luonnolliselle henkilölle tai yhteisölle, joka on minkä tahansa hallituksen sovellettavalla pakotelistalla liitetty seuraavan toimintaan tai sen tukemiseen: terrorismi, huumeiden tai ihmisten salakuljetus, piratismi, joukkotuhoaineiden levittäminen, järjestäytyneet rikollisuus, haitantekoon tähtäävä toiminta tietoverkoissa, ihmisoikeusrikkomukset.
- jos vahinkotapahtuma johtuu väkivaltaiseen työtaistelutoimeen, kapinaan tai muuhun väkivaltaiseen julkisella paikalla tapahtuneeseen mellakkaan osallistumisesta;
- vakuutetun osallistuessa aktiiviseen sotilas-, poliisi-, miliisi- tai rauhanturvatoimintaan tai niiden harjoitukseen;
- lentohenkilöstöön kuuluvalla tai lentoon liittyvää tehtävää suorittavalla lento-onnettomuudessa;
- jos vahinkotapahtuma aiheutuu maanjäristyksestä, maanvyörymästä tai lumivyörystä;
- jos vakuutettu osallistuu rikolliseen toimintaan;
- jos vakuutettu on osallisena tappelussa, poislukien itsepuolustus;
- tapauksissa, joissa vakuutetun tekemä vaade aiheutuu tullen tai muiden viranomaisten määrittelemistä uusista laista ja ohjeistuksista;
- vahingosta, joka korvataan lakisääteisestä liikennevakuutuksesta tai työnantajan ottamasta vakuutuksesta.

Vakuutuksenantaja ei tarjoa turvaa eikä vakuutuksenantajalla ole velvollisuutta maksaa vakuutuksesta korvausta tai täyttää muita tämän vakuutus sopimuksen mukaisia velvoitteitaan vakuutusturvan tai muun edun tarjoamisen tai korvauksen maksamisen osalta, mikäli vakuutuksenantajan, sen emoyhtiön tai minkä tahansa vakuutuksenantajassa määräysvaltaa käyttävän tahon voitaisiin niin tehdessään katsoa syyllistyvän Yhdistyneiden kansakuntien päätösten taikka Euroopan unionin tai Yhdysvaltojen kauppa- tai talouspakotteiden tai lakien tai säännösten mukaisesti.



# Korvausmenettely

## 13. Korvausmenettely

### 13.1 Toimenpiteet vahingon sattuessa

Korvauksenhakijan on annettava AIG:lle asiakirjat ja tiedot, jotka ovat tarpeen vakuutusyhtiön vastuun selvittämiseksi. Matkavahinkoilmoitus tulee tehdä mahdollisuuksien mukaan vakuutusyhtiön lomakkeelle, joka tulee allekirjoittaa. AIG voi siirtää tiedot keskitettyyn järjestelmäänsä ja säilyttää henkilötietoja ja henkilötietolain (523/1999) ja yksityisyyden suojaa koskevien säännösten edellyttämällä tavalla.

Vahingon sattuessa vakuutetun tulee maksaa ensin itse vähäiset kulut kuten normaalit lääkärikäynnit ja tutkimukset. Vakuutettu voi hakea tämän jälkeen korvausta kuluista AIG Europe Limited sivuliikkeeltä. Säilytä kaikki lääkärintodistukset, kuitit ja tositteet alkuperäisinä.

Myöhästymistapauksissa tulee esittää lentoyhtiöltä saatu selvitys. Matkatavaravahingoissa tulee esittää kuljetusyhtiölle, matkanjärjestäjälle tai hotellille tehty reklamaatio ja/tai poliisille tehty rikosilmoitus. AIG voi edellyttää myös muuta selvitystä vahingosta

Korvaushakemuksen voi tehdä joko AIG:n internetsivujen kautta: <https://www.aig.fi/vahinkoilmoitus-verkossa> tai tulostamalla vahinkohakemuksen [www.aig.fi/vahingot](http://www.aig.fi/vahingot) sivuilta ja postittamalla sen liitteineen ilman postimaksua osoitteeseen:

#### AIG Europe Limited sivuliike

Tunnus 5008951  
00003 VASTAUSLÄHETYS

Korvausta on haettava vuoden kuluessa siitä, kun korvauksen hakija on saanut tietää:

- voimassaolevasta vakuutuksesta;
- vahingon sattumisesta ja siitä aiheutuneesta seuraamuksesta.

Korvausvaatimus on joka tapauksessa tehtävä viimeistään kymmenen vuoden kuluessa vahingon sattumisesta tai sen seurauksista. Jos vaatimusta ei esitetä tässä ajassa, korvauksen hakija menettää oikeutensa korvaukseen.

Tarvitessasi neuvoja korvauksen hakemisessa, voit olla yhteydessä AIG:n asiakaspalveluun: **+358 20 350 550**. Asiakaspalvelu on avoinna ma–pe 9-20 ja la 10–16.

Matkan aikana hätätapauksessa voit olla yhteydessä matkahätäpalveluyhtiö Sos Internationaliin:

#### Matkahätäpalveluyhtiö:

SOS International AS  
Kööpenhamina, Tanska  
Puh: + 45 38 48 93 38  
Faksi: + 45 70 10 50 56  
S-posti: [sos@sos.dk](mailto:sos@sos.dk)  
(24 h palvelu suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi)

### 13.2 Hoitokulujen korvausmenettely

Vakuutetun tulee itse maksaa hoitokulut ja hakea niistä sairausvakuutuslain mukaiset korvaukset. Sairausvakuutuslain mukaiset korvaukset on haettava Kansaneläkelaitokselta kuuden (6) kuukauden kuluessa hoitokulujen maksamisesta. Korvauksen hakijan on toimitettava AIG:lle Kansaneläkelaitoksen alkuperäinen tosite sen maksamista korvauksista ja kopiot Kansaneläkelaitokselle annetuista tositteista. Ne kuitit, joista ei ole saatu korvausta sairausvakuutuslain eikä muunkaan lain perusteella, on

toimitettava AIG:lle alkuperäisinä. Jos oikeus sairausvakuutuslain mukaiseen korvaukseen on menetetty, AIG vähentää korvauksesta sen osuuden, joka olisi maksettu sairausvakuutuslainmukaan.

### 13.3 Vahinkoilmoitus

Vahinkoilmoituksen tulee sisältää ainakin seuraavat tiedot ja liitteet:

- vakuutusnumero;
- lyhyt kuvaus vahinkotapahtumasta;
- matkalippu tai muu tosite matkasta;

#### Hoitokulut:

- asianmukaisesti päivätty ja allekirjoitettu lääkärintodistus, josta ilmenee täsmällinen sairauden tai vamman kuvaus;
- alkuperäiset tositteet hankituista hoito-, lääke- ja palvelukuluista sekä lääkemääräykset;

#### Matkasairaudesta tai tapaturmasta johtuva kotiinkuljetus Suomeen:

- ota yhteys Sos Internationaliin.

