

## Tietoa Finnair Koronaturva -ryhmävakuutuksesta

**Vakuutusnumero:** 2001029269

**Ehdot voimassa:** 3.11.2020 lähtien

Tämä ryhmävakuutus sopimus on Finnair OYJ:n (**Vakuutuksenottaja**) ja AIG Europe S.A.:n sivuliikkeen (**Vakuutuksenantaja**) välinen sopimus. **Vakuutuksenottaja** maksaa sovitun vakuutusmaksun vakuutuksessa mainituista eduista **Vakuutetulle henkilölle** aiheutuneista kuluista, jotka liittyvät suoraan koronaviruksen aiheuttaman COVID-19-taudin sairastamiseen. Vakuutus kattaa **Ulkomaanmatkan**, jonka **Vakuutettu henkilö** on ostanut Finnairin omien myyntikanavien (Finnair.com, Finnair mobiiliapplikaation tai Finnairin asiakaspalvelun) kautta ja lentolipun numero alkaa 105-24xx. Vakuutus kattaa myös ulkomaille suuntautuvan Finnair Holidaysin tai Aurinkomatkojen matkan. Vakuutus ei ole voimassa, mikäli Finnairin lento on ostettu muun kuin edellä mainittujen kanavien kautta. Vakuutuksen voimassaolo on todennettava esittämällä **Matkan varausvahvistus**.

Huomioithan seuraavaa:

- Tämä vakuutus kattaa ainoastaan **Korvaustaulukossa** esitetyt kulut, jotka liittyvät suoraan koronaviruksen aiheuttaman COVID-19-taudin sairastamiseen.
- **Korvausvaatimus** käsitellään suoraan **Karanteenimajoituksen** tai lääkehoidon tarjoajan kanssa, eikä korvausta makseta suoraan **Vakuutetulle henkilölle** (ei koske positiivista COVID-19 testiä tai diagnoosin takia muuttuneen paluulennon muutuskulua).
- Tässä vakuutus sopimuksessa käytetään tietyjä sanoja tietyissä merkityksissä. Nämä määritelmät löytyvät kohdasta **Yleiset määritelmät**.

Tämä vakuutus on voimassa niillä **Ulkomaanmatkoilla**, joissa lähtöpäivä on 3.11.2020 – 31.10.2021 välisenä aikana, kun lentolippu on ostettu 31.8.2021 mennessä suoraan Finnairin omista myyntikanavista, tai matka on ostettu 31.8.2021 mennessä Finnair Holidaysin tai Aurinkomatkojen kautta. Kohdasta **Vakuutuskausi** löydät tarkemmat tiedot vakuutuksen voimassaolosta.

Matkapalvelun tarjoaa AIG Travel Matkapalvelu (**Matkapalveluyhtiö**). **Huomioithan, että palvelu tarjotaan ainoastaan englanninkielellä.**

**Vakuutetun henkilön tai tämän** puolesta toimivan henkilön on ilmoitettava vahingosta **Matkapalveluyhtiöön** mahdollisimman pian. Vahinko käsitellään suoraan **Matkapalveluyhtiön** ja palveluntarjoajan kanssa (ei koske positiivista COVID-19 testiä tai diagnoosin takia muuttuneen paluulennon muutuskulua).

### Vakuutuksenantajan tiedot:

AIG Europe S.A. sivuliike  
Kasarmikatu 44, 00130 Helsinki Finland  
puh: 0207 010 100, fax: 0207 010 170  
y-tunnus 2922692-7

AIG on Luxemburgissa rekisteröidyn AIG Europe S.A.:n sivuliike. AIG Europe S.A. on vakuutusyhtiö, jonka R.C.S. Luxemburgin kaupparekisterinumero on B 218806. AIG Europe S.A:n päätoimipaikka sijaitsee osoitteessa 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxemburg. <http://www.aig.lu/>. AIG Europe S.A:n toimiluvan on myöntänyt Luxemburgin valtiovarainministeriö ja sen toimintaa valvoo Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg, Puh: (+352) 22 69 11 - 1, [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu), <http://www.caa.lu/>.

## Vakuutuskausi

Vakuutus kattaa **Vakuutettujen henkilöiden** Finnairin myyntikanavista, Finnair Holidaysin tai Aurinkomatkojen kautta ja 31.8.2021 mennessä varatut **Ulkomaanmatkat**, joissa lähtöpäivä on 3.11.2020 – 31.10.2021.

Vakuutusturvat ovat voimassa jokaisen alla listatun vakuutusturvan osalta seuraavasti:

1. **Kohta A1 – Covid-19 taudin sairauden hoitokulut, Kohta A2 – Lääketieteellisistä syistä johtuva evakuointi ja kotiuttaminen asuinmaahan ja Kohta B – COVID-19 karanteenilisiä ulkomaanmatkalla.**

- Vakuutusturva alkaa, kun **Vakuutettu henkilö** saapuu **Matkan varausvahvistuksen** mukaan ensimmäiseen **Ulkomaankohteeseen**.

- Vakuutusturva päättyy aikaisempaan seuraavista ajankohdista:
  - a) kun **Vakuutettu henkilö** palaa **Asuinmaahansa**; tai
  - b) 31 päivän kuluttua vakuutusturvan alkamisesta.

## 2. Kohta C – Matkapalvelu

- Vakuutusturva alkaa, kun **Vakuutettu henkilö** on lähdössä **Matkan varausvahvistuksen** mukaan ensimmäiseen **Ulkomaankohteen** määränpäähän.
- Vakuutusturva päättyy aikaisempaan seuraavista ajankohdista:
  - a) kun **Vakuutettu henkilö** palaa **Asuinmaahansa**; tai
  - b) 31 päivän kuluttua vakuutusturvan alkamisesta.

### Vakuutuskausi:

Mikäli Covid-19 -sairaushoito aloitetaan 31 päivän vakuutuskauden aikana, vakuutusturva **Kohdan A1. Covid-19 taudin sairauden hoitokulut** ja **Kohdan A2. Lääketieteellisistä syistä johtuva evakuointi ja kotiuttaminen asuinmaahan** jatkuu 31 päivän jälkeen, kunnes **Vakuutettu henkilö** on palannut **Asuinmaahansa**, ottaen huomioon **Korvaustaulukossa** ja muualla näissä vakuutusehdoissa mainitut rajoitukset.

Alla olevat vakuutusturvat ovat voimassa kaikille **Vakuutetuille henkilöille**. Luethan korvaustaulukossa mainittujen yksittäisten osioiden sisällöt huolella saadaksesi tietoa jokaisen vakuutusturvan sisällöstä.

## Korvaustaulukko

Ehtokohta	Korvauslaji	Vakuutusmäärä (EUR)
<b>A1</b>	-COVID-19 taudin sairauden hoitokulut– jos <b>Vakuutetulla henkilöllä</b> todetaan koronaviruksen aiheuttama COVID-19-tauti.	50 000
<b>A2</b>	- <b>Lääketieteellisistä syistä</b> johtuva evakuointi ja kotiuttaminen <b>asuinmaahan</b> – jos <b>Vakuutetulla henkilöllä</b> todetaan koronaviruksen aiheuttama COVID-19-tauti.  - Vainajan kotiinkuljetus koronaviruksen aiheuttaman COVID-19-taudin kuoleman takia.	
<b>B</b>	COVID-19 <b>Karanteenilisiä Ulkomaanmatkalla</b>	Enintään 1 400 Per päivä; 100 Enintään; 14 päivää
<b>C</b>	Matkapalvelu	Sisältyy

## Korvausmenettely

### Huomioithan seuraavaa:

**Vakuutetun henkilön tai tämän** puolesta toimivan henkilön on ilmoitettava vahingosta **Matkapalveluyhtiöön** mahdollisimman pian. Vahinko ja **korvausvaatimus** käsitellään suoraan **Matkapalveluyhtiön** ja palveluntarjoajan kanssa, eikä **Vakuutetulle henkilölle** makseta korvausta. Tämä ei kuitenkaan koske positiivista COVID-19 testiä tai diagnoosin takia menetetyn paluulennon muutuskuluja.

Vahingon sattuessa kaikki **Korvaushakemukseen** liittyvät asiakirjat ja tiedot on toimitettava **Matkapalveluyhtiöön** mahdollisimman pian. Myöhäinen ilmoitus saattaa vaikuttaa **Korvausvaatimuksen** hyväksyntään.

**Vakuutetun henkilön** on toimitettava omalla kustannuksella kaikki kohtuulliset ja tarvittavat todisteet, joita **AIG** vaatii korvauskäsittelyä varten. **AIG** voi tarvittaessa pyytää lisätietoja, mikäli toimitetut tiedot ovat riittämättömät. **Vakuutusyhtiö** voi hylätä **Korvaushakemuksen**, jos **Vakuutusyhtiöllä** ei ole kaikkia tarvittavia lisätietoja

**Matkapalveluyhtiö** avustaa **Vakuutettuja henkilöitä Ulkomaanmatkoilla**. **Matkapalveluyhtiö** palvelee asiakkaita hätätapauksissa ympäri vuorokauden.

Yhteystiedot:

**AIG Travel Matkapalvelu**

Puh. +44 (0) 1273 765 324

Sähköposti: [uk.assistance@aig.com](mailto:uk.assistance@aig.com)

Jotta tapauksen käsittely sujuisi mahdollisemmin sujuvasti, tarvitsemme seuraavat tiedot:

- **Vakuutetun henkilön** nimi ja osoite;
- **Vakuutetun henkilön** puhelinnumero;
- **Matkan varausvahvistus**
- Passi / henkilöllisyystodistus ja;
- Hoitavan **Lääkärin** nimi, osoite ja puhelinnumero.

Jos haluat lisätietoa korvausmenettelystä, katso [Yleiset ehdot](#).

## Yleiset määritelmät

Tässä vakuutus sopimuksessa käytetään tiettyjä sanoja tietyissä merkityksissä. Sanoilla on seuraavat merkitykset niiden esiintyessä vakuutus sopimuksessa:

**AIG** tarkoittaa tämän vakuutuksen **Vakuutuksenantajaa**.

**Asuinmaa** tarkoittaa maata, jossa **Vakuutettu henkilö** on asunut viimeiset kuusi (6) kuukautta tai johon viranomaisen on myöntänyt **Vakuutetulle henkilölle** rajoittamattoman paluuoikeuden.

**Finnair** tarkoittaa **Finnair Oyj**, Lentäjätie 1, 01530 Vantaa.

**Karanteeni** tarkoittaa viranomaisen tai terveysviranomaisen asettamaa rajoitusta liikkumisvapaudelle tai matkustamiselle. Karanteenilla estetään tartuntoja mahdolliselta oireettomalta tartunnankantajalta muihin henkilöihin.

