

Individuelt forsikringsbevis

Dette forsikringsbeviset er en bekreftelse på at du er medforsikret under den kollektive forsikringsavtalen inngått mellom ditt forsikringsselskap Gjensidige Forsikring AS og Nordic Benefits AS.

Hva forsikringen dekker

Forsikringsprodukt:	SmartDelay+
Forsikringsavtalepartner:	Gjensidige Forsikring ASA
Forsikringsdekning:	Flyforsinkelse 1+4 personer
Egenandel:	0,-
Avtaleperiode:	23.06.2023 - 22.06.2024

Hva forsikringen omfatter

Flyvningsregistrert minst 2 timer før planlagt avgangstid og hvor et flyselskap rapporterer en kvalifiserende forsinkelse på 60 minutter eller mer.

For hver kvalifiserende forsinkelse, vil den enkelte automatisk motta kompensasjon, i form av en tilgangskupong for flyplasslounge eller en betaling på € 40.

Rett til å registrere opptil 4 ekstra i reisefølget. De må reise på samme fly som den forsikrede og være inkludert under samme registrering.

Unntak og begrensninger

For komplett og utfyllende oversikt over forsikringens unntak og begrensninger vises det til forsikringsvilkårene. Forsikringsvilkårene ligger tilgjengelig på registreringssiden: <https://norsk.smartdelay.com/Gjensidige>

Registrert reise / flyvning

En flyvning som er registrert minst to timer før planlagt avgangstid og hvor forsikringstakeren har mottatt bekreftelse via e-post

Samtykke

Forsikringstaker og medforsikrede har samtykket til innhenting av relevant informasjon. Personvern er ivarettatt i henhold til gjeldende regelverk og mer detaljert beskrevet i vilkårene.

Henvendelser om forsikring

Har du spørsmål knyttet til forsikringen, kan du kontakte oss på telefon eller e-post – se <https://norsk.smartdelay.com/Gjensidige> for kontaktinformasjon.

Selskap: Collinson Insurance Europe Limited er registrert på Malta og er autorisert av Malta Financial Services Authority til å drive forsikringsvirksomhet i henhold til Insurance Business Act, 1998

Produkt: SmartDelay+

Dette dokumentet gir kun et sammendrag av dekningen og inneholder ikke de fullstendige vilkårene og betingelsene. Fullstendig informasjon fremgår av forsikringsbevis og vilkår. Det er viktig at du leser alle relevante dokumenter nøye.

Hvilken type forsikring er dette?

Dette er en personlig flyforsinkelsesforsikring, som gir rett til en automatisk fordel i tilfelle flyforsinkelser.



Hva dekker forsikringen?

- ✓ Flyforsinkelse på 60 minutter eller mer
- ✓ Flyreisen må være registrert senest 2 timer før avgang
- ✓ Dekningen gjelder for forsikrede og inntil 4 medpassasjerer
- ✓ Kompensasjon i form av tilgang til lounge, eller
- ✓ Utbetaling på EUR 40
- ✓ Dekningen gjelder for flyreiser i hele verden



Hva dekkes ikke av forsikringen?

- ✗ Flyreiser som blir registrert mindre enn to timer før oppsatt avgangstid
- ✗ Flyvninger som vi ikke kan spore, da flyselskapet ikke rapporterer sine forsinkelser nøyaktig
- ✗ Alle flyvninger som blir direkte kansellert
- ✗ Flyforsinkelser på under 60 minutter



Begrensninger i forsikringen?

- ! Gyldighet

For å være kvalifisert for SmartDelay+, må du ha blitt varslet om at fordelen er inkludert i reiseforsikringsdekningen din.

Dekningen din opphører ved følgende hendelser – uavhengig av hvilken som skjer først:

- Datoen du ikke lenger har en gyldig reiseforsikring som SmartDelay+ -fordelen er knyttet til.
- Datoen du ikke lenger har SmartDelay+ inkludert i reiseforsikringen din, eller
- Datoen for utløp av denne forsikringen.

Se vilkårene dine for fullstendig informasjon om dekningsomfang.



Hvor gjelder forsikringen?

✓ Over hele verden.



Hvilke forpliktelser har jeg?