Vakuutetun mukana matkustavan lapsen kotiuttamiskulut:

- ota yhteys Sos Internationaliin.

#### Matkan peruuntuminen ja matkan keskeytyminen:

- asianmukaisesti päivätty ja allekirjoitettu lääkärin todistus, jossa on yksityiskohtainen kuvaus sairaudesta tai vammasta tai muu todistus;
- todistus kuljetusyhtiön tai matkajärjestäjän antamasta maksuhyvityksestä tai korvauksesta;
- alkuperäiset kuitit ylimääräisistä kustannuksista;
- kuolemantapauksessa kuolintodistus.

Tarvittaessa AIG voi pyytää myös muita lisätietoja ja liitteitä. Mikäli vakuutettu käy lääkärintarkastuksessa vakuutusyhtiön pyynnöstä, korvaa vakuutusyhtiö tästä vakuutetulle aiheutuneet kustannukset. Korvauksen maksamiseksi kuolemantapauksessa AIG:llä on oikeus edellyttää ruumiinavausta, jonka kustannukset maksaa AIG.

### 13.4 Vilpillinen tieto

Jos vakuutettu antaa vilpillisiä lausuntoja tai salaa tietoja, joilla olisi merkitystä vahingonkorvauksessa, korvausta voidaan alentaa tai se voidaan evätä.

### 13.5 Force majeure (ylivoimainen este)

Vakuutuksesta ei korvata vahinkoja, jotka johtuvat sodasta, sodanomaisista olosuhteista, vallankumouksesta, mellakoista tai muista vastaavanlaisista tapahtumista.

### 13.6 Menettely, jos vakuutettu ei ole tyytyväinen korvauskäsittelyyn

Jos vakuutettu ei ole tyytyväinen korvauspäätökseen, tulee vakuutetun olla aina ensin yhteydessä vahingonkäsittelijään. Vakuutettu voi ottaa yhteyttä päätöksen johdosta myös Vakuutus- ja rahoitusneuvontaan tai Kuluttajariitalautakuntaan, joka antaa ratkaisusuosituksia kuluttajansuojalainsäädännön perusteella.

#### Vakuutus- ja rahoitusneuvonta

Porkkalankatu 1  
00180 Helsinki  
Puh: 09-6850 120  
Fax: 09-5850 1220  
Sposti: [info@fine.fi](mailto:info@fine.fi)

#### Kuluttajariitalautakunta

Hämeentie 3  
PL 306  
00531 Helsinki  
Puh: 029 566 5200  
Fax: 029 566 5249

Sposti: [kril@oikeus.fi](mailto:kril@oikeus.fi)

#### 14. Miten käytämme henkilötietoja

AIG Europe Limited kerää henkilötietoja asiakkailtaan, korvauksenhakijoilta ja liikekumppaneiltaan. Tämä on välttämätöntä, jotta voimme asianmukaisesti tarjota vakuutusturvaa, myöntää ja hallinnoida vakuutuksia ja käsitellä korvaushakemuksia.

Henkilötiedoilla tarkoitetaan tietoja, jotka voidaan tunnistaa luonnollista henkilöä koskeviksi. Antaessasi meille henkilötietoja me pyydämme lupaa ja hyväksyt niiden käsittelyn alla esitetyn mukaisesti. Jos henkilötietoja antaa joku muu taho kuin henkilötietojen kohde, pyydämme henkilötietoja luovuttavaa tahoja varmistamaan, että sillä on oikeus antaa tietoja käytettäväksi alla esitetyn mukaisesti.

#### AIG:n keräämät henkilötietotyypit ja tietojen keräämisen syyt

Henkilötietojen kerääminen voi sisältää: tunnistamis- ja yhteystietoja, maksukortti- ja pankkitilitietoja, luottotietoja, arkaluonteisia henkilön terveydentilaa tai hoitotoimenpiteitä koskevia tietoja sekä muita henkilötietoja. Henkilötietoja voidaan käyttää seuraaviin tarkoituksiin:

- vakuutusten myöntämiseen, ylläpitämiseen ja muuhun hallinnointiin, esimerkiksi yhteydenpito, korvausvaateiden käsittely ja korvausten maksaminen;
- vakuutuksen sopimus- ja maksuehdoista päättämiseen;
- avustamiseen ja neuvontaan sairaanhoitoa ja matkustamista koskevissa asioissa;
- rikosten ehkäisemiseen, havaitsemiseen ja tutkimiseen, mukaan lukien petokset ja rahanpesurikokset;
- oikeuksien suojaamiseen ja puolustamiseen;
- lakien ja muun sääntelyn noudattamisesta huolehtimiseen, mukaan lukien rekisteröidyn asuinmaan ulkopuolella voimassaolevat lait ja säännökset;
- puhelinkeskusteluiden kuuntelemisen ja nauhoittamisen osalta laadunvalvonta-, koulutus- ja turvallisuustarkoituksiin; tai
- markkinointiin, markkinatutkimuksiin ja -analyysiin.

Asiakassuhteen päättymisen jälkeen AIG siirtää asiakasrekisterin tietoja markkinointirekisteriinsä ja tietoja saatetaan käyttää AIG:n tuotteiden markkinointiin.

Markkinoinnin voi halutessaan kieltää ilmoittamalla siitä sähköpostitse [aigfinland@aig.com](mailto:aigfinland@aig.com) tai kirjoittamalla osoitteeseen AIG Europe Limited sivuliike, Kasarmikatu 44, 00130 Helsinki, Finland. Pyydämme huomioimaan, että markkinoinnin kieltämisestä huolimatta AIG voi kuitenkin lähettää muita vakuutuksen hallinnointiin liittyviä tiedotteita vakuutuksia tai korvausvaatimuksia koskien.

#### Henkilötietojen jakaminen

AIG voi luovuttaa henkilötietoja konserniyhtiöilleen, välittäjille ja muille palveluiden jakeluun osallistuville osapuolille, vakuutus- ja jälleenvakuuttajayhtiöille, luottolaitoksille, terveydenhuollon ammattihenkilöille ja muille palveluntarjoajille yllä mainittuihin tarkoituksiin. Henkilötietoja luovutetaan myös muille kolmansille osapuolille (mukaan lukien viranomaiset), jos laki sitä vaatii. Henkilötietoja voidaan luovuttaa ostajalle tai potentiaaliselle ostajalle AIG:n liiketoiminnan kaupan tai muun luovutuksen tai valmistelun yhteydessä.

#### Kansainvälinen siirtäminen

AIG-konsernin kansainvälisestä liiketoiminnasta johtuen

henkilötietoja voidaan siirtää ulkomailla sijaitseville osapuolille, mukaan lukien osapuolet, jotka toimivat Yhdysvalloissa ja muissa maissa, joissa on erilainen tietosuojalainsäädäntö kuin rekisteröidyn asuinmaassa.