**Korvausvaatimus** tarkoittaa vakuutuksen voimassaoloaikana sattunutta tapahtumaa, jonka takia vakuutuskorvausta maksetaan.

**Koti** tarkoittaa **Vakuutetun** henkilön tavanomaista asuinpaikkaa tämän **Asuinmaassa**.

**Lento** tarkoittaa lentomatkaa kaupallisella reittilentokoneella, jolla **Vakuutettu henkilö** on matkalipun maksavana matkustajana.

**Lähtömaa** tarkoittaa maata, josta **Vakuutettu henkilö** lähti matkalle **Matkan varausvahvistuksen** mukaan.

**Lääketieteellisesti välttämätön** tarkoittaa **Lääkärin** tarjoamaa lääkäripalvelua,

1. Joka vastaa vakuutetun henkilön **Sairauden** diagnoosia ja siihen annettavaa tavanomaista lääketieteellistä hoitoa;
2. Joka vastaa hyvän lääketieteellisen käytännön normeja, voimassa olevia ammattimaisen lääketieteellisen hoidon normeja ja todistettuja lääketieteellisiä etuja;
3. Jota ei anneta **Vakuutetun henkilön** tai **Lääkärin** mukavuuden vuoksi;
4. Jota ei voida antaa **Sairaalan** ulkopuolella (jos potilas hyväksytään sairaalapotilaaksi);
5. Joka ei ole luoneeltaan kokeellista, tutkintaan tai tutkimukseen liittyvää, ennalta ehkäisevää tai seulovaa; ja
6. Jonka kulut ovat kohtuullisia, tavanomaisia eivätkä ylitä yleistä kulutasoa, jotka muut vastaavassa asemassa olevat maksavat paikassa, jossa kulut syntyvät, annettaessa vastaavaa tai vertailukelpoista hoito, palveluita tai tarvikkeita saman sukupuolen edustajille ja saman ikäisille samanlaiseen sairauteen hyväksytyjen lääketieteellisten normien ja käytäntöjen mukaisesti, kun hoitoa ei olisi voinut jättää antamatta vaarantamatta **Sairautta**.

**Lääkäri** tarkoittaa rekisteröityä ja asianmukaisesti pätevyitynyttä lääketieteen asiantuntijaa, jolla on sovellettavan lainsäädännön mukainen toimilupa, ja joka toimii toimilupansa ja koulutuksensa puitteissa. Hoidon antava **Lääkäri** ei saa olla **Vakuutettu henkilö** itse, eikä **Vakuutetun henkilön** sukulainen, liikeyrittäjä, työnantaja, työntekijä tai **Matkustuskumppani**.

**Matka** tarkoittaa **Ulkomaanmatkaa**, joka on mainittu **Matkan varausvahvistuksessa**.

**Matkapalveluyhtiö** tarkoittaa **AIG:n** palveluntarjoajaa tai kolmannen osapuolen palveluntarjoajaa, johon tässä vakuutussopimuksessa viitataan.

**Matkan varausvahvistus** tarkoittaa yhtä tai useampaa lentoa tai matkaa, jonka **Vakuutettu henkilö** on ostanut suoraan Finnairin myyntikanavan kautta, Finnair Holidaysin kautta tai Aurinkomatkojen kautta yhdellä ainoalla maksutapahtumalla.

**Matkustuskumppani** tarkoittaa henkilöä, joka on merkittynä samaan Finnairin **varausvahvistukseen** kuin **vakuutettu henkilö**.

**Olemassa oleva sairaus** tarkoittaa COVID-19-diagnoosia ennen vakuutuksen voimaantuloa.

**Sairaala** tarkoittaa laitosta, joka on perustettu, muodostettu ja rekisteröity antamaan hoitoa ja käsittelyitä sairaille ja loukkaantuneille henkilöille ja

1. jolla on täydelliset tilat diagnosointia ja leikkauksia varten;
2. joka tarjoaa kaksikymmentäneljä (24) tuntia vuorokaudessa rekisteröityjen ja koulutettujen sairaanhoitajien hoitopalveluita;
3. jota valvoo **Lääkäreistä** muodostuva henkilöstö; ja
4. joka ei ole ensisijaisesti klinikka, hoito-, lepo- tai toipumislaitos, vanhainkoti, alkoholi- tai huumeriippuvaisten kuntoutuslaitos tai mielisairaala tai käyttäytymishäiriöisille tarkoitettu laitos.

**Sairaus** tarkoittaa fyysistä tilaa, jota leimaa patologinen poikkeaminen normaalista terveestä tilasta.

**Sota** tarkoittaa sotatoimia, joko valtioiden välisiä tai kansalaissodasta tai vallankaappauksesta johtuvia.

**Ulkomaanmatka/Ulkomaankohde** tarkoittaa **Vakuutetun henkilön Lähtömaan** tai **Asuinmaan** rajojen ulkopuolella olevaa aluetta, riippuen maasta mistä **Vakuutettu henkilö** alun perin lähti matkalle **Matkan varausvahvistuksen** mukaan, mutta ei missään olosuhteissa tarkoita vakuutetun henkilön asuinmaata.

**Vakuutettu henkilö** tarkoittaa **Matkan varausvahvistuksessa** nimettyä henkilöä, joka on hankkinut lentolipun tai matkan **Ulkomaanکوhteeseen** suoraan Finnairin myyntikanavan kautta, Finnair Holidaysin kautta tai Aurinkomatkojen kautta ja näin ollen on oikeutettu vakuutusturvaan. **Vakuutettuja henkilöitä** ovat myös kaikki ne henkilöt, jotka ovat merkitty samaan **varausvahvistukseen** ja joilla on sama Finnairin lento.

**Vakuutuksenottaja** tarkoittaa Finnair Oyj.

**Vakuutusyhtiö** tarkoittaa tämän vakuutuksen myöntävää yritystä, joka voi tarkoittaa myös American Insurance Group Inc.:n tytär- tai osakkuusyhtiötä ja sen nimittämiä verkostokumppaneita, aina tapauksen mukaan.

**Yleinen kuljetusliike** tarkoittaa mitä tahansa maa-, vesi-, tai lentokuljetusta, joka toimii voimassa olevan lisenssin nojalla maksavia matkustajia varten ja joka liikennöi kiinteiden, vakiintuneiden ja säännöllisten aikataulujen ja reittien mukaan.

## Yleiset ehdot

**Yleiset ehdot** koskevat kaikkia tämän vakuutussopimuksen kohtia.

1. Vahingon sattuessa, **Vakuutetun** henkilön tai **tämän** puolesta asioivan henkilön on ilmoitettava vahingosta **Matkapalveluyhtiöön** mahdollisimman pian.
2. **Vakuutetun henkilön** tulee ryhtyä kaikkiin kohtuullisiin toimenpiteisiin välttääkseen tai pienentääkseen vahinkoa, joka saattaa johtaa **Korvausvaatimukseen** tämän vakuutuksen nojalla.
3. Saadakseen tämän vakuutuksen täyden suojan, **Vakuutetun henkilön** on noudatettava ehtoja, jotka on esitetty ehtokohdassa **Korvausmenettely**. Korvausten maksamista voidaan rajoittaa tilanteissa, joissa ehtojen noudattamista on laiminlyöty.
4. **Vakuutetun henkilön** on toimitettava **AIG:lle** omalla kustannuksella kaikki kohtuulliset ja tarvittavat todisteet, joita **AIG** vaatii korvauskäsittelyä varten.
5. Jos toinen vakuuttaja tai joku muu osapuoli on velvollinen maksamaan korvausta vahingosta, **Vakuutetun henkilön** on autettava **AIG:ta** perimään takaisin **AIG:n** maksamia korvauksia. Tähän voi sisältyä tietojen toimittaminen **AIG:lle** ja siihen liittyvien lomakkeiden täyttäminen.
6. Korvausta hakevan **Vakuutetun henkilön** tulee antaa **AIG:lle** lupa hankkia lääkärintarkastuslupia ja tarvittavia asiakirjoja **Lääkäriltä**, joka on hoitanut **Vakuutettua henkilöä**. Jos **Vakuutettu henkilö** ei anna **AIG:lle** lupaa tietojen hankkimiseen, **AIG** ei välttämättä pysty maksamaan korvauksia.
7. **AIG** voi tarvittaessa pyytää **Vakuutettua henkilöä** käymään yhdessä (1) tai useammassa lääkärintarkastuksessa. Jos vakuutettu käy lääkärintarkastuksessa **Vakuutusyhtiön** pyynnöstä, korvaa **Vakuutusyhtiö** lääkärintarkastuksesta, lääkärintodistuksesta ja asiakirjoista aiheutuneet kustannukset **Vakuutetulle henkilölle** sekä vakuutetun ja tämän kanssa lääkärintarkastukseen matkustavien henkilöiden

- mahdolliset matkustuskustannukset, jos näistä kuluista on sovittu **Vakuutusyhtiön** kanssa etukäteen. Jos vakuutettu ei osallistu lääkärintarkastukseen ilman perusteltua syytä, voimme hylätä **Korvausvaatimuksen**.
8. Kuolemantapauksessa **AIG:llä** on oikeus edellyttää ruumiinavausta, jonka kustannukset **AIG** maksaa.
  9. **Vakuutetun henkilön** tulee maksaa **AIG:lle** takaisin kaikki **AIG:n** maksamat korvaukset, jotka eivät kuulu vakuutuksen piiriin. Tähän voivat sisältyä liikamaksut ja korvaukset, joihin **Vakuutetulla henkilöllä** ei ole oikeutta.
  10. Jos **AIG** on maksanut korvauksen tämän vakuutuksen nojalla ja korvaussumma on kokonaisuudessaan hyväksytty ja maksettu, **AIG** ei suorita muita korvauksia samasta vahingosta.
  11. **Vakuutetun henkilön** tekemä petos, tahallinen epärehellisyys tai tietojen piilottaminen milloin tahansa voi johtaa siihen, että vakuutusturva mitätöidään siltä osin, kun se koskee **vakuutettua henkilöä**. Jos näin tapahtuu, **AIG** ei palauta vakuutusmaksua tämän **Vakuutetun henkilön** osalta.
  12. **AIG** ei maksa korkoja tämän vakuutuksen nojalla maksettavista korvauksista.
  13. Tähän vakuutukseen sovelletaan näitä vakuutusehtoja, vakuutuslakia (543/94) sekä Suomen lakia. Vakuutuslakia sovelletaan myös niitä vakuutuslakia säännöksiä, joita ei näihin yleisiin ehtoihin ole kirjoitettu.
  14. Tämän vakuutuksen ehdot ovat saatavilla englanniksi ja suomeksi. Kaikki tähän vakuutukseen liittyvä kommunikointi käydään englanniksi. Mikäli ehtojen sanamuodot poikkeavat toisistaan, sovelletaan suomenkielisiä ehtoja.
  15. Jos **Korvausvaatimus** katsotaan kelvolliseksi tämän vakuutuksen nojalla, **AIG** suorittaa maksun suoraan palveluntarjoajan kanssa, eikä maksua suoriteta **Vakuutetulle henkilölle**.
  16. **AIG** voi ottaa yhteyttä kolmansiin osapuoliin, jotka ovat tarjonneet tai joiden olisi pitänyt tarjota palveluita **Vakuutetulle henkilölle** (esimerkiksi lentoyhtiö, matkatoimisto tai hotelli) tarkistaakseen annetut tiedot.
  17. **Vakuutuksenottajan** on maksettava vakuutusmaksut sopimuksen mukaan ja tiedot on toimitettava **AIG:lle** ajallaan ja vaaditussa muodossa, jotta vakuutusturva pysyy voimassa.
  18. Tätä ryhmävakuutusta ei voi luovuttaa tai siirtää ilman **AIG:n** antamaa kirjallista suostumusta.
  19. Vain **Vakuutuksenottaja**, **Vakuutettu henkilö** ja **Vakuutuksenantaja** voi noudattaa vakuutusehtoja.