- Du plikter å sikre at all informasjon gitt av deg eller på dine vegne er korrekt og nøyaktig.
- Registrering av flyvninger gjøres på SmartDelay+ sin registreringsside via din forsikringsleverandør. Registreringen må gjøres senest 2 timer før oppsatt avgangstid. Du vil få tilsendt en bekreftelse på e-post etter hver fullførte flyregistrering.
- Du kan registrere inntil 4 medpassasjerer på dine flyvninger. Fordelen vil bli gitt til deg som hovedreisende, og du har anledning til å videresende loungekuponger eller utbetalinger til dine medpassasjerer.



Når og hvordan betaler jeg?

Forsikringsdekningen ytes uten ekstra kostnad for forsikringstaker.



Når starter og slutter forsikringen?

Du er berettiget til kompensasjon når du får beskjed fra reiseforsikringsleverandøren din. Dekningen opphører når reiseforsikringen din kanselleres eller sies opp eller når disse fordelene kanselleres eller utløper.



Hvordan sier jeg opp forsikringen?

Denne fordelene er inkludert i reiseforsikringen din, og denne fordelene kan ikke kanselleres separat.

Hvis du sier opp reiseforsikringen, opphører dekningen samtidig, og alle ytelser opphører.

SmartDelay⁺



Vilkår gjeldende fra 23.06.2023

Innholdsfortegnelse

Introduksjon.....	1
Hva er SmartDelay+?.....	1
Slik bruker du SmartDelay+	1
Krav og behov	2
Definisjoner.....	2
Dekning.....	4
Spesielle forhold.....	4
Unntak	5
Opphør.....	5
Sanksjoner.....	5
Gjeldende lov og jurisdiksjon	6
Databeskyttelse og personvern.....	6
Klager	8

Introduksjon

Dette dokumentet beskriver fordelene du får i kraft av at du har en SmartDelay+ forsikring.

Forsikringen gjelder for kunder med gyldig reiseforsikring. Den forsikrede kan registrere inntil 4 medreisende på sine flyvninger. Alle registrerte reisende har da samme dekning som hovedreisende.

Hva er SmartDelay+?

SmartDelay+ er en unik forsikring som tilbyr gratis tilgang til flyplasslounger, eller kompensasjon i form av utbetaling ved en flyforsinkelse.

Du velger fordelen din i registreringsprosessen.

Ikke alle flyplasser har lounge. Hvis det ikke er lounge på avreiseflyplassen din, vil du automatisk få utbetaling hvis det skulle oppstå en kvalifisert flyforsinkelse. Du får informasjon om utbetalingen din på e-post.

Forsikringen gjelder for flyreiser i hele verden.

Slik bruker du SmartDelay+

Les denne delen nøye da den forklarer hvordan du kan dra nytte av SmartDelay+.

For å kunne benytte deg av SmartDelay+, må du registrere flyvningen din minst to timer før avreisetidspunktet ved å gå til lenken: <https://norsk.smartdelay.com/Gjensidige>

- 1.** Når du registrerer flyvningen din, må du oppgi flightnummer og avreisedato. Vi vil da sjekke at flyet ditt er tilgjengelig for å bli sporet.
- 2.** Hvis flyet ditt er i stand til å spores, vil du bli bedt om å oppgi navnet ditt (slik det vises på boardingkortet ditt), e-postadressen din og mobiltelefonnummeret ditt. Du må også registrere eventuelle medpassasjerer over 2 år.

3. Når du registrerer flyvningen din vil du kunne velge om du ønsker tilgang til lounge eller en utbetaling hvis det oppstår en kvalifisert flyforsinkelse. Dersom det ikke er lounge på flyplassen du reiser fra, vil du kun få tilbud om utbetaling.
4. Etter at flyregistreringen er fullført, vil du motta en bekreftelse på e-post, og vi vil spore flyet ditt frem til det går.
5. I tilfelle en kvalifiserende flyforsinkelse, vil vi utstede enten din loungekupong eller foreta en utbetaling, og varsle deg via e-post og SMS.

Hvis du har valgt utbetaling, følger du instruksene som følger i e-posten vi sender deg. Beløpet gjøres tilgjengelig for deg umiddelbart. Det er kun hovedreisende som får e-post om utbetaling, og som må videresende utbetalinger til sine medreisende.