#### Henkilötietojen turvallisuus ja säilyttäminen

Henkilötietojen suojaamiseen käytetään tarkoituksenmukaisia keinoja ja turvatoimia. AIG:n palveluntarjoajat on valittu huolella ja myös heitä vaaditaan käyttämään tarvittavia turvatoimia. Henkilötietoja säilytetään niin kauan, kuin edellä mainittujen käyttötarkoitusten kannalta on perusteltua tai niin kauan, kuin se on lainsäädännön edellyttämää tai sallimaa.

#### Pyynnöt tai kysymykset

Henkilötietolain mukaan jokaisella henkilöllä on tarkastusoikeus, henkilötiedon korjaamisvaatimuksen esittämisosoikeus sekä markkinoinnin kieltämisosoikeus. Henkilötietojen tarkastus-, korjauspyyntöjen, tai käytön kieltämispyyntöjen osalta ottakaa yhteyttä sähköpostitse osoitteeseen [aigfinland@aig.com](mailto:aigfinland@aig.com) tai kirjoittakaa osoitteeseen AIG Europe Limited sivuliike, Kasarmikatu 44, 00130 Helsinki, Finland. Lisätietoja koskien henkilötietojen käyttöä löytyy Tietosuojakäytännöstämme [www.aig.com/fi-privacy-policy-finnish](http://www.aig.com/fi-privacy-policy-finnish) tai pyytämällä siitä jäljennöstä edellä mainituista osoitteista.

#### 15. Vakuutus sopimuksen irtisanominen

Vakuutuksessa ei ole irtisanomisoikeutta, jos vakuutuksen voimassaolo on alle 30 päivää. Mikäli vakuutus on kestoaltaan yli 30 vuorokautta, AIG palauttaa vakuutusmaksun vakuutuksenottajalle, jos vakuutus irtisanotaan kirjallisesti ennen matkan alkamista. Jos vakuutuksenottaja irtisanoa vakuutuksen matkan alkamisen jälkeen, AIG on oikeutettu vakuutusmaksuun siltä ajalta, kun vakuutus on ollut voimassa ja AIG palauttaa vakuutusmaksun käyttämättä jääneen osan vakuutuksenottajalle.

Vakuutuksen irtisanominen kirjallisesti:

AIG Europe Limited

Kasarmikatu

00130 Helsinki

Sposti: [travelguardfinland@aig.com](mailto:travelguardfinland@aig.com)

#### 16. Etämyynnin ennakkotiedot

Etämyynnin ennakkotiedot ovat luettavissa [www.aig.fi/ennakkotiedot](http://www.aig.fi/ennakkotiedot). Ennakkotiedot ovat suomen kielellä Suomen kuluttajansuojalain (38/1978) mukaisesti.

#### 17. Sovellettava laki

Tähän vakuutukseen sovelletaan näiden vakuutusehtojen ohella Suomen lakia.

#### 18. Käräjäoikeus

Jos korvauksenhakija ei tyydy AIG:n päätökseen, hän voi panna vireille kanteen AIG:ta vastaan. Kanne voidaan panna vireille joko asianosaisen Suomessa olevan kotipaikan käräjäoikeudessa tai AIG:n kotipaikan taikka vahinkopaikan käräjäoikeudessa, ellei Suomen kansainvälisistä sopimuksista muuta johdu. Kanne on nostettava kolmen vuoden kuluessa siitä, kun asianosainen sai kirjallisen tiedon AIG:n päätöksestä ja tästä määräajasta. Määräajan kuluttua umpeen oikeutta kanteen nostamiseen ei enää ole.

# Vakuutuspalveluistamme

---

## 1. Finanssivalvonta

Finanssivalvonta on rahoitus- ja vakuutusvalvontaviranomainen, joka toimii hallinnollisesti Suomen Pankin yhteydessä. Finanssivalvonnan tehtävänä on muun ohella valvoa, että vakuutusyhtiöt Suomessa noudattavat lakia ja hyvää vakuutustapaa.

## 2. Kuka valvoo meitä?

AIG Europe Limited Suomen sivuliike on Finanssivalvonnan auktorisoima ja valvoma. Tämän voit tarkistaa käymällä Finanssivalvonnan internetsivuilla [www.finanssivalvonta.fi](http://www.finanssivalvonta.fi) tai ottamalla yhteyttä Finanssivalvontaan puhelimitse + 358 10 83151. AIG Europe Limited on auktorisoitu UK:n the Prudential Regulation Authority:n toimesta ja valvova viranomainen UK:ssa on the Financial Conduct Authority and the Prudential Regulation Authority (FRN 202628). Tämän voi tarkistaa FS rekisteristä [www.fca.org.uk](http://www.fca.org.uk).

## 3. Omistus

AIG Europe Limited sivuliike (Y-tunnus 2488582-7), Kasarmikatu 44, 00130 Helsinki, on Isossa-Britanniassa kotipaikkaansa pitävän vakuutusyhtiön, AIG Europe Limitedin sivuliike Suomessa. AIG Europe Limited:illä on oikeus myöntää vakuutuksia kaikkialla Euroopan unionin alueella. AIG Limited Europe osoite on The AIG Building, 58 Fenchurch Street, London, EC3M 4AB ja rekisterinumero Isossa-Britanniassa 1486260.

## 4. AIG asiakaspalvelu ja korvaushakemukset:

- Internetsivujen kautta: [www.aig.fi/vahinkoilmoitus-verkossa](http://www.aig.fi/vahinkoilmoitus-verkossa)
- Kirjeitse: AIG Europe Limited, Asiakaspalvelu, Kasarmikatu 44, FI - 00130 Helsinki
- Puhelimitse: + 358 203 50550 (Ma-Pe 9.00 - 20.00, La 10.00 - 16.00)
- Sähköpostilla: [travelguardfinland@aig.com](mailto:travelguardfinland@aig.com)

### *Korvauskäsittely, jos vahinkoilmoitus on jo täytetty:*

- Kirjeitse: AIG korvausosasto/AIG Europe Limited, Kasarmikatu 44, FI - 00130 Helsinki
- Puhelimitse: + 358 203 50550 (Ma-Pe 9.00 - 20.00, La 10.00 - 16.00)

Jos et ole tyytyväinen palveluumme ota ensin yhteyttä AIG:n asiakaspalveluun. Voit ottaa yhteyttä päätöksen johdosta myös Vakuutus- ja rahoitusneuvontaan tai Kuluttajariitalautakuntaan, joka antaa ratkaisusuosituksia.