## Yleiset rajoitukset

**Yleisiä rajoituksia** sovelletaan kaikkiin tämän vakuutuksen kohtiin. Katso **Yleisten rajoitusten** lisäksi myös kohdat **”Mitä vakuutusturva ei kata”** kunkin kohdan alta, sillä niissä määritetään kyseiseen kohtaan sovellettavat lisärajoitukset.

**AIG:llä** ei ole velvollisuutta maksaa vakuutuksesta korvausta tai täyttää muita tämän vakuutus sopimuksen mukaisia velvoitteitaan korvauksen maksamisen osalta, jotka johtuvat tai aiheutuvat seuraavista seikoista tai perustavat tai liittyvät niihin:

1. Vahingoista, jotka eivät liity koronaviruksen aiheuttaman COVID-19-tautiin.
2. **Olemassa olevasta sairaudesta** tai siihen liittyvistä komplikaatioista.
3. **Vakuutettu henkilö** matkustaa **Lääkäriin** ohjeiden vastaisesti tai pyrkimyksenä saada lääketieteellisiä neuvoja tai hoitoja.
4. Vahingoista, joita aiheutuu **Sodasta** tai aseellisesta selkkauksesta, vallankumouksesta, mellakasta tai sotilaallisen voiman käytöstä.
5. Omaisuuteen kohdistava menetys, kulu, vastuu tai vahinko, joka johtuu ionisoivasta säteilystä tai radioaktiivisesta saastumisesta, joka on peräisin
  - a) Ydinpolttoaineesta;
  - b) Ydinjätteestä, joka syntyy
    - i. Ydinpolttoaineen polttamisesta tai;
    - ii. on radioaktiivista, myrkyllistä, räjähtävää; tai
    - iii. muista räjähtävien ydinlaitteiden vaarallisista ominaisuuksista.
6. Myrkyllisten biologisten tai kemiallisten aineiden leviämisestä, käytöstä tai päästöistä.
7. **Vakuutetun henkilön** osallisuus tahalliseen, ilkeään, laittomaan tai rikolliseen tekoon.
8. Itsemurhasta tai sen yrityksestä;
9. Tahallinen itsensä vahingoittaminen (pois lukien ihmishengen pelastaminen).
10. **Vakuutetun henkilön** käyttämän lääkeaineen, alkoholin tai huumaavassa tarkoituksessa käytetyn aineen tai ravinnoksi nauttiman aineen aiheuttamasta myrkytyksestä.
11. **Vakuutetun henkilön** matkaan liittyvien tai tarvittavien rokotusten ottamisen laiminlyönnistä.

Lisäksi:

12. Tämä vakuutus ei korvaa koronatestistä aiheutuneita kuluja, jotka syntyvät ennen matkaa, lentoaseman tulo- tai lähtöhallissa tai hallituksen tai muun viranomaisen vaatimasta pakollisesta testistä.
13. Mikäli paikallinen laki sallii; Kaikki tappiot, kulut, tapahtumat tai muut vastuut, jotka kuuluvat jonkun toisen vakuutuksen, tai paikallisen hallituksen suunnitelman tai säädöksen piiriin tai jotka maksetaan mistään muista

- lähteistä. **Vakuutusenantaja** maksaa kuitenkin erotuksen, joka syntyy toisen vakuutuksen tai hallituksen säädöksen tai muun lähteen ja muutoin tämän vakuutuksen perusteella maksettavan korvauksen välillä.
14. Tästä vakuutuksesta ei korvata epäsuorasti aiheutuneita vahinkoja, menetyksiä tai kustannuksia, joita ei ole lueteltu **Korvaustaulukossa** (esimerkiksi ansionmenetys sairauden vuoksi).
  15. Tämä vakuutus ei korvaa niitä vahinkoja, jotka tulisivat maksettavaksi joka tapauksessa ilman vakuutettua vahinkotapahtumaa (esimerkiksi ruokailuja, jotka olisi joka tapauksessa tulleet maksettavaksi alkuperäisen matkasuunnitelman mukaisesti).
  16. **Vakuutusenantaja** ei tarjoa turvaa eikä **Vakuutusenantajalla** ole velvollisuutta maksaa vakuutuksesta korvausta tai täyttää muita tämän vakuutus sopimuksen mukaisia velvoitteitaan vakuutusturvan tai muun edun tarjoamisen tai korvauksen maksamisen osalta, mikäli **Vakuutusenantajan**, sen emoyhtiön tai minkä tahansa **Vakuutusenantajassa** määräysvaltaa käyttävän tahon voitaisiin niin tehdessään katsoa syyllistyvän Yhdistyneiden kansakuntien päätösten taikka Euroopan unionin, Yhdistyneen Kuningaskunnan tai Yhdysvaltojen kauppa- tai talouspakotteiden tai lakien tai säännösten mukaisesti sanktioituun, kiellettyyn tai rajoitettuun toimintaan.
  17. **Vakuutusenantaja** ei tarjoa vakuutusturvaa eikä maksa vakuutuksesta **Korvausta** sellaiseen maahan tai sellaiselle alueelle sijoittuneelle henkilölle tai palveluntarjoajalle, johon kohdistuu kattavia pakotteita, joihin vakuutusturvan voimaantulopäivästä mukaan lukien kuuluvat Kuuba, Iran, Syyria, Pohjois-Korea ja Krimin alue.
  18. Tämä vakuutus ei kata menetyksiä, vammoja, vahinkoja tai lakisääteistä korvallisuusvelvollisuutta, jotka koskevat suoraan tai epäsuorasti yksilöitä tai tahoja, jotka jokin soveltuva valtiollinen tarkkailulista on tunnistanut terrorismin, huume- ja ihmiskaupan, piratismen, joukkotuhouksien levittämisen, järjestyneen rikollisuuden, tuhoisan tietoverkkotoiminnan tai ihmisoikeuksien rikkomisen tukijoiksi. Tämä vakuutus ei myöskään kata menetyksiä tai maksa korvauksia tai kustannuksia, jotka koskevat sellaisessa luettelossa olevaa palveluntarjoajaa.

Huomioithan seuraavan:

#### **Kansainvälisistä pakotteista johtuvat rajoitukset:**

**Vakuutusenantaja** ei tarjoa turvaa eikä **Vakuutusenantajalla** ole velvollisuutta maksaa vakuutuksesta **Korvausta** tai täyttää muita tämän vakuutus sopimuksen mukaisia velvoitteitaan vakuutusturvan tai muun edun tarjoamisen tai korvauksen maksamisen osalta, mikäli **Vakuutusenantajan**, sen emoyhtiön tai minkä tahansa **Vakuutusenantajassa** määräysvaltaa käyttävän tahon voitaisiin niin tehdessään katsoa syyllistyvän Yhdistyneiden kansakuntien päätösten taikka Euroopan unionin, Yhdistyneen Kuningaskunnan tai Yhdysvaltojen kauppa- tai talouspakotteiden tai lakien tai säännösten mukaisesti sanktioituun, kiellettyyn tai rajoitettuun toimintaan. **Vakuutusenantaja** ei tarjoa vakuutusturvaa eikä maksa vakuutuksesta **Korvausta** sellaiseen maahan tai sellaiselle alueelle sijoittuneelle henkilölle tai palveluntarjoajalle, johon kohdistuu kattavia pakotteita, joihin vakuutusturvan voimaantulopäivästä mukaan lukien kuuluvat Kuuba, Iran, Syyria, Pohjois-Korea ja Krimin alue.

Korvausta ei makseta: mistään vahingosta, vauriosta, loukkaantumisesta, vahingonkorvausvastuusta tai muusta 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, joukkotuhouksien levittäminen, järjestäytynyt rikollisuus, haitantekoon tähtäävä toiminta tietoverkoissa, ihmisoikeusrikkomukset; tai vahingonkorvausvastuuta, vahinkoa tai kustannuksia, jotka koskevat sellaisessa luettelossa olevaa palveluntarjoajaa.

# Vakuutusturva

## Kohta A1– COVID-19 taudin sairauden hoitokulut

### Huomiothan seuraavaa:

1. **Vakuutetun henkilön** tai **tämän** puolesta toimivan henkilön on otettava yhteyttä **Matkapalveluyhtiöön** mahdollisimman pian.
2. Jos **Vakuutettu henkilö** on oikeutettu saamaan korvausta hoitokuluista muista lähteistä, joko kokonaan tai osittain, **Vakuutusyhtiö** maksaa erotuksen.

### ☑ Mitä vakuutusturva kohta A1 kattaa?

Vakuutuksesta korvataan **Tarpeellinen ja välttämätön tutkimus ja hoito**, jos **Vakuutettu henkilö** on **Ulkomaanmatkalla** todettu COVID-19 -positiiviseksi. Hoitokuluja korvataan enintään **Korvaustaulukossa** mainittuun vakuutusmäärän asti.

Niihin sisältyy:

1. Ensiapu-, kirurginen- ja **Sairaalahoito** sekä sairaankuljetus ambulanssilla.
2. Jos **Vakuutettu henkilö** ei voi palata **Asuinmaahansa** alkuperäisen matkasuunnitelman mukaisesti ja **Matkapalveluyhtiö** katsoo matkan pitenemisen olevan **Lääketeieteellisesti välttämätön**, **Vakuutusyhtiö** korvaa ylimääräiset majoituskulut (vain huone) ja matkakulut (turistiluokassa, ellei **Matkapalveluyhtiö** katso ylempää matkustusluokkaa **lääketeieteellisesti välttämättömäksi**), jotta **Vakuutettu henkilö** voi palata **Asuinmaahansa**.