Hvis du har valgt tilgang til lounge da du registrerte flyreisen, vil du få tilsendt en loungekupong som gir deg tilgang til et nettverk av flyplasslounger over hele verden. Kupongen din kan brukes én (1) gang innenfor en periode på tre (3) måneder fra utstedelsesdatoen. Du får tilgang til lounge ved å scanne QR-koden på kupongen. Hvis du har registrert flere i reisefølget, vil deres loungekuponger bli sendt til deg som hovedreisende, og du kan videresende til dine medreisende. Her finner du oversikt over loungen og regler for bruk.

<https://loungefinder.loungekey.com/pass/conditions-of-use>

Krav og behov

Disse vilkårene er utformet for dem som ønsker å motta kompensasjon i form av en loungekupong eller en utbetaling ved flyforsinkelser. Vi vet ikke om disse fordelene dekker dine behov, og du bør gå gjennom vilkårene for å sikre at du forstår dem.

Definisjoner

Uansett hvor følgende ord og uttrykk vises i dette dokumentet, vil de alltid ha disse betydningene:

Definisjon på forsinkelse:

Hvor lang tid flyet ditt må være forsinket for at du skal være kvalifisert til å motta kompensasjon.

Forsinkelsesterskelen kan defineres som en enkelt forsinkelsesperiode eller som følge av flere sammenhengende kortere forsinkelser.

Forsinkelsesterskelen er på 60 minutter.

Distributør:

Det er Gjensidige og Forsikring som er ansvarlig for å levere SmartDelay+ forsikringen til kunden slik det er beskrevet i forsikringsbevis og vilkår.

Forsikringsbevis:

Et dokument som angir detaljene for forsikringen. Dokumentet ligger tilgjengelig sammen med vilkår og IPID på siden hvor du registrerer flyvningene dine.

Detaljer inkluderer;

- Distributør
- Definisjon av forsinkelse
- Reisefølge
- Erstatningssum
- Gyldighet for loungekupongen

Kvalifiserende flyforsinkelse:

En kvalifiserende flyforsinkelse er en flyforsinkelse på minimum 60 minutter og hvor forsinkelsen er rapportert via vår tredjepartssporer av flydata, FlightStats.

Registrert flyvning:

En flyvning som er registrert minst to timer før planlagt avgangstid og hvor forsikringstakeren har mottatt bekreftelse via e-post.

Reisefølge:

En person over to år som reiser på samme flyvning som forsikrede. Forsikrede kan ha med inntil 4 medreisende og alle må være registrert hos SmartDelay+.

Forsikringsselskap:

Collinson Insurance Europe Limited.

Loungekupong:

Et PDF-dokument som inneholder en QR-kode som gir forsikrede og reisefølget (oppført på registreringsbekreftelsen)

tilgang til en flyplasslounge.

Utbetaling:

En betaling defineres som en utbetaling fra oss og til forsikrede ved en kvalifiserende flyforsinkelse. Utbetalingen gjøres digitalt.

Flyplasslounge(r):

Et nettverk av lounges drevet av LoungeKey (Priority Pass Limited of 3 More London Riverside, London, SE1 2AQ, Company No. 02728518).

Lenke for registrering:

Stedet der kunden registrerer flyreisene sine.

SmartDelay+:

En forsikring som gir deg tilgang til en flyplasslounge eller en utbetaling i tilfelle en kvalifiserende flyforsinkelse.

Dekning

Nedenfor finner du en oversikt over vilkårene og betingelsene i produktet. Sjekk også spesifikk informasjon relatert til din SmartDelay+ forsikring, for eksempel definisjon av forsinkelse.

Hvis den registrerte flyvningen din blir forsinket i henhold til vilkårene, vil vi utstede en loungekupong eller betale verdien som er angitt i forsikringsbeviset for kunden og hvert registrerte reisefølge.

Utstedelse av loungekupong eller utbetaling vil bli gjort automatisk når en forsinkelse i henhold til definisjonen er inntruffet.