## **AIG Europe Limited Suomen sivuliike**

**Y-tunnus 2488582-7**

**Kasarmikatu 44**

**FI – 00130 Helsinki**

**Finland**



# Travel Guard® Insurance Terms & Conditions

Travel Guard® Cover for medical expenses & Trip cancellation  
Policy number: 102-5303

*Important note:*

*AIG Europe Limited (AEL) is undertaking a restructure as part of its plans for the UK leaving the European Union and intends to transfer its European business to AIG Europe S.A. (AIG Europe) which is expected to take effect on 1 December 2018. AIG Europe is a member of the same group of companies as AEL. As a result of the restructure, your policy will transfer to AIG Europe but this will have no effect on the cover provided under the policy. Please visit [www.aig.com/Brexit](http://www.aig.com/Brexit) to view information relating to the proposed transfer and the rights you have.*

## Product brochure\*

---

### Travel Guard® Cover for medical expenses and trip cancellation

AIG's Travel Guard insurance covers medical expenses due to sickness or accident, which happens during the travel. Medical expenses are covered for travel illness or travel accident with no upper limit.

Insurance also covers Trip cancellation expenses resulting from cancelling the trip if the insured becomes ill, becomes injured or dies, and the insured is not able to travel. Travel expenses are covered up to 5 000 EUR.

AIG travel insurance is available for everyone under 85 years of age providing that the insurance premium has been paid. All insured have to be living permanently in Finland and be eligible for National Health Insurance in Finland.

AIG is subject to compliance with US sanctions laws. For this reason, this policy does not cover any loss, injury, damage or liability, benefits or services directly or indirectly arising from or relating to a planned or actual trip to or through Cuba, Iran, Syria, Sudan, North Korea or the Crimea region. In addition, this policy does not cover any loss, injury, damage or liability to residents of Cuba, Iran, Syria, Sudan, North Korea or the Crimea region.

Lastly, this policy will not cover any loss, injury, damage or legal liability sustained directly or indirectly by any individual or entity identified on any applicable government watch lists as a supporter of terrorism, narcotics or human trafficking, piracy, proliferation of weapons of mass destruction, organized crime, malicious cyber activity, or human rights abuses.

If case of any questions related to insurance please contact **AIG customer services +358 20 350 550**.

In case of injury we recommend the insured to first meet minor costs themselves, such as normal medical treatments and medical examinations, and then subsequently apply for indemnity from AIG Europe Limited. In serious medical emergencies the insured should contact SOS Emergency Service +45 38 48 93 38 (24/7/365).

**PLEASE NOTE THAT THE INSURED CANNOT APPLY FOR INDEMNITY FROM SICKNESS OF WHICH THE INSURED WAS AWARE OF BEFORE BUING THE INSURANCE.**

**\*This brochure does not replace the insurance conditions. Please read below the complete insurance terms and conditions and exclusions.** *Insurance terms and conditions are available in Finnish, Swedish and English and the documents can be requested from AIG as hard copies. It is advised to safe and store the terms and conditions for the future reference.*

# Travel Guard® Cover for Medical expenses, Terms & Conditions, valid from 1<sup>st</sup> March 2018

---

## Contents

Travel insurance

### **1. Insured**

### **2. Insurance validity**

2.1 Geographical limits

2.2 Insurance period

2.3 Sports cover

### **3. Beneficiaries**

### **4. Policy contents**

### **5. Travel-time illness and travel accidents**

5.1 Travel-time illness

5.2 Travel accidents

5.3 Coverage of medical expenses due to travel-time illness and travel accidents

5.4 Coverable medical expenses

### **6. Medical expenses due to acute toothache**

### **7. Emergency Medical Assistant Services by SOS International**

### **8. Repatriation to Finland due to travel-time illness or travel accident**

### **9. Repatriation expenses of a child travelling with the insured**

### **10. Trip cancellation**

10.1 Limitations connected to trip cancellation

### **11. Trip interruption**

### **12. General limitations concerning all types of coverage**

12.1 War

12.2 Nuclear damage and radioactive, biological and chemical substances

12.3 Intent and gross negligence

12.4 Other limitations connected to all types of coverage

### **13. Compensation procedure**

13.1 Loss event procedure

13.2 Compensation procedure for medical expenses

13.3 Notification of claim

13.4 Fraudulent information

13.5 Force majeure

13.6 Procedure if the insured is dissatisfied

### **14. How we use personal information**

### **15. Policy termination**

### **16. Advance information in distance selling**

### **17. Applicable law**

### **18. District court**

## Key contact information

---

### **AIG CUSTOMER SERVICE**

If you have questions regarding the policy or would like more information, please contact:

#### **AIG Customer Service**

Tel.: +358 203 50550

Fax: +358 9 6860 3880

E-mail: [travelguardfinland@aig.com](mailto:travelguardfinland@aig.com)

Telephone service hours Mon-Fri 9am–8pm, Sat 10am–4pm

### **EMERGENCY ASSISTANT SERVICE**

If you require medical emergency assistance on your trip, contact

#### **Emergency Assistant Service SOS International AS**

Copenhagen, Denmark

Tel.: +45 38 48 93 38

Fax: +45 7010 5056

E-mail: [sos@sos.dk](mailto:sos@sos.dk)

The Emergency Assistant Service is available in Finnish, Swedish and English 24/7/365. When contacting the Emergency Assistant Service, please give the following information: Policy number (stated in your policy document), your name and address and your contact information at the travel destination.

### **AIG CLAIMS SERVICE**

In case of loss events, please contact

#### **AIG Customer Service**

Tel.: +358 203 50550

Fax: +358 9 6860 3880

E-mail: [travelguardfinland@aig.com](mailto:travelguardfinland@aig.com)

Telephone service hours Mon-Fri 9am–8pm, Sat 10am–4pm

# Travel insurance

The insurer of this Travel Guard insurance is the Finland branch of the insurance organization AIG Europe Limited (hereinafter "AIG"), register no 2488582-7, address Kasarmikatu 44, 00130 Helsinki Finland. AIG Europe Limited is an international insurance organization registered in Great Britain that is entitled to sell insurance policies within the European Union. The insurance terms and conditions and policy document serve as proof of an insurance contract between the insured and AIG. These insurance terms and conditions include terms and limitations for different types of coverage as well as general terms and limitations that apply to all types of coverage.

## 1. Insured

The policy is valid for the persons named in the policy document providing that the insurance premium has been paid. All insured must be under the age of 85 when the insurance is taken out, permanent residents of Finland and eligible under the Finnish Health Insurance Act.

This policy offers coverage only to individuals ordinarily resident in Finland and is null and void as to nonresidents of Finland

## 2. Insurance validity

### 2.1 Geographical limits

The policy is valid on trips everywhere in the world, except on trips to or through the following countries: Cuba, Iran, Syria, Sudan, North Korea or Crimea region.

This policy will not cover any loss, injury, damage or legal liability arising directly or indirectly from planned or actual travel in, to, or through Cuba, Iran, Syria, Sudan, North Korea or the Crimea region.

Cover is valid for trips in Finland once insured is staying for at least two nights in pre-booked and payable accommodation away from insured's home town.