### ☒ Mitä vakuutusturva kohta A1 ja A2 ei kata?

**Yleiset rajoitukset** -osiossa määritettyjen rajoitusten lisäksi tämä vakuutus ei kata seuraavista aiheutuvia tai johtuvia tai niihin perustuvia menetyksiä tai vahinkoja:

1. Kaikki hoito- tai kirurgiset toimenpiteet, joiden **Matkapalveluyhtiö** ei katso olevan heti välttämättömiä ja joiden **Matkapalveluyhtiö** katsoo voivan odottaa siihen saakka, että vakuutettu palaa **Kotimaahansa**. **Matkapalveluyhtiön** päätös on lopullinen.
2. Yhden hengen huoneen tai yksityisen **Sairaalahuoneen** aiheuttamat lisäkulut, paitsi jos jaettuja huoneita ei ole saatavilla tai jos yhden hengen huone tai yksityinen sairaalahuone katsotaan **Lääketeieteellisesti välttämättömäksi**.
3. Hoitokulut, jotka eivät liity COVID-19-diagnosiin **Ulkomaanmatkalla**.
4. Kaikki etsintä- ja pelastuskulut, jotka valtionhallinto, säännelysti toimiva viranomainen tai yksityinen organisaatio laskuttaa vakuutetulta ja jotka liittyvät **Vakuutetun henkilön** löytämiseen ja pelastamiseen. Tähän eivät sisälly lääketieteelliset evakointikulut sopivinta kuljetusvälinettä käyttäen.
5. Seuraaviin liittyvät kulut:
  - Puhelut (pois lukien ensimmäinen puhelu **Matkapalveluyhtiöön**, jossa **Matkapalveluyhtiölle** ilmoitetaan lääketieteellisestä ongelmasta);
  - Taksikulut (jollei taksia käytetä ambulanssin sijaan kuljettamaan **Vakuutettua henkilöä** sairaalaan tai sairaalasta, tai;
  - Ateriakustannukset (jolleivät nämä muodosta osaa sairaalakuluista, jos vakuutettu on sairaalahoidossa).
6. Kaikki **Vakuutetulle henkilölle** maksettavaksi koituvat kulut, jos **Vakuutettu henkilö** on kieltäytynyt palaamasta **Ulkomaanmatkalta** **Asuinmaahansa** ja **Matkapalveluyhtiö** on arvioinut, että **Vakuutettu henkilö** kykenee palaamaan **Asuinmaahan**.
7. Kaikki hoito- ja lääkekulut, joita **Vakuutettu henkilö** saa **Asuinmaahansa** palattuaan.
8. Kulut, joita **Vakuutettu henkilö** ei ole aiheuttanut tai joita ei ole aiheutettu **Vakuutetun henkilön** puolesta.

Huomaathan, että **Yleisissä ehdoissa** määritettyjä ehtoja sovelletaan kaikkiin kohtiin.

### Vahinkoilmoitukseen liittyviä ja kohdassa A1 vaadittavia todisteita voivat olla

- Tosite positiivisesta COVID-19-testistä.
- Lentolippu tai muu tosite matkasta
- Tositteet hoitokuluista
- Asianmukaisesti päivätty ja allekirjoitettu kirje hoitaneelta **Lääkäriltä**, jossa vahvistetaan, että kulut olivat **Lääketeieteellisesti välttämättömiä**.

Huomaathan, että **Vakuutusyhtiö** saattaa olosuhteitten mukaan vaatia muita **Vahinkoilmoitusta** tukevia todisteita, jolloin **Vakuutusyhtiö** ottaa yhteyttä **Vakuutettuun henkilöön**.

## Kohta A2 – Lääketieteellisistä syistä johtuva evakuointi ja kotiutus asuinmaahan

### Huomioithan seuraavan:

Jos **Vakuutettu henkilö** saa positiivisen COVID-19-testituloksen **Ulkomaanmatkalla**, joka johtaa **Lääketieteelliseen välttämättömään** hoitoon, **Vakuutusyhtiö** varaa oikeuden siirtää **Vakuutettua henkilöä Sairaalaan** toiseen **Sairaalaan** ja/tai järjestää evakuointia **Vakuutetun henkilön kotiin**, milloin tahansa **Matkan** aikana. **Vakuutusyhtiö** tekee tämän, mikäli paikalla olevan **Lääkärin** tai **Matkapalveluyhtiön** näkemyksen mukaan **Vakuutettua henkilöä** voidaan siirtää turvallisesti ja/tai voi matkustaa turvallisesti **Asuinmaahansa** tai **Kotiinsa** ja jatkaa hoitoa siellä.

### Mitä vakuutusturva kohta A2 kattaa?

Vakuutuksesta korvataan enintään **Korvaustaulukossa** mainittuun vakuutusmäärän asti hätätapauksesta johtuvan evakuoinnin **tarpeelliset ja välttämättömät kulut**, jos **vakuutettu henkilö** on **Ulkomaanmatkalla** todettu COVID-19 -positiiviseksi.

### Näihin sisältyvät:

1. Kulut, jotka johtuvat suunniteltua aikaisemmasta paluusta vakuutetun **Asuinmaahan**, mikäli paluun on etukäteen hyväksynyt **Matkapalveluyhtiö** ja se katsotaan **Lääketieteellisesti välttämättömäksi**.
2. Kulut, jotka liittyvät **Vakuutetun henkilön** kuljettamiseen **Sairaalaan**, joka katsotaan sopivaksi **Lääketieteellisesti välttämättömään hoitoon**.
3. Kuolemantapakusesta syntyneitä kuluja, jotka liittyvät ruumiin tai tuhkien palauttamiseen, korvataan enintään **Korvaustaulukossa** mainittuun vakuutusmäärän asti.

Jos **Korvausvaatimus** liittyy **Vakuutetun henkilön** paluumatkaan **Asuinmaahansa** eikä **Vakuutetulla henkilöllä** ole paluulippua, **Vakuutusyhtiö** vähentää **Korvausvaatimuksesta** summan, joka vastaa Finnairin alkuperäisen julkistettua yksisuuntaisen lentolipun hintaa paluuseen käytetyllä reitillä (perustuen samaan matkustusluokkaan, josta **Vakuutettu henkilö** maksoi menomatallaan).

Huomaathan, että **Yleisissä ehdoissa** määritettyjä ehtoja sovelletaan kaikkiin kohtiin.

### Vahinkoilmoitukseen liittyviä ja kohdassa A2 vaadittavia todisteita voivat olla

- Tosite positiivisesta COVID-19-testistä
- Lentolippu tai muu tosite matkasta
- Asianmukaisesti päivätty ja allekirjoitettu kirje hoitaneelta **Lääkäriltä**, jossa vahvistetaan, että kulut olivat **Lääketieteellisesti välttämättömiä**.

Huomaathan, että **Vakuutusyhtiö** saattaa olosuhteitten mukaan vaatia muita **Vahinkoilmoitusta** tukevia todisteita, jolloin **Vakuutusyhtiö** ottaa yhteyttä **Vakuutettuun henkilöön**.



## Kohta B – COVID-19 Karanteenilisiä Ulkomaanmatkalla

### ☑ Mitä vakuutusturva kohta B kattaa?

#### Huomioithan seuraavan:

Korvausta maksetaan ainoastaan ajasta, jolloin **Vakuutettu henkilö** on asetettu odottamattomaan pakolliseen **Karanteeniin** ulkomailla, ja se päättyy, kun **Vakuutettu henkilö** palaa takaisin **Kotimaahansa**. Karanteenilisen tarkoitus on auttaa **Vakuutettua henkilöä** maksamaan kohtuulliset ja välttämättömät majoituskustannukset, jotka liittyvät **Karanteeniin Ulkomailla**.

### ☑ Mitä vakuutusturva kohta B kattaa?

Vakuutuksesta korvataan enintään **Korvaustaulukossa** mainittuun vakuutusmäärän asti, jos **Vakuutettu henkilö** on viranomaisen tai **Lääkäri** kirjallisella määräyksellä odottamattomasti asetettu pakolliseen **Karanteeniin Asuinmaansa** ulkopuolella jostakin seuraavista kahdesta syystä:

- **Vakuutetun henkilön** COVID-19-testi on positiivinen; tai
- viranomainen tai **Lääkäri** tunnistaa vakuutetun tai **Mukana matkustavan kumppanin** altistuneeksi koronaviruksen aiheuttaman COVID-19-tautiin.

Vakuutuksesta korvataan enintään **Korvaustaulukossa** mainittuun vakuutusmäärän asti ja enintään 14 peräkkäisenä päivänä välttämättömät majoituskustannukset, jotka liittyvät suoraan tällaiseen **Karanteeniin**.

### ☒ Mitä vakuutusturva kohta B ei kata?

**Yleisissä rajoituksissa** määritettyjen rajoitusten lisäksi tämä vakuutus ei kata vahinkoja tai kuluja, jotka johtuvat Karanteenimääräyksestä, perustuvat siihen tai johtuvat siitä, joka yleensä tai laajasti koskee:

- Kaikki saapuvat/kauttakulkevat matkustajat tai kaikki saapuvat/kauttakulkevat matkustajat tietyltä maantieteelliseltä lähtöalueelta;
- Kaikki tietyllä maantieteellisellä alueella olevat henkilöt;
- Kaikki matkustajat tai matkustajien alaryhmä, joka on laajempi kuin vain **Vakuutettu henkilö** ja **Mukana matkustava matkakumppani**, missä tahansa **Kuljetusliikkeessä**.

Huomaathan, että **Yleisissä ehdoissa** määritettyjä ehtoja sovelletaan kaikkiin kohtiin.

#### Vahinkoilmoitukseen liittyviä ja kohdassa B vaadittavia todisteita voivat olla

- Tosite positiivisesta COVID-19-testistä
- Tosite viranomaisen tai lääkärin antamasta **Karanteenimääräyksestä**
- Tosite **Sairaalaan** saapumisesta ja **Sairaalasta** lähtemisestä
- Lentolippu tai muu tosite matkasta

Huomaathan, että **Vakuutusyhtiö** saattaa olosuhteitten mukaan vaatia muita **Vahinkoilmoitusta** tukevia todisteita, jolloin **Vakuutusyhtiö** ottaa yhteyttä **Vakuutettuun henkilöön**.

## Kohta C – Matkapalveluyhtiö

**Matkapalveluyhtiö** tarjoaa maailmanlaajuisesti ympärivuorokautista (24h) palvelua ja hätäpalvelua, jos **Matkalla** tapahtuu seuraavaa;

- **Vakuutetulta henkilöltä** evätään pääsy **Lennoille** kuumeen tai muun lääketieteellisen tilan vuoksi;
- **Vakuutetulta henkilöltä** evätään pääsy maahan kuumeen tai muu lääketieteellisen tilan vuoksi;
- **Vakuutettu henkilö** tuntee olonsa sairaaksi matkustaessa.