Spesielle forhold

- 1.** Den forsikrede må registrere flyvningene via registreringssiden angitt av forsikringsleverandøren.
- 2.** Du må registrere flyvningen din senest to timer før oppsatt avreisetid.
- 3.** Du vil ikke være kvalifisert for kompensasjon hvis flyet ble forsinket før du registrerte deg, eller hvis flyet blir direkte kansellert.
- 4.** Man kan kun registrere flyvninger der flyselskapet rapporterer flytidene sine i flysparingssystemet FlightStats. De aller fleste flyselskaper registrerer sine tidsplaner og forsinkelser nøyaktig, men det kan være tilfeller der enkelte fly ikke kan spores. Det vil da ikke være mulig å registrere flyvningen.
- 5.** Loungekuponger eller utbetalinger kan kun bli utstedt hvis flyselskapet rapporterer sin forsinkelse korrekt til FlightStats. Vi forholder oss utelukkende til denne informasjonen for å avgjøre om du er kvalifisert.
- 6.** Hvis det ikke er lounge på din avreiseflyplass, vil det kun være alternativet «utbetaling» som kommer opp ved registrering. Utbetaling vil da bli gitt i henhold til avtalen.
- 7.** Når en utbetaling er utført, kan den ikke endres til en annen fordel, dvs. en loungekupong.

Unntak

Det vil ikke være dekning for:

1. Alle flyvninger som er forsinket på grunn av:

- a. Bruk av kjernefysiske, kjemiske eller biologiske masseødeleggelsesvåpen
- b. Krig eller terrorisme
- c. Myndighetspålagte reiserestriksjoner for det geografiske stedet du reiser fra- eller til. For eksempel, men ikke begrenset til; geografiske regioner. Det gjelder også reiser som er ulovliggjort av myndighetene, eller hvis grensene blir stengt - uavhengig av når du registrerte flyreisen.
- d. Pandemi eller epidemi

2. Alle registrerte flyvninger som kanselleres før forsinkelsesterskelen er oppfylt.

3. Alle registrerte flyvninger der forsinkelsen ikke oppfyller eller overskrider definisjonen av forsinkelse som er angitt i vilkårene.

Opphør

Din dekning opphører avhengig av hva av følgende som skjer tidligst:

- a. datoen du ikke lenger har en gyldig SmartDelay+
- b. datoen denne forsikringen avsluttes av enten deg eller forsikringsselskapet.

Se informasjon om avtaleperiode i forsikringsbeviset.

Hvis du har spørsmål knyttet til fordelene som er gitt i henhold til denne forsikringen, kan du kontakte Nordic Benefits på e-post: kundeservice@smartdelay.no

Sanksjoner

Vi skal ikke dekke eller være ansvarlige for å betale noe krav eller andre summer, der dette vil utsette oss for sanksjoner, forbud eller restriksjoner i henhold til FNs resolusjoner, frysing av eiendeler eller handels- eller økonomiske sanksjoner, lover eller forskrifter i EU, Storbritannia og/eller alle andre jurisdiksjoner der vi har virksomhet.

Gjeldende lov og jurisdiksjon

Hvis ikke annet er avtalt gjelder norsk lovgivning. Det er Lov om forsikringsavtaler som regulerer avtaler om skadeforsikring og personforsikring. Tvister etter forsikringsavtalen avgjøres ved norske domstoler hvis ikke annet er avtalt eller det er i strid med ufravikelige regler i gjeldende lovgivning.

Databeskyttelse og personvern

Hvordan vi bruker informasjonen om deg

Som forsikringsselskap og behandlingsansvarlig samler vi inn og behandler informasjon om deg.

Dette gjør vi for å:

- Oppfylle våre kontraktsforpliktelser til deg
- Håndtere eventuelle krav eller forespørsler fra deg som kunde
- Oppfylle dine rettigheter iht forsikringsbeviset (inkludert krav og administrasjon, betalinger og andre transaksjoner); og oppdage, undersøke og forhindre aktiviteter som kan være ulovlige, eller som kan føre til at forsikringen din blir kansellert eller behandlet som om den aldri var i kraft
- Beskytte våre legitime interesser

For å administrere forsikringen din og håndtere eventuelle krav, kan informasjonen din deles med pålitelige tredjeparter. Dette vil omfatte ansatte i selskapet vårt, vår distributør, leverandører, etterforskere, kriminalitetsforebyggende organisasjoner og eventuelle eksterne skadebehandlere der de gir administrasjons- og ledelsesstøtte på våre vegne. Noen av disse selskapene kan være basert utenfor EU der forskjellige personvernlover gjelder. Der det er mulig, vil vi ha strenge kontraktsvilkår på plass for å sikre at informasjonen din forblir trygg og sikker. Vi vil ikke dele informasjonen din med noen andre med mindre du godtar dette, eller vi er pålagt å gjøre dette av våre regulatoriske- eller andre myndigheter.