### 2.2 Insurance period

This is a single trip policy and the policy will cease once insured returns from trip to Finland. The valid policy period is shown at the policy certificate. Cancellation cover begins once a trip has been booked and the insurance premium has been paid. Cancellation cover ends once the insured's trip has started from the insured's home, workplace, place of study or another place of departure. The insurance cover for all other types of coverage begins once the insured departs from his/her home, workplace, place of study or another place of departure and ends once the insured returns home or to workplace, place of study or another place of departure. The policy is valid for trips that do not last longer than 90 days. If a trip lasts continuously longer than the period specified in the policy document, the insurance period will end on the date marked on the policy document.

### 2.3 Sports cover

The policy does not cover loss events caused in the following sports or activities:

- competitive sports or practice thereof;
- motor sports;
- scuba diving deeper than 30 meters;
- climbing sports, such as mountain, rock and wall climbing;
- aviation sports, such as hang gliding, paragliding, parachute jumping or bungee jumping;
- off-piste skiing, speed skiing or downhill;
- martial arts and contact sports, such as boxing, wrestling, judo or karate;
- independent treks or expeditions or similar activities abroad to mountains, jungles, deserts, wilderness areas or other uninhabited areas;
- ocean sailing.

## 3. Beneficiaries

In case of death, the beneficiaries are the insured's close family members, unless the insured has notified AIG of another beneficiary in writing. In other types of coverage, the insured is the beneficiary.



# Policy contents

## 4. Policy contents

The policy covers the following types of coverage:

Section	Types of coverage	Policy limit (EUR)	Policy excess
5	Medical expenses due to travel-time illness or travel accident	No upper limit	
6	Dental treatment expenses (acute and unexpected toothache on a trip)	€200	
7	SOS International Emergency Assistant Service 24/7/365	included	
8	Repatriation to Finland due to travel-time illness or travel accident	No upper limit	
9	Repatriation expenses of a child travelling with the insured	€10,000	
10	Trip cancellation	€5,000 or the cost of the original trip, whichever is lower	
11	Trip interruption	up to €2,000	

The policy limits given in the table indicate the maximum compensation per insured for each loss event covered by the policy. Types of coverage, their coverability and limitations are defined in full detail in the sections indicated in the table.

## 5. Travel-time illness and travel accidents

A travel-time illness or travel accident that started or occurred during the insurance period is covered in accordance with the insurance terms and conditions.

### 5.1 Travel-time illness

A travel-time illness means an illness which required treatment by a physician and which started or clear symptoms of which first manifested on a trip, or which, on the basis of medical experience, is considered to have otherwise originated on the trip and required medical treatment during the trip or within 14 days of the end of the trip. In case of a communicable disease with a longer incubation period, the 14-day rule does not apply. An illness which the insured had before the start of the trip is not considered a travel-time illness. An illness whose symptoms manifested before the start of the trip or which was being investigated before the start of the trip is not considered a travel-time illness, even if the illness is diagnosed during the trip. However, if an illness that began before the beginning of the trip suddenly and unexpectedly worsens during the trip, the insurance will compensate the expense for necessary emergency treatment for no more than 7 days, but not any other expenses stated in the insurance terms. The policy does not cover illnesses that began before the beginning of the trip and unexpectedly worsen during the trip, if they were being investigated or treated at the beginning of the trip.

### 5.2 Travel accidents

A travel accident is a sudden, unexpected, external occurrence beyond the control of the insured that causes bodily injury and takes place during the trip and requires medical treatment within 14 days of the accident. An injury caused to the insured on a trip by involuntary sudden exertion or movement that requires medical treatment within 14 days is also considered a

travel accident. The following events occurring during a trip are also considered travel accidents: involuntary drowning, heatstroke, sunstroke, frostbite, injury caused by a major fluctuation in air pressure, gas poisoning and poisoning caused by a substance consumed by the insured by mistake. The policy does not cover injuries caused by:

- an illness or physical injury which the insured has had before;
- a loss event caused by a pre-existing illness or physical defect;
- damage caused to teeth or dentures by biting or chewing, even if external factors affected the damage;
- surgery, treatment or another medical procedure, unless it is undertaken to treat an injury coverable as a travel accident;
- suicide or attempted suicide;
- intoxication caused by medicinal drugs, alcohol or any other substance used or consumed for purpose of intoxication;
- a bacterial or viral infection.

### 5.3 Coverage of medical expenses due to travel-time illness and travel accidents

The policy covers medical expenses due to travel-time illness and travel accidents specified in sections 5.1 and 5.2 for the parts that are not covered under the Sickness Insurance Act or other legislation. Medical expenses are covered only for the parts that are not compensated based on legislation on compensation for traffic accidents or workmen's compensation while abroad, EU legislation or EEA treaties or bilateral social security agreements. Medical expenses due to travel-time illness are covered for 60 days after the start of treatment. Medical expenses due to travel accidents are covered for one (1) year after the accident occurred. The policy only covers the expenses, which the insured would have to pay for the treatment. If it is evident that an expense for which

compensation is sought exceeds the generally accepted and followed reasonable level, the insurer has the right to reduce the amount of compensation. When paying medical expenses for which the insured is compensated based on legislation, the insurer reserves the right to recover the medical expenses it has paid up to the sum for which the insured has been compensated based on legislation.

#### 5.4 Coverable medical expenses

Compensation of medical expenses requires that the examination or treatment of illness or injury is prescribed by a doctor. The doctor must be a registered doctor with appropriate accreditation for the country in question and must not be a relative or family member of the insured. In addition, examinations and treatments must be in accordance with generally approved medical understanding and necessary for the illness or injury in question. Treatment must be received at a facility classified as a hospital, which diagnoses and uses medical procedures to treat ill and injured persons. Coverable medical expenses include:

- expenses of a generally approved and necessary examination or treatment given or prescribed by a doctor;
- medical treatment;
- hospital treatment;
- hospital stay;
- expenses of medicine sold with the permission of the national medicine agency and prescribed by a doctor for the treatment of a coverable illness or accident;
- reasonable and necessary travel expenses to visit a local doctor or medical facility at the destination
- medical transport to the nearest hospital or medical facility where the insured can receive the necessary treatment;
- extra reasonable travel costs on return trip, provided that the insured is not able to return to the home country according to the original travel plan and the return is delayed, necessarily due to a compensable travel accident or illness and the original and paid ticket therefore remains unused.
- physiotherapy, up to 10 sessions per illness or injury.

Medical expenses are not covered

- if the insured has prior to the trip refused treatment for an illness or injury or if treatment has been discontinued;
- for treatment of AIDS and HIV or consequences of STDs;
- if an illness or injury is due to intoxication caused by medicinal drugs, alcohol or any other substance used or consumed for the purpose of intoxication;
- for the psychiatric consequences of accidents;
- for stays at rehabilitation centers, health resorts, nature health clinics, hospices or treatment facilities for alcohol dependency or drug addiction;
- for further treatment, if the insured refuses repatriation in cases where a doctor approved by AIG has decided to repatriate the insured;
- if the insured after repatriation goes on a new trip without written approval from AIG;
- prenatal examinations, pregnancy tests, abortion, sterilization or related examinations;
- childbirth after the 28th week of pregnancy or other consequences of pregnancy that manifest;
- other indirect consequences, such as expenses due to telephone calls or interpreter services or similar expenses.