Jos **Vakuutettu henkilö** tarvitsee **Lääketieteellistä hoitoa**, joka edellyttää **Sairaalaan** pääsyä potilaana, hätäkuljetuspalveluita tai kotiuttamista jostain tämän vakuutuksen kattamien syitten takia, **Vakuutetun henkilön** tulee ottaa yhteyttä **Matkapalveluyhtiöön** ja noudattaa heiltä saamia ohjeita. Laiminlyönti voi rajoittaa **Korvausvaatimusta**.

**Matkapalveluyhtiöllä** on palvelukeskusten verkosto, joka tarjoaa **Vakuutetulle henkilölle** ympärivuorokautisen (24/7) matkapalvelun ennen **Matkaa** ja **Matkan** aikana.

**Vakuutetun henkilön** tarpeitten mukaan, **Matkapalveluyhtiö** voi:

1. ohjata **Vakuutetun henkilön** sopiviin hoitolaitoksiin, kun tarvitaan **Lääketieteellistä hoitoa** ja seurata **Vakuutetun henkilön** tilaa ja hoitoa sekä pitää **Kotona** olevat perheenjäsenet ja ystävät tilanteen tasalla;
2. Neuvotella hoitavan **Lääkärin** kanssa ja arvioida, onko evakuointi ja kotiuttaminen tarpeen, sekä koordinoida kaikkia palveluja; ja

**Vakuutusyhtiö** voi yrittää hankkia **Vakuutetulle henkilölle** matkan aikana lääketieteellistä apua, mutta **Matkapalveluyhtiö** ei voi taata, että asianmukaisia lääketieteellisiä palveluja on aina saatavilla. **Matkahätäpalvelu** tarjotaan ainoastaan tilan etäarviointiin ja seurantaan, eikä se voi ottaa hoitaakseen lääketieteellisen hoidon johtamista. **Huomaathan, että niiltä osin kuin korvausvaatimusta ei korvata vakuutus sopimuksen perusteella, hätäavun tarjoaminen ei itsessään tarkoita Korvaushakemuksen maksuvelvollisuuden myöntämistä.**

**Matkapalveluyhtiön** yhteystiedot löytyvät **Tärkeät yhteystiedot** -osiosta.

**Tärkeä huomautus** – Kohta C viittaa ainoastaan matkatukipalveluihin eikä tarjoa vakuutussuojaa kattamaan **lääketieteellisten hätätapausten** kustannuksia, evakuointikustannuksia tai mitään muita kustannuksia, ellei niitä korvata tämän vakuutus sopimuksen jonkin muun kohdan perusteella.

## Tärkeät yhteystiedot

### LÄÄKETIETEELLINEN APU HÄTÄTILANTEISSA JA MATKANEUVONTA

#### AIG Travel Matkapalvelu

Puh. +44 (0) 1273 765 324

Sähköposti: [uk.assistance@aig.com](mailto:uk.assistance@aig.com)

Saatavilla 24/7/365

## Vakuutus- ja rahoitusneuvonta, ratkaisusuosituksia antavat lautakunnat ja kuluttajariitalautakunta

Asiakasvalituksen voi tehdä lähettämällä sähköpostia osoitteeseen [ukcustomerrelations@aig.com](mailto:ukcustomerrelations@aig.com).

Mikäli valitus liittyy korvauspäätökseen, korvauksenhakija voi ensin ottaa yhteyttä korvauskäsittelijään tai lähettää sähköpostia osoitteeseen [uk.assistance@aig.com](mailto:uk.assistance@aig.com).

Asiakasvalituksen tai korvauspäätöstä koskevan muutoksenhakupyynnön voi lähettää myös kirjallisesti osoitteeseen: AIG Europe S.A. sivuliike, Kasarmikatu 44, 00130 Helsinki.

Muutoksenhakupyynnössä tai asiakasvalituksessa tulee antaa tapaus- ja/ tai vakuutusnumero sekä kuvaus siitä mihin on tyytymätön.

AIG ottaa kaikki valitukset vakavasti ja käyttää seuraavaa valitusmenettelyä, jotta korvauspäätösten muutoksenhaku tai muu asiakasvalitus ratkaistaan nopeasti, oikeudenmukaisesti ja asianmukaisen osaston toimesta.

AIG vahvistaa muutoksenhakupyynnön tai asiakasvalituksen vastaanottamisen 10 työpäivän kuluessa ja antaa vastauksen 30 kalenteripäivän kuluessa. Jollei vastauksen antaminen tuossa määräajassa ole mahdollista, AIG ilmoittaa viivästyksen syyn sekä ajankohdan, jolloin vastaus voidaan antaa.

Jos vakuutusnottaja tai korvauksenhakija ei ole tyytyväinen AIG:n vastaukseen, hän voi tietyissä olosuhteissa ottaa yhteyttä seuraaviin ulkopuolisiin elimiin:

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta  
Porkkalankatu 1 00180 Helsinki  
09 6850 120, [www.fine.fi](http://www.fine.fi)

Vakuutuslautakunta  
Porkkalankatu 1 00180 Helsinki  
09 6850 120,  
[www.fine.fi/tietoa-finesta/riita-asiat/nain-pyydat-ratkaisusuositusta.html](http://www.fine.fi/tietoa-finesta/riita-asiat/nain-pyydat-ratkaisusuositusta.html)

Kuluttajaneuvonta  
PL 5, 00531 Helsinki  
029 505 3030, [www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/](http://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/)

Kuluttajariitalautakunta  
PL 306, 00531 Helsinki  
029 566 5200, [www.kuluttajariita.fi/fi/index.html](http://www.kuluttajariita.fi/fi/index.html)

Yllä mainittujen elimien verkkosivuilla kerrotaan, missä asioissa niiltä voi saada apua tai neuvoja.

Koska AIG Europe S.A. on Luxemburgissa toimiva vakuutusyhtiö voi vakuutuksenottaja tai korvauksenhakija, joka on tyytymätön AIG Europe S.A. sivuliikkeen vastaukseen tai vastauksen puuttumiseen vielä 90 päivän kuluttua:

- tehdä asiakasvalituksen AIG Europe S.A:n pääkonttoriin postitse osoitteeseen: AIG Europe S.A., "Service Reclamations Niveau Direction", 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg tai sähköpostitse [aigeurope.luxcomplaints@aig.com](mailto:aigeurope.luxcomplaints@aig.com);
- päästä yhteen Luxemburgin sovitteluelimistä, joiden yhteystiedot ovat saatavilla AIG Europe S.A:n verkkosivuilla osoitteessa <http://www.aig.lu/>; tai
- jättää pyynnön tuomioistuimen ulkopuolisesta ratkaisumenettelystä Luxembourg Commissariat Aux Assurances:lle (CAA) postitse osoitteeseen: Commissariat Aux Assurances, 7 Boulevard Joseph II, L-1840, Luxemburg, Grand Duchy of Luxembourg, faksitse numeroon +352 22 69 10 tai sähköpostitse osoitteeseen [reclamation@caa.lu](mailto:reclamation@caa.lu), tai verkossa CAA:n verkkosivuston kautta osoitteessa <http://www.caa.lu>.

Kaikki pyynnot CAA:lle tai jollekin Luxemburgin sovittelijaelimistä on jätettävä luxemburgin, saksan, ranskan tai englannin kielellä.

Jos vakuutussopimus on tehty verkossa, valituksen tekemiseen voi käyttää myös Euroopan komission riitojenratkaisumenettelyä (ODR) verkkosivustolla: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Tämän valitusmenettelyn noudattaminen tai jonkin edellä mainitun vaihtoehdon käyttäminen ei vaikuta kantelijan oikeuteen ryhtyä oikeustoimiin.

#### 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 tai 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.

## Kuinka käytämme henkilötietoja

AIG sitoutuu suojelemaan asiakkaiden, korvauksen hakijoiden ja muiden liiketoimintakumppaniemme tietosuojaa. "Henkilötiedot" ovat sinuun tai muihin henkilöihin (esim. kumppaniisi tai muihin perheenjäseniisi) liittyviä tietoja, joista sinut tai muut henkilöt voidaan tunnistaa. Jos annat toista henkilöä koskevia henkilötietoja, sinun on (ellemme toisin sovi) kerrottava kyseiselle henkilölle tämän ilmoituksen ja meidän tietosuojakäytäntömme sisällöstä ja saatava heiltä lupa (mikäli mahdollista) heidän henkilötietojensa jakamiseen meidän kanssamme.

Keräämiemme henkilötietojen tyypit ja käyttötarkoitukset – Riippuen asiakassuhteesta tai muulla perusteella muodostuneesta suhteestamme kanssasi, keräämiimme henkilötietoihin saattavat kuulua seuraavat: yhteystiedot, taloustiedot ja tilittiedot; luottotiedot ja -luokitukset; arkaluonteiset terveyttä tai sairauksia koskevat tiedot (luvullasi kerättyinä, kun sovellettava laki niin vaatii) sekä muut henkilötiedot, joita annat tai joita hankimme liittyen asiakassuhteeseen tai muulla perusteella muodostuneeseen suhteeseen kanssasi. Henkilötietojasi saatetaan käyttää seuraaviin tarkoituksiin:

- vakuutuksen hallinnoiminen, esim. viestintä ja korvausvaatimusten käsittely ja maksu;
- vakuutuksen myöntämistä ja ehtoja koskevien arvioiden ja päätösten tekeminen ja korvausvaatimusten ratkaiseminen;
- tuen ja neuvojen antaminen terveydentilaa ja matkustamista koskevissa asioissa;
- liiketoimintamme ja IT-infrastruktuurin hallinnoiminen;
- rikosten, kuten petosten ja rahanpesun, ehkäiseminen, havaitseminen ja tutkiminen;
- laillisten oikeuksien määrittäminen ja puolustaminen;
- lakien ja määräysten noudattaminen (myös asuinmaasi ulkopuolisten lakien ja määräysten noudattaminen);
- puheluiden valvominen ja tallentaminen laaduntarkkailu-, koulutus- ja turvallisuustarkoituksia varten;
- markkinointi ja markkinatutkimusten tekeminen sekä analysoiminen.