Behandle dataene dine

Dataene dine vil generelt bli behandlet på grunnlag av at de er:

- nødvendige for oppfyllelse av kontrakten som vi har med deg
- i offentlighetens eller din egen interesse
- for våre legitime forretningsinteresser

Hvis det er behov for å benytte dine data i andre sammenhenger enn ovennevnte, vil vi be om ditt samtykke til dette.

Hvordan vi lagrer og beskytter informasjonen din

All personlig informasjon som samles inn av oss, lagres med tilfredsstillende sikkerhet.

Vi må beholde og behandle dine personopplysninger i løpet av forsikringsperioden og etter denne tiden, slik at vi kan oppfylle våre forskriftsmessige forpliktelser eller håndtere rimelige forespørsler fra våre regulatoriske og andre myndigheter.

Vi har sikkerhetstiltak på plass i våre systemer for å beskytte informasjonen du har gitt oss.

Du har rett til å be om en kopi av informasjonen vi har om deg. Hvis du vil ha en kopi av dine personlige opplysninger, kan du kontakte oss via e-post eller brev som vist nedenfor:

E-post: data.protection@collinsongroup.com

Postadresse:

Collinson Insurance Services Limited
5th Floor
3 More London Riverside, London
SE1 2AQ
United Kingdom

Dette vil normalt bli gitt gratis, men i noen tilfeller kan det påløpe et gebyr for denne tjenesten. Dersom forespørselen din er betydelig uberettiget eller overdreven, kan vi nekte å utlevere informasjonen.

Vi ønsker å sørge for at personopplysningene dine er nøyaktige og oppdaterte. Du kan be oss om å korrigere eller fjerne informasjon du mener er unøyaktig.

Hvis du ønsker å klage på bruken av personopplysningene dine, kan du kontakte vår klageansvarlig ved å bruke detaljene ovenfor. Du kan også klage direkte til Information and Data Protection Commissioner på Malta som kan kontaktes på følgende måter:

E-post: idpc.info@idpc.org.mt

Postadresse:

Information and Data Protection Commissioner, Airways
House
High Street Sliema, SLM 1549 Malta Tlf:
(+356) 2328 7100

Klager

Vi ønsker fornøye kunder. For å kunne forbedre oss er det derfor fint om innspill og eventuelle klager sendes til oss. Vi ønsker at du følger oppsatt klageprosedyre, se punktene nedenfor fra 1-3.

Trinn 1 – Klage på skadeoppgjør eller produkt

Kontakt en av våre medarbeidere.

De vil hjelpe deg og forsøke å løse klagen så raskt som mulig med en minnelig løsning.

Klage gjøres ved å sende e-post til: klage@smartdelay.no

Klagen skal være skriftlig begrunnet og med klar referanse til hvilken flyvning det gjelder (flightnummer).

Legg også ved navn på avreisested og flyplass, samt dato for flyvning.

Trinn 2 – Finansklagenemda (FinKn)

Ved fortsatt uenighet kan klager også velge å legge frem saken for Finansklagenemnda, se nærmere informasjon på: www.finkn.no.

Alternativt kan du også kontakte forsikringsselskapet

Collinson Insurance Solutions Europe Limited (UK Branch)

The Complaints Department

PO BOX 637

Haywards Heath

West Sussex

RH16 1WR

England

cielcomplaints@collinsongroup.com

Collinson Insurance Europe Limited (CIEL) er forsikringsgiver og forsikrer alle fordelene som er gitt under forsikringen. CIEL har utnevnt Collinson Insurance Solutions Europe Limited (CISEL) til å håndtere klager på sine vegne som angitt ovenfor. CISEL tilbyr også oversettelse av all korrespondanse du måtte trenge.

Trinn 3 - Norges Domstoler

Ved uenighet etter nemdens avgjørelse kan saken bringes inn for norsk domstol.

Denne forsikringen er utstedt av:

Collinson Insurance Europe Limited

Development House St Anne Street Floriana FRN 9010 Malta Authorised and Regulated by the Malta Financial Services Authority to carry on business under the Insurance Business Act, 1998.