#### 6. Dental treatment expenses

Expenses of necessary treatment of acute toothache are covered up to the policy limit specified in section 4, if the toothache starts and treatment is given at the destination during a trip. Dental treatment in Finland is not covered.

#### 7. Emergency Medical Assistant Services by SOS International

SOS International is an emergency medical assistance

company that assists insured who need emergency assistance on trips. Based in Copenhagen, SOS International AS serves customers around the clock in several languages. The insured is advised only to contact SOS International in serious medical emergencies and when coverability requires that SOS International has given permission for necessary procedures prior to a treatment or another type of service can be arranged or started (sections 8–11). The emergency medical assistance company can organize direct billing with the treatment facility, for example. In these cases, please contact SOS International as soon as possible after the start of hospital treatment.

#### 8. Repatriation to Finland due to travel-time illness or travel accident

The policy covers repatriation of the insured to Finland due to travel-time illness or travel accident, if it is arranged and approved beforehand by SOS International. Repatriation of the insured arranged by SOS International must always be medically justified in accordance with instructions of a doctor approved by AIG. AIG may demand that the insured is transported to Finland for medical treatment at AIG's expense if treatment at the location would be significantly more expensive than corresponding treatment in Finland.

#### 9. Repatriation expenses of a child travelling with the insured

The policy covers, up to the policy limit specified in section 4, repatriation of children under the age of 16 travelling with the insured, arranged and approved beforehand by SOS International, if the insured cannot be transported to Finland for medical reasons and must remain in hospital. Children's repatriation expenses are not covered if the other parent is also on the trip.

#### 10. Trip cancellation

The policy covers trip cancellation; situations where the insured is prevented from embarking on a trip necessitated by:

- an acute and serious illness, an accident or the death of the insured or his or her next of kin. The necessity is assessed on medical grounds.
- unexpected significant financial losses in the insured's assets in the home country, which make it necessary for the insured to remain,
- theft of travel documents or identification, which has been reported to the police, within 24 hours of the start of the trip.

The above-mentioned next of kin of the insured include his or her husband, wife, common-law spouse, child, adopted or foster child, child of the husband/wife or common-law spouse, grandchild, parent, adoptive or foster parent, parent-in-law, parent of common-law spouse, grandparent, siblings, half-siblings, step-siblings, daughter-in-law, son-in-law or a travel companion with whom the insured has booked a trip for two.

In case of cancellation, the insured will be compensated for expenses equal to the policy limit specified in the coverage chart (section 4) due to travel, accommodation, unused services, excursions and travel at the destination which the insured has already paid and cannot get a refund. The refund or reimbursement that the insured is or would be entitled to receive from the transportation company or tour operator when the cause of the cancellation manifested will be deducted from the compensation. Travel arrangements must be stopped and the insured must cancel all travel arrangements with the transportation company or tour operator immediately when the insured becomes aware that the trip must be cancelled.

### 10.1 Limitations connected to trip cancellation

The policy does not cover expenses due to trip cancellation if:

- the insured does not want to travel;
- the cause of cancellation manifested before the insurance period or before the trip was booked and paid. The policy only covers expenses due to trip cancellation if the illness or injury or other cause of cancellation was sudden and unexpected and not known when the trip was booked;
- the acute illness or accident was caused by abuse of alcohol, medicinal drugs or other intoxicants;
- the expenses are incurred due to using an airline bonus system or a similar method;
- the trip cancellation is due to pregnancy or childbirth.

### 11. Trip interruption

The policy covers trip interruption if the insured is forced to return home prematurely due to sudden acute illness, accident or death of insured or a next of kin. In case of trip interruption, the policy also covers a guardian's premature return to Finland if a child who is travelling with the guardian must be repatriated for necessary medical reasons. Expenses due to trip cancellation are covered up to the policy limit specified in section 4.

The above-mentioned next of kin of the insured include his or her husband, wife, common-law spouse, child, adopted or foster child, child of the husband/wife or common-law spouse, parent, adoptive or foster parent, parent-in-law, parent of common-law spouse, grandparent, grandchild, brother, sister, half-siblings, step-siblings, daughter-in-law, son-in-law, fiancé or fiancée or a travel companion with whom the insured has booked a trip for two.

Compensation for trip interruption covers

- unavoidable additional travel and accommodation expenses due to the insured's journey home, but not meal expenses;
- unused services, excursions and travel at the destination which the insured had paid for separately in advance.

Insurance does not cover:

- expenses due to transport of vehicles to Finland;
- trip interruption, if the cause of the interruption manifested before the insurance period or before the trip was booked. The policy only covers expenses due to trip interruption if the illness or accident was sudden and unexpected and not known when the trip was booked;
- compensation for the original return trip;
- trip interruption if the insured is forced to cancel the trip but does not return to Finland.

## 12. General limitations concerning all types of coverage

### 12.1 War

AIG is not liable for damages caused by war or armed conflict, revolution, civil commotion or use of military force.

### 12.2 Nuclear damage and radioactive, biological and chemical weapons

The policy does not cover loss events caused by:

- nuclear damage as specified in the Nuclear Liability Act, regardless of where the nuclear damage occurs;
- the use or emissions of radioactive substances which directly or indirectly lead to nuclear reaction, radioactive radiation or pollution;
- the spread, use or emissions of toxic biological or chemical substances when they are used intentionally in an act of terrorism.

### 12.3 Intent and gross negligence

If the insured has caused a loss event intentionally or due to gross negligence, AIG's liability may be reduced or compensation may be refused completely in accordance with what is reasonable for the situation.

### 12.4 Other limitations connected to all types of coverage

The policy does not cover loss, injury, damage or legal liability;

- sustained directly or indirectly by any individual or entity identified on any applicable government watch list as a supporter of terrorism, narcotics or human trafficking, piracy, proliferation of weapons of mass destruction, organized crime, malicious cyber activity, or human rights abuses;
- the loss event is caused by participation in violent industrial action, insurrection or other violent riot in a public space;
- the insured is participating in active military, police, militia or peacekeeper operations or practices thereof;
- the insured is carrying out duties assigned to flight crew or connected to flight in an aviation accident;
- the loss event is caused by an earthquake, volcanic eruption, flood, tsunami, hurricane, tornado or wildfire, landslide, avalanche, or any other natural catastrophe;
- the insured is participating in criminal activity;
- the sudden illness was a result of abuse of alcohol or medicine or use of intoxicants;
- the insured is involved in a fight, excluding self-defense;
- the claim submitted by the insured is due to new laws or instructions specified by Customs or other authorities;
- the claim arise from or as a result of civil commotion, strike, lock-out, blockade, riot of any kind, action of government of any country or threat of such event;
- any claim arising from the tour operator, airline or any other company, firm or person becoming insolvent, or being unable or unwilling to fill any part of their obligation to insured;
- Damages compensated legally by motor insurance or an insurance policy of the employer.