#### Henkilötietojen jakaminen

Voimme edellä mainittuja tarkoituksia varten jakaa henkilötietoja konserniyhtiöidemme ja muiden kolmansien osapuolien (kuten vakuutusyhtiöiden välittäjien ja muiden vakuutusmyynnin osapuolien, vakuuttajien ja

jälleenvakuuttajien, luottoluokituslaitosten, terveydenhuollon ammattilaisten ja muiden palveluntarjoajien) kanssa. Henkilötietoja jaetaan muiden kolmansien osapuolien kanssa (valtion viranomaiset mukaan lukien), jos laki tai määräykset sitä vaativat. Henkilötietoja (vammoja koskevat tiedot mukaan lukien) saatetaan kirjata korvausvaatimusrekistereihin, joita käyttävät myös muut vakuuttajat. Meidän on ilmoitettava kaikki ruumiillisiin vammoihin liittyvät kolmansien osapuolien tekemät korvausvaatimukset tapaturma-asiaa korvauslautakunnille. Saatamme tehdä hakuja näissä rekistereissä ehkäistäksemme, havaitaksemme ja tutkiaksemme petoksia tai tarkistaaksemme sinun tai vakuutus sopimukseen tai korvausvaatimukseen todennäköisesti liittyvän muun henkilön tai omaisuuden korvausvaatimushistorian. Yhtiömme myynnin tai liiketoimintaresurssien siirron yhteydessä henkilötietoja saatetaan jakaa mahdollisten tai tosiasiallisten ostajien kanssa.

#### Kansainväliset siirrot

Liiketoimintamme globaalien luonteen vuoksi henkilötietoja saatetaan siirtää osapuolille, jotka sijaitsevat muissa maissa (kuten Yhdysvalloissa, Kiinassa, Meksikossa, Malesiassa, Filippiineillä, Bermudalla ja muissa maissa, joiden tietosuojajärjestelmät eroavat asuinmaasi vastaavista). Näiden siirtojen yhteydessä ryhdymme toimenpiteisiin henkilötietojesi asianmukaiseksi turvaamiseksi ja siirtämiseksi sovellettavan tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Lisätietoja kansainvälisistä siirroista on saatavilla tietosuojakäytännöstämme (ks. alta).

#### Henkilötietojen turvaaminen

Henkilötietosi pidetään turvassa ja suojattuina asianmukaisten teknisten ja fyysisten turvatoimien avulla. Kun annamme henkilötietoja kolmannelle osapuolelle (palveluntarjoajamme mukaan lukien) tai palkkaamme kolmannen osapuolen keräämään henkilötietoja puolestamme, kolmas osapuoli valitaan huolellisesti ja siltä edellytetään asianmukaisten turvatoimien käyttämistä.

#### Sinun oikeutesi

Sinulla on useita tietosuojalainsäätöön perustuvia oikeuksia, jotka liittyvät toimestamme tapahtuvaan henkilötietojen käyttöön. Näitä oikeuksia saatetaan soveltaa vain tietyissä tilanteissa ja niitä koskevat tietyt poikkeukset. Näihin oikeuksiin saattaa kuulua oikeus tarkastella henkilötietoja, korjata virheellisiä tietoja, poistaa tietoja tai keskeyttää toimestamme tapahtuva tietojen käsittely. Lisäksi näihin oikeuksiin saattaa kuulua oikeus siirtää tietojasi toiseen organisaatioon, vastustaa toimestamme tapahtuvaa henkilötietojesi käyttöä, pyytää ihmisen osallistumista tiettyyn automaattiseen päätöksentekoon, perua annettu suostumus sekä tehdä valitus tietosuojaviranomaiselle. Lisätietoja oikeuksistasi sekä siitä, kuinka voit niitä käyttää, on saatavilla tietosuojakäytännöstämme (ks. alta).

#### Tietosuojakäytäntö

Tarkempia tietoja oikeuksistasi sekä siitä, kuinka keräämme, käytämme ja luovutamme henkilötietojasi, saat tietosuojakäytännöstämme [www.aig.fi/henkilotietojen-suojaperiaatteet](http://www.aig.fi/henkilotietojen-suojaperiaatteet) tai pyytämällä kopiota postiosoitteesta Tietosuojavastaava, AIG Europe S.A. sivuliike, Kasarmikatu 44, 00130 Helsinki tai sähköpostiosoitteesta [tietosuoja.fi@aig.com](mailto:tietosuoja.fi@aig.com).

## About Finnair Corona Cover

**Policy number:** 2001029269

**Policy start date:** November 3, 2020

This group policy is evidence of the contract between Finnair OYJ (the **Policyholder**) and AIG Europe S.A. Finland Branch (the **Insurance Provider**). The **Policyholder** will pay the agreed premium for the benefits as stated in this policy, for COVID-19 related losses incurred by an **Insured Person (You)**. Coverage will attach to an **Overseas Trip** an **Insured Person** has purchased directly from Finnair's own sales channels, such as Finnair.com, Finnair Mobile application or Finnair Customer Service and the flight ticket number starts with 105 – 24xx. Coverage will also attach to an **Overseas Trip** an **Insured Person** has purchased through Finnair Holidays or Aurinkomatkat. The policy is not effective if the Finnair flight has been purchased through a non-Finnair sales channel. The validity of this policy must be verified by presenting the **Travel Itinerary**.

Please note:

- This policy only covers expenses as shown in the **Table of Benefits** for COVID-19 related losses.
- A **Claim** will only be settled directly with the provider of **Quarantine** accommodation or medical services and no payment will be made to the **Insured Person** (does not apply for a cost of positive COVID-19 test or change fees for a return flight due to a positive diagnosis).
- Terms shown in bold in this policy have defined meanings given to them in the **General Definitions** section of this document.

This policy is effective for **Overseas Trips** sold by the **Policyholder** which are booked by August 31, 2021 and taken between November 3, 2020 and October 31, 2021. See **Period of Coverage** for details on the coverage period applicable to each **Insured Person**.

Assistance Services are provided by AIG Travel Assistance (**Assistance Company**). **Please note that assistance is only available in English.**

**You** or someone acting on **Your** behalf must contact the **Assistance Company** as soon as reasonably possible to notify **Us** of a **Claim**. A **Claim** will only be settled by **Us** directly with the provider (does not apply for a cost of positive COVID-19 test or change fees for a return flight due to a positive diagnosis).

### Contact details of the Insurance Provider:

AIG Europe S.A. Finland branch  
Kasarmikatu 44, 00130 Helsinki.  
Tel. 0207 010 100, fax: 0207 010 170  
Business ID 2922692-7.

AIG Europe S.A. Finland branch is a branch of the insurance company AIG Europe S.A. (Registered in Luxembourg. Company number: B 218806). Luxembourg office address is 35 D Avenue J. F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, <http://www.aig.lu/>. AIG Europe S.A. is authorised by the Luxembourg Ministère des Finances and supervised by the Commissariat aux Assurances 7, Boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg, tel (+352) 22 69 11-1, [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu), <http://www.caa.lu/>.

## Period of Coverage

The policy is effective for **Overseas Trips** booked by August 31, 2021 through Finnair's own sales channel, Finnair Holidays or Aurinkomatkat, and which are taken between November 3, 2020 and October 31, 2021.

Please note: **You** are only covered during the following periods for each benefit:

**Section A1 – COVID-19 Medical Expenses, Section A2 – Emergency Medical Evacuation & Repatriation and Section B – Overseas COVID-19 Quarantine Allowance**

- Cover starts when **You** arrive at the first **Overseas** destination shown on **Your Travel Itinerary**.
- And ends at the earlier of:
  - a. When **You** return to **Your Country of Residence**; or
  - b. 31 days after this cover started.

## Section C - Emergency Travel Assistance

- Cover starts when **You** are boarding for the first **Overseas** destination as shown on **Your Travel Itinerary**
- And ends at the earlier of:
  - a. When **You** return to **Your Country of Residence**; or
  - b. 31 days after this cover started.

### Period of Coverage:

If treatment for COVID-19 is initiated within the 31 day coverage period, cover under **Section A1 – COVID-19 Medical Expenses** and **section A2 - Emergency Medical Evacuation & Repatriation** will continue beyond 31 days until **You** return to **Your Country of Residence**, subject to the limits stated in the **Table of Benefits** and the other terms and conditions of this policy.

The following cover is provided for each **Insured Person**. It is important that **You** refer to the individual sections of cover for full details of what **You** are entitled to should **You** need to make a **Claim**.

## Table Of Benefits

Section	Benefits	Sum insured up to:
<b>A1</b>	- COVID-19 Medical Expenses - if <b>You</b> test positive for COVID-19	50 000 EUR
<b>A2</b>	- Emergency Medical Evacuation & Repatriation - if <b>You</b> test positive for COVID-19 - Repatriation of Remains in the event of death from COVID-19	
<b>B</b>	<b>Overseas COVID-19 Quarantine Allowance</b>	1 400 EUR
	Per day limit:	100 EUR
	Maximum days:	14 days
<b>C</b>	Emergency Travel Assistance	Included

## How To Make A Claim

### Please note:

**You** or someone acting on **Your** behalf must contact the **Assistance Company** as soon as reasonably possible to notify **Us** of a **Claim**. A **Claim** will only be settled by **Us** directly with the provider and no payment will be made to the **Insured Person**. This does not apply for a cost of positive COVID-19 test or change fees for a return flight due to a positive diagnosis.

All supporting **Claim** documents must be submitted to **Us / Our** office as soon as reasonably possible from the date of the event happening which causes **You** to submit **Your Claim**. Late notification of a **Claim** may affect **Our** acceptance of a **Claim**.

**You** have to provide at **Your** own expense all reasonable and necessary evidence **We** require to support a **Claim**. If the information supplied is insufficient, **We** will identify the further information which is required. If **We** do not receive the information **We** need, **We** may reject the **Claim**.

The **Assistance Company** will provide help during **Your Overseas Trip**. They provide twenty-four (24) hour emergency service, 365 days a year. The contact details are as follows:

### AIG Travel Assistance

Tel: + 44 (0) 1273 765 324

Email: [uk.assistance@aig.com](mailto:uk.assistance@aig.com)

Please have the following information available when **You** (or someone on **Your** behalf) contact the **Assistance Company** so that **Your** case can be dealt with efficiently:

- **Your** name and address;
- **Your** contact phone number;
- **Your Travel Itinerary**
- Passport / Identification and

- The name, address and contact phone number of **Your Medical Practitioner**.

For further details about claims, please refer to [General Conditions](#).

## General Definitions

Wherever the following words or phrases appear in bold in this policy, they will have the following meanings:

**Assistance Company** means the AIG assistance provider or a third party assistance provider referenced in this document.

**Claim** means a request by **You** to **Us** to avail of the range of benefits that are available under this policy.

**Finnair** means Finnair OYJ, Lentäjätie 1, 01530 Vantaa, Finland.

**Common Carrier** means any land, water or air conveyance operating under a valid license for conveyance of fare paying passengers and which operates to fixed, established and regular schedules and routes.

**Country of Departure** means the country from which **You** first departed for **Your Trip** as per **Your Travel Itinerary**.