The Insurer shall not be deemed to provide cover and the Insurer shall not be liable to pay any claim or provide any benefit hereunder to the extent that the provision of such cover, payment of such claim or provision of such benefit would expose the Insurer, its parent company or its ultimate controlling entity to any sanction, prohibition or restriction under United Nations resolutions or the trade or economic sanctions, laws or regulations of the European Union or the United States of America.

# Compensation procedure

## 13. Compensation procedure

### 13.1 Loss event procedure

The claimant must submit to AIG all documents and information necessary to determine the insurer's liability. Travel insurance claims must be submitted as soon as possible on a signed form of the insurer. AIG may transfer the information to its centralized system and store personal data in accordance with the Personal Data Act (523/1999) and privacy protection regulations.

In case of injury the insured shall first meet minor costs themselves, such as normal medical treatments and medical examinations, and then subsequently apply for indemnity from AIG Europe Limited. Please hold all original medical certificates, receipts and documents, as they might be requested by AIG.

In case of flight delays, report from the airline in question is required. In luggage claims the reclamation made to airline, tour operator or hotel must be presented, and/or offence report to the police. AIG may request other information and documents where needed.

Notification of claim can be done via AIG online tool: [www.aig.fi/en/claim-notification-online](http://www.aig.fi/en/claim-notification-online) or by printing the notification form from [www.aig.fi/en/claims](http://www.aig.fi/en/claims) and by posting it with all necessary attachments to AIG (without postal fee):

AIG Europe Limited Finland branch  
Tunnus 5008951  
00003 VASTAUSLÄHETYS

Claims must be made within one (1) year of the date claimant became aware:

- of the valid insurance;
- loss event and the consequences thereof.

Claims must be made within ten (10) years of the date of the loss event. If claims are not made within this period, claimant loses all rights to compensation.

If help is needed how to apply a claim, insured may contact AIG customer service at **+358 20 350 550**, open Mon-Fri 9 AM to 8 PM and Sat 10 AM to 4 PM.

During the travel in case of urgency, please contact Emergency Assistant Service SOS International:

#### Emergency Assistant Service:

SOS International AS  
Copenhagen, Denmark  
Tel.: +45 38 48 93 38  
Fax: +45 70 10 50 56  
E-mail: [sos@sos.dk](mailto:sos@sos.dk)  
(24h service in Finnish, Swedish and English)

### 13.2 Compensation procedure for medical expenses

The insured must pay the medical expenses and apply for compensation in accordance with the Sickness Insurance Act. Compensation in accordance with the Sickness Insurance Act must be applied for from the Social Insurance Institution of Finland (Kela) within six (6) months of the payment of the medical expenses. The claimant must submit to AIG the original Kela certificate of the compensation it has paid and copies of the receipts and documents submitted to Kela. The original receipts for which the insured has not received compensation based on the Sickness Insurance Act or any other legislation must be delivered to AIG. If the insured has

lost the right to compensation in accordance with the Sickness Insurance Act, AIG will deduct the part that would have been paid in accordance with the Sickness Insurance Act from the compensation.

### 13.3 Notification of claim

A notification of claim must include the following information and documents:

- policy number;
- short description of the loss event;
- ticket or other type of transport receipt;

#### Medical expenses:

- appropriately dated and signed doctor's certificate, which indicates the exact description of the illness or injury;
- original receipts for the acquired medical and medicinal expenses and service charges and prescriptions;

#### Repatriation to Finland due to travel-time illness or travel accident:

- contact SOS International.

#### Repatriation expenses of a child travelling with the insured:

- contact SOS International.

#### Cancellation or interruption of a trip:

- appropriately dated and signed doctor's certificate that includes an exact description of the illness or injury or another type of certificate;
- a certificate of refund or compensation received from the transportation company or tour operator;
- original receipts of additional expenses;
- in case of death, a death certificate.

AIG may request other information and documents where needed. If the insured gets a medical examination at the request of the insurer, the insurer will compensate the insured for the incurred expenses. In case of death benefits, AIG is entitled to require a post-mortem examination, the expenses of which will be paid by AIG.

### 13.4 Fraudulent information

If the insured gives fraudulent statements or hides information that would be relevant to compensation for damages, the compensation may be reduced or refused completely.

### 13.5 Force majeure

The policy does not cover losses due to war, warlike conditions, insurrection, civil commotion or other similar events.

### 13.6 Procedure if the insured is dissatisfied with claims handling

If the insured is dissatisfied with the insurer's decision on a claim, the insured must always first contact the claims handler. The insured may also contact the Finnish Financial Ombudsman Bureau or the Finnish Competition and Consumer Authority, which issues recommended settlements based on consumer protection legislation.

#### Finnish Financial Ombudsman Bureau

Porkkalankatu 1  
00180 Helsinki  
Tel: 09-6850 120  
Fax: 09-5850 1220  
email: [info@fine.fi](mailto:info@fine.fi)

#### Finnish Competition and Consumer Authority

Hämeentie 3  
PL 306  
00531 Helsinki  
Tel: 029 566 5200

Fax: 029 566 5249  
email: [kril@oikeus.fi](mailto:kril@oikeus.fi)

#### 14. How we use personal information

AIG Europe Limited collects Personal Information from its customers, claimants and business contacts. This is necessary to allow us to offer insurance protection, issue and manage policies and handle claims appropriately.

"Personal Information" identifies and relates to an individual. By providing Personal Information we are asking you and you agree to give permission for its use as described below. If Personal Information is provided by a source other than the Data Subject we ask that source to ensure that it is authorized to provide the Data and for its use as described below.

#### The types of Personal Information we may collect and why

Personal Information we collected may include: identification and contact information, payment card and bank account, credit reference and credit scoring information, sensitive information about health or medical condition, and other Personal Information primarily provided by you. Personal Information may be used for the following purposes:

- Insurance administration, e.g. communications, risk acceptance, claims processing and payment management;
- for deciding of contract terms and payment terms;
- for assistance and advising concerning healthcare and travel;
- Prevention, detection and investigation of crime, e.g. fraud and money laundering;
- Establishment and defense of legal rights;
- Legal and regulatory compliance, including compliance with laws outside your country of residence;
- Monitoring and recording of telephone calls for quality, training and security purposes; and
- for marketing, market researches and analyses

After the end of customer relationship AIG transfers the Personal Information from customer register to marketing register and Personal Information may be used to market AIG's products. You may choose to prohibit the marketing by informing us by e-mail: [aigfinland@aig.com](mailto:aigfinland@aig.com) or write to AIG Europe Limited branch, Kasarmikatu 44, 00130 Helsinki, Finland. Please note that despite the marketing ban, AIG may send you information regarding administration of insurance contract and claims.