**Country of Residence** means the country in which **You** have lived for the past six (6) months or have been granted unrestricted right of re-entry by the Government Authority.

**Flight** means an air journey in a commercial, scheduled aircraft in which **You** are a fare paying passenger.

**Home** means an **Insured Person's** usual place of residence within **Your Country of Residence**.

**Hospital** means an establishment constituted and registered as a facility for the care and treatment of sick and injured persons and which:

1. has full facilities for diagnosis and surgical procedures;
2. provides twenty-four (24) hour a day nursing services by registered graduate nurses;
3. is supervised by a staff of **Medical Practitioners**; and
4. is not primarily a clinic, nursing, rest or convalescent home, a home for the aged, a place for the treatment of alcoholism or drug addiction or an institution for mental or behavioural disorder.

**Illness** means a physical condition marked by a pathological deviation from the normal healthy state.

**Insurance Provider** means the company issuing this policy, which may include subsidiaries or affiliates of American International Group, Inc., and appointed network partners as applicable.

**Insured Person** means a person named on a **Travel Itinerary** who is eligible for cover under this policy in accordance with a booked **Overseas Trip** directly with the **Policyholder**. All persons who are named on the same **Travel Itinerary** and have the same Finnair flight are also eligible for cover under this policy.

**Medical Practitioner** means a registered and properly qualified medical specialist licensed under applicable laws and acting within the scope of his/her license and training. The attending **Medical Practitioner** cannot be **You**, **Your Relative**, business associate, employer, employee or **Travelling Companion**.

**Medically Necessary** means a medical service provided by a **Medical Practitioner** which is:

1. consistent with the diagnosis and is a customary medical treatment for the covered **Illness**;
2. in accordance with standards of good medical practice, consistent with current standards of professional medical care and of proven medical benefits;
3. not for the convenience of **You** or the **Medical Practitioner**;
4. unable to be rendered out of a **Hospital** (if admitted as an inpatient);
5. not experimental, investigational, research, preventive or screening in nature; and
6. for which charges are reasonable, customary and do not exceed the general level of charges being made by others of similar standing in the locality where the charge is incurred, when furnishing like or comparable treatment, services or supplies to individuals of the same sex and of comparable age for a similar **Illness** in accordance with accepted medical standards and practice that could not have been omitted without adversely affecting **Your Illness**.

**Overseas** means beyond the territorial limits of **Your Country of Departure** or **Country of Residence** as applicable depending on the country from where **You** originally depart as per **Your Travel Itinerary**, but in no circumstance includes **Your Country of Residence**.

**Policyholder** means Finnair Oyj.

**Pre-existing Medical Condition** means a COVID-19 diagnosis prior to the start of **Your** cover under this policy.

**Quarantine** means a restriction on movement or travel placed by an official government or health authority, in order to stop the spread of a communicable disease.

**Travelling Companion** means a person (a) with whom **You** are personally acquainted prior to **Your Trip**, (b) with whom **You** personally coordinated travel arrangements, (c) with whom **You** intend to travel for at least 80% of **Your Trip** duration, and (d) without whom **You** reasonably would not undertake the **Trip**; but in no instance includes members of a tour group who do not meet all criteria (a) to (d).

**Travel Itinerary** means the **Flight/Flights** that **You** booked under a single payment transaction with the **Policyholder**, for which **You** purchased this policy.

**Trip** means **Your Overseas** trip booked with the **Policyholder** as stated in **Your Travel Itinerary**.

**War** means military action, either between nations or resulting from civil war or revolution.

**We, Us, Our** means the **Insurance Provider** that issued this policy.

**You, Your, Yourself** means the **Insured Person**.

## General Conditions

**General Conditions** apply to all sections of this policy.

1. **You** or someone acting on **Your** behalf must contact the **Assistance Company** as soon as reasonably possible to notify **Us** of a **Claim**.
2. **You** must take all reasonable steps to avoid or reduce any loss that may mean **You** have to make a **Claim** under this insurance.
3. To have full protection of this policy **You** must comply with the conditions outlined in the **How To Make A Claim** section, which are conditions of the policy. Failure to comply with these conditions may determine whether **We** pay to the **Insured Person** in the event of a **Claim**.
4. **You** must give **Our** claims department all the documents they request to deal with any **Claim**. **You** will be responsible for the costs involved in doing this.
5. **You** must help **Us** get back any money **We** have paid if another insurer or other party may be obligated to pay such amounts. This may include providing **Us** with information and filling out related forms.
6. An **Insured Person** seeking payment of a **Claim** must give **Us** permission to obtain any medical reports or records needed from any **Medical Practitioner** who has treated the **Insured Person**; otherwise **We** may not pay any **Claim**.
7. **We** may ask the **Insured Person** to attend one (1) or more medical examinations. If **We** do, **We** will pay the cost of the examination(s), any medical reports and records, and reasonable travelling expenses of the **Insured Person** and any person required to travel with the **Insured Person** to attend the examination, if these expenses are agreed by **Us** in advance. If the **Insured Person** fails to attend without reasonable cause, **We** may reject the **Claim**.
8. If an **Insured Person** dies, **We** have the right to ask for a post mortem examination at **Our** expense.
9. **You** must pay **Us** back any amounts that **We** have paid that are not covered by the insurance. This could include any overpayments and payments to which **You** are not entitled.
10. If **We** have paid a **Claim** under this policy and it has been accepted as full and final payment of the **Claim**, then **We** will not have to make any further payments for the same **Claim**.
11. Any fraud, deliberate dishonesty or deliberate hiding of information by an **Insured Person** at any time will make this policy invalid so far as concerns cover for that **Insured Person**. If this occurs, **We** will not refund any premiums in respect of that **Insured Person**.
12. **We** will not pay any interest on any amount payable under this policy.
13. This policy is subject to the terms and conditions, the Finnish Insurance Contracts Act (543/1994) and Finnish law. The policy is governed also by such provisions of Insurance Contracts Act that are not stated in the general terms and conditions of this policy.
14. The terms and conditions of this policy will be available in English and Finnish and all communication relating to this policy will be in English. Where there is a difference in interpretation, the Finnish version will prevail.
15. If a **Claim** is deemed eligible under the policy **We** will make **Claims** payments directly with the provider only and no payment will be made to the **Insured Person**.
16. **We** may also contact third parties who have or who were to provide services to the **Insured Person** (for example, an airline, travel company or hotel) to verify the information provided.
17. The premiums are to be paid by the **Policyholder**, as agreed and information will be supplied to **Us** in the form and at the frequency reasonably required by **Us** for the cover to remain in force.



18. This group policy may not be assigned or transferred unless agreed by **Us** in writing.
19. Only the **Policyholder**, **Insured Person** and **Us** may enforce the terms of this policy.

## General Exclusions

**General Exclusions** apply to all sections of this policy. In addition to these **General Exclusions**, please also refer to 'What **You** are not covered for' under each policy section as this sets out further exclusions which apply to that policy section.

**We** will not be liable under any section of the policy for any **Claim** arising out of, based upon, relating to or attributable to:

1. Any costs not related to COVID-19.
2. Any **Pre-Existing Medical Condition** or any complication arising from it.
3. **You** travelling against the advice of a **Medical Practitioner** or for the purpose of obtaining medical advice or treatment.
4. **War**, civil war, invasion, revolution or any similar event.
5. Loss, expense, liability or damage to any property, arising from ionising radiation or contamination by radioactivity from
  - a. any nuclear fuel or
  - b. any nuclear waste from
    - (i) burning nuclear fuel or
    - (ii) radioactive, toxic, explosive or
    - (iii) other dangerous properties of any explosive nuclear equipment
6. The dispersal, application or release of pathogenic or poisonous biological or chemical materials.
7. **Your** involvement in any deliberate, malicious, reckless, illegal or criminal act.
8. **Your** suicide or attempted suicide.
9. **Your** deliberately or putting **Yourself** in danger (unless **You** are trying to save a human life).
10. **Your** use of alcohol or drugs unless the drugs have been prescribed by a **Medical Practitioner** (whether the **Claim** arises directly or indirectly from **Your** use of alcohol or drugs).
11. **Your** failure to get the inoculations and vaccinations that **You** need in relation to **Your Trip**.

Additionally:

12. This policy does not cover expense for pre-**Trip** COVID-19 testing, COVID-19 testing at a departure or arrival airport, or mandatory COVID-19 testing required by an official government or health authority.
13. Where permissible under local law, any loss or expense or event or liability which is covered under any other insurance policy or plan or act of government or is payable by any other source. **We**, however, will pay the difference between what is payable under the other insurance policy or scheme or act of government or such other source and what **You** otherwise would be entitled to recover under this policy.
14. This policy does not provide coverage for any indirect losses, costs, charges or expenses (meaning losses, costs, charges or expenses that are not listed under the headings 'What **You** are covered for' in **Your Benefits Under this Policy** section (for example, loss of earnings if **You** cannot work after **You** have been ill).
15. This policy does not provide coverage for any costs which **You** would have had to pay had the reason for the **Claim** not occurred (for example, the cost of food which **You** would have paid for in any case).
16. **We** will not be deemed to provide cover and **We** will not be liable to pay any **Claim** or provide any benefit hereunder if **We** determine that the provision of such cover, payment of such **Claim** or provision of such benefit would expose the **Insurance Provider**, 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, the United Kingdom, or the United States of America.
17. **We** will not provide any cover in, or make any payments to any person or provider entity located in any country or region that is subject to comprehensive sanctions, which as of the effective date of this Policy include Cuba, Iran, Syria, North Korea, and the Crimea Region of the Ukraine.
19. 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 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; or pay any **Claim**, loss, or expense involving any service provider who is on any such list.

Please note:

### Sanctions Exclusions:

**We** will not be deemed to provide cover and **We** will not be liable to pay any **Claim** or provide any benefit hereunder if **We** determine that the provision of such cover, payment of such **Claim** or provision of such benefit would expose the **Insurance Provider**, 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, the United Kingdom, or the United States of America. **We** will not provide any cover in, or make any payments to any person or provider entity located in any country or region that is subject to

comprehensive sanctions, which as of the effective date of this Policy include Iran, Cuba, Syria, North Korea, and the Crimea Region of the Ukraine.

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 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; or pay any **Claim**, loss, or expense involving any service provider who is on any such list.

## Your Benefits Under this Policy

### Section A1 – COVID-19 Medical Expenses

#### Please note:

1. **You** or someone acting on **Your** behalf must contact the **Assistance Company** as soon as reasonably possible
2. If **You** are entitled to receive payment of all or any part of the medical expenses from any other source, **We** will pay the difference.