#### Sharing of Personal Information

For the above purposes Personal Information may be shared with our group companies, brokers and other distribution parties, insurers and reinsurers, credit reference agencies, healthcare professionals and other service providers. Personal Information will be shared with other third parties (including government authorities) if required by law. Personal Information may be shared with prospective purchasers and purchasers, and transferred upon a sale of our company or transfer of business assets. AIG does not share Personal Information with others to be used for marketing purposes.

#### International transfer

Due to the global nature of AIG business Personal Information may be transferred to parties located in other countries,

including the United States and other countries with different data protection laws than those of the EU/EEA, subject always to legal requirements in your country of residence.

#### Security and retention of Personal Information

Appropriate legal and security measures are used to protect Personal Information. AIG service providers are also selected carefully and required to use appropriate protective measures. Personal information will be retained for the period necessary to fulfil the purposes described above.

#### Requests or questions

According to the Data Protection Act, a data subject has a right to access Personal Information or request to correct inaccurate Personal Information, or to object to its use for marketing purposes. To request access or correcting or objecting the use of Personal Information please e-mail: [aigfinland@aig.com](mailto:aigfinland@aig.com) or write to AIG Europe Limited branch, Kasarmikatu 44, 00130 Helsinki, Finland. More details about our use of Personal Information can be found in our full Privacy Policy at [www.aig.com/fin-privacy-policy-finnish](http://www.aig.com/fin-privacy-policy-finnish) or you may request a copy using the contact details above.

#### 15. Policy termination

The policy does not include a right to give notice if the insurance period is shorter than 30 days. If the insurance period is longer than 30 days, AIG will return the insurance premium to the insured if the policy is terminated in writing before the start of the trip. If the insured terminates the policy after the trip has started, AIG is entitled to the insurance premium for the time that the insurance has been valid, and AIG will return the unused part of the insurance premium to the insured.

Policy termination in written:

AIG Europe Limited  
Kasarmikatu  
00130 Helsinki  
Sposti: [travelguardfinland@aig.com](mailto:travelguardfinland@aig.com)

#### 16. Advance information in distance selling

Advance information in distance selling can be read via this link: [www.aig.fi/ennakkotiedot](http://www.aig.fi/ennakkotiedot). Advance information is provided in Finnish as described in Finland Consumer Protection Provision (38/1978).

#### 17. Applicable law

This policy is subject to these terms and conditions as well as Finnish Law.

#### 18. District court

If the claimant is dissatisfied with AIG's decision, he/she may bring action against AIG. The action may be brought in the district court in the claimant's domicile in Finland, in the domicile of AIG or in the place of loss in Finland, unless otherwise prescribed by Finland's international agreements. Action against AIG's indemnity decision must be brought within three years of the claimant being informed in writing about AIG's decision and the time limit. After the time limit has expired, the right to bring action ceases

## About our insurance services

---

### 1. Financial Supervisory Authority

The Financial Supervisory Authority is the authority for supervising Finland's financial and insurance sectors, operating independently under the Bank of Finland. The duties of the Financial Supervisory Authority include supervising that insurance companies operating in Finland comply with legislation and good practice.

### 2. Who regulates us?

AIG Europe Limited, Finland branch is authorized and regulated by the Financial Supervisory Authority. If you wish, you can verify it at the Financial Supervisory Authority website [www.finanssivalvonta.fi](http://www.finanssivalvonta.fi) or by contacting the Financial Supervisory Authority by telephone at +358 10 83151. Within the UK, AIG Europe Limited is authorized by the Prudential Regulation Authority and regulated by the Financial Conduct Authority and the Prudential Regulation Authority (FRN 202628). This can be checked by visiting the FS Register ([www.fca.org.uk](http://www.fca.org.uk)).

### 3. Ownership

AIG Europe Limited, Finland branch (register number is 2488582-7) is a local branch of the international insurance organization AIG Europe Limited registered in Great Britain. We are entitled to sell insurance policies within the European Union. AIG Europe Limited is registered in England: company number 1486260. Registered address: The AIG Building, 58 Fenchurch Street, London, EC3M 4AB.

### 4. AIG Customer Service and insurance claims:

- Via AIG internet pages: [www.aig.fi/en/claim-notification-online](http://www.aig.fi/en/claim-notification-online)
- By mail: AIG Europe Limited, Customer Service, Kasarmikatu 44, FI-00130 Helsinki, FINLAND
- By telephone: +358 203 50550 (Mon–Fri 9am–8pm, Sat 10am–4pm)
- By e-mail: [travelguardfinland@aig.com](mailto:travelguardfinland@aig.com)

#### *Claims handling if a notification of claim has already been filled in:*

- By mail: AIG Claims Department/AIG Europe Limited, Kasarmikatu 44, FI-00130 Helsinki, FINLAND
- By telephone: +358 203 50550 (Mon–Fri 9am–8pm, Sat 10am–4pm)

If you are dissatisfied with our service, please contact AIG Customer Service first. If you are dissatisfied with a decision, you may also contact the Finnish Financial Ombudsman Bureau or the Finnish Competition and Consumer Authority, which issues recommended settlements.

**AIG Europe Limited, Finland branch**  
**Register number 2488582-7**  
**Kasarmikatu 44**  
**FI-00130 Helsinki**  
**Finland**

[www.aig.com/fi](http://www.aig.com/fi)

---

**AIG Europe Limited sivuliike**

Kasarmikatu 44

Helsinki

FIN-00130

Puh:: 020 7010100

Fax: 020 7010180

---

American International Group, Inc. (AIG) is a leading international insurance organization serving customers in more than 130 countries and jurisdictions. AIG companies serve commercial, institutional, and individual customers through one of the most extensive worldwide property-casualty networks of any insurer. In addition, AIG companies are leading providers of life insurance and retirement services in the United States. AIG common stock is listed on the New York Stock Exchange and the Tokyo Stock Exchange.

AIG is the marketing name for the worldwide property-casualty, life and retirement, and general insurance operations of American International Group, Inc. For additional information, please visit our website at [www.aig.com](http://www.aig.com). Products and services are written or provided by subsidiaries or affiliates of American International Group, Inc. In Europe, the principal insurance provider is AIG Europe Limited. This material is for information purposes. Not all products and services are available in every jurisdiction, and insurance coverage is governed by the actual terms & conditions of insurance set out in the policy or in the insurance contract. Certain products and services may be provided by independent third parties. Insurance products may be distributed through affiliated or unaffiliated entities. [Certain property-casualty coverage may be provided by a surplus lines insurer. Surplus lines insurers do not generally participate in state guaranty funds and insured are therefore not protected by such funds.]

Within the UK, AIG Europe Limited is authorized by the Prudential Regulation Authority and regulated by the Financial Conduct Authority and the Prudential Regulation Authority (FRN 202628). This can be checked by visiting the FS Register ([www.fca.org.uk](http://www.fca.org.uk)). Registered in England: company number 1486260. Registered address: The AIG Building, 58 Fenchurch Street, London, EC3M 4AB.



**Bring on tomorrow**