#### What You are covered for under Section A1

**We** will pay up to the amount shown in the **Table of Benefits** for **Medically Necessary** and reasonable costs as a result of **You** testing positive for COVID-19 during **Your Overseas Trip**. This includes:

1. Emergency medical, surgical and **Hospital** treatment and ambulance costs.
2. If **You** cannot return to **Your Country of Residence** as **You** originally planned and the **Assistance Company** agrees **Your** extended stay is **Medically Necessary**, **We** will pay for:
  - extra accommodation (room only)
  - travel expenses (economy class, unless a higher grade of travel is confirmed as **Medically Necessary** and authorised in advance by the **Assistance Company**) to allow **You** to return to **Your Country of Residence**.

#### What You are not covered for under this Section A1 and under Section A2

In addition to the exclusions set out in the **General Exclusions** section, this policy does not cover loss or damage arising out of, based upon or attributable to:

1. Any treatment or surgery which the **Assistance Company** thinks is not immediately necessary and can wait until **You** return to **Your Country of Residence**. The decision of the **Assistance Company** is final.
2. The extra cost of a single or private **Hospital** room, unless shared rooms are not available or unless a single or private **Hospital** room is **Medically Necessary**.
3. Any costs for medical conditions not related to being diagnosed with COVID-19 on **Your Overseas Trip**.
4. Any search and rescue costs charged to **You** by a government, regulated authority or private organisation connected with finding and rescuing **You**. This does not include medical evacuation costs by the most appropriate transport.
5. Any costs for the following:
  - telephone calls (other than the first call to the **Assistance Company** to notify them of the medical problem);
  - taxi fares (unless a taxi is being used in place of an ambulance to take **You** to or from a **Hospital**); or;
  - food and drink expenses (unless these form part of **Your Hospital** costs if **You** are kept as an inpatient).
6. Any costs **You** have to pay when **You** have refused to return to **Your Country of Residence** and the **Assistance Company** considered **You** fit to return.
7. Any treatment or medication of any kind that **You** receive after **You** return to **Your Country of Residence**.
8. Costs that have not been incurred by or on behalf of **You**.

Please note that the conditions set out in the **General Conditions** section apply to all benefit sections.

**Claims evidence required for Section A1 may include**

- Proof of a positive COVID-19 test
- Proof of travel (confirmation invoice, travel tickets)
- Invoices for medical expenses
- An official letter from the treating Medical **Practitioner** to confirm the expenses were **Medically Necessary**

**Please note:** We may require other evidence to support **Your Claim** depending on the circumstances, in which case **We** will request this from **You**.

## Section A2 – Emergency Medical Evacuation & Repatriation

**Please note:**

In the event of **You** testing positive for COVID-19 during **Your Overseas Trip** which leads to **Medically Necessary** treatment, **We** reserve the right to relocate **You** from one **Hospital** to another and/or arrange for **Your** evacuation to **Your Home** at any time during the **Trip**. **We** will do this if in the opinion of the **Medical Practitioner** in attendance and the **Assistance Company**, **You** can be moved safely and/or travel safely to **Your Country of Residence** or **Home** to continue treatment.

**What You are covered for under Section A2**

**What You are not covered for under Section A2**

**We** will pay up to the amount shown in the **Table of Benefits** for the necessary and reasonable emergency evacuation and repatriation costs as a result of **Your** diagnosis of COVID-19 during **Your Overseas Trip**. This includes:

Please refer to the exclusions outlined in **Section A1** and the **General Exclusions** of this policy wording for details of what is not covered.

1. The cost of **Your** return to **Your Country of Residence** earlier than planned if approved in advance by the **Assistance Company** and deemed **Medically Necessary**.
2. The cost of transporting **You** to a **Hospital** deemed appropriate for **Medically Necessary** treatment;
3. In the event of death, the cost of returning **Your** body or ashes to **Your Country of Residence**, up to the specific amounts shown in the **Table of Benefits**.

If the **Claim** relates to **Your** return travel to **Your Country of Residence** and **You** do not hold a return ticket, **We** will deduct from **Your Claim** an amount equal to **Your** original carrier's published one-way airfare (based on the same class of travel as that paid by **You** for **Your** outward **Trip**) for the route used for **Your** return.

Please note that the conditions set out in the **General Conditions** section apply to all benefit sections.

**Claims evidence required for Section A2 may include**

- Proof of a positive COVID-19 test
- Proof of travel (confirmation invoice, travel tickets)
- An official letter from the treating **Medical Practitioner** to confirm the evacuation was **Medically Necessary**

**Please note:** We may require other evidence to support **Your Claim** depending on the circumstances, in which case **We** will request this from **You**.

## Section B – Overseas COVID-19 Quarantine Allowance

### What You are covered for under Section B

**Please note:** This benefit is only payable for the time that **You** are placed into an unexpected mandatory **Quarantine Overseas** and ceases if **You** are required to **Quarantine** upon **Your** return to **Your Country of Residence**. This amount is meant to help **You** pay reasonable and necessary accommodation costs directly related to **Your Quarantine**.

### What You are covered for under Section B

**We** will pay up to the amount shown in the **Table of Benefits** if while on an **Overseas Trip**, **You** are unexpectedly placed into a mandatory **Quarantine** outside **Your Country of Residence** by a written order of an authority or Medical Practitioner for one of the following two reasons:

- **You** test positive for COVID-19; or
- Such governmental body identifies **You** or any **Travelling Companion**, specifically, as having been exposed to the coronavirus that causes COVID-19.

**We** will pay to cover reasonable and necessary accommodation costs directly related to such **Quarantine** up to the amount specified in the **Table of Benefits** for up to 14 consecutive days.

### What You are not covered for under Section B

In addition to the exclusions set out in the **General Exclusions** section, this policy does not cover any loss or expenses arising out of, based upon, or attributable to any **Quarantine** mandate that generally or broadly applies to:

- all arriving/transiting passengers, or all arriving/transiting passengers from a particular geographic area of origin;
- all individuals currently located in a particular geographic area;
- all passengers, or a sub-group of passengers that is broader than just **You** and **Your Travelling Companion(s)**, in any **Common Carrier**.

Please note that the conditions set out in the **General Conditions** section apply to all benefit sections.

#### Claims evidence required for Section B may include

- Proof of a positive COVID-19 test, if applicable
- Proof of a **Quarantine** mandate issued by an authority or Medical Practitioner
- Proof of **Your Hospital** admission and discharge dates and times
- Proof of travel (confirmation invoice, travel tickets)

**Please note:** **We** may require other evidence to support **Your Claim** depending on the circumstances, in which case **We** will request this from **You**.

## Section C – Emergency Travel Assistance

The **Assistance Company** will provide twenty-four (24) hour worldwide trip and emergency assistance services if the following occurs on **Your Trip**;

- **You** are denied boarding on a **Flight** due to fever or other medical concern
- **You** are denied entry to a country due to fever or other medical concerns.
- Feel ill while travelling.

If **You** require medical treatment that necessitates admittance to **Hospital** as an in-patient, emergency transportation services, or to return **Home** for any reason covered by this policy, **You** must contact the **Assistance Company** and follow their advice or instruction. Failure to do so may prejudice **Your Claim** under this policy.

The **Assistance Company** operates a network of service centres that will provide **You** with 24/7 travel assistance before and during **Your Trip**.

Depending on **Your** specific needs, **We** can:

1. when medical care is needed, direct **You** to suitable medical facilities, monitor **Your** condition and treatment, and keep **Your** family and friends at **Home** informed;
2. confer with **Your** treating **Medical Practitioner** to evaluate if and when emergency evacuation and repatriation is necessary, and coordinate all services; and

**We** will try to get **You** medical attention when **You** travel, but the **Assistance Company** cannot guarantee that appropriate medical facilities will always be available. The **Assistance Company** is only provided to monitor **Your** condition remotely and cannot take over the running of **Your** medical treatment. Please note that where **Your**

**Claim** is not covered under the policy, the provision of emergency assistance will not in itself be an admission of liability of **Your Claim**.

See the contact information provided in the **Important Contact Details** section for details of how to contact the **Assistance Company**.

**Important Note** – This section provides for assistance services only and does not provide cover for emergency medical expenses, evacuation expenses or any other expenses unless they are covered elsewhere in this policy.

## Important Contact Details

### EMERGENCY MEDICAL AND TRAVEL ASSISTANCE

#### AIG Travel Assistance

Tel: +44 (0) 1273 765 324

Email: [uk.assistance@aig.com](mailto:uk.assistance@aig.com)

**Open 24 hours a day, 7 days a week.**

## Financial Supervisory Authority

A complaint which is not linked to a coverage decision in a claim can be made by sending an e-mail to [ukcustomerrelations@aig.com](mailto:ukcustomerrelations@aig.com).

In addition to the above, in case of a complaint which is linked to a coverage decision in a claim the handler of the claim can be contacted or an e-mail can be sent to [uk.assistance@aig.com](mailto:uk.assistance@aig.com).

A complaint can also be made by writing to AIG Europe S.A. Finland Branch, Kasarmikatu 44, 00130 Helsinki.

The matter number and/or policy number and a description of the complaint should be provided.

AIG Europe S.A. takes all complaints seriously and has established the following complaints procedure to resolve complaints quickly, fairly and by the appropriate department:

AIG Europe S.A. Finland Branch will acknowledge the complaint within 10 working days of receiving it and provide a response within 30 calendar days from receipt, unless it is prevented to do so, in which case the complainant will be informed about the reason and when a response can be expected.

If complainants who are natural persons acting outside of their professional activity are not satisfied with AIG Europe S.A. Finland Branch's response, they may in certain circumstances contact the following external bodies:

The Finnish Financial Ombudsman Bureau  
Porkkalankatu 1 00180 Helsinki  
09 6850 120, <https://www.fine.fi/en/frontpage.html>

Insurance Board  
Porkkalankatu 1 00180 Helsinki  
09 6850 120, <https://www.fine.fi/en/about-us/disputes/how-to-request-a-resolution-recommendation.html>

The Consumer Advisory Services  
Box 5, 00531 Helsinki  
029 505 3030, <https://www.kkv.fi/en/consumer-advice/>

The Consumer Disputes Board  
Box 306, 00531 Helsinki  
029 566 5200, <https://www.kuluttajariita.fi/en/index.html>

In what circumstances it is possible to get advice or a matter tried is addressed at the webpages of the above-mentioned bodies.

As AIG Europe S.A. is a Luxembourg based insurance company, complainants who are natural persons acting outside of their professional activity may also, in addition to the complaints procedure set out above, if they are not satisfied with AIG Europe S.A. Finland Branch's response or in the absence of a response after 90 days:

- raise the complaint at the level of the head office of AIG Europe S.A. by writing to AIG Europe S.A., "Service Reclamations Niveau Direction", 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg, or by email at [aigeurope.luxcomplaints@aig.com](mailto:aigeurope.luxcomplaints@aig.com);
- access one of the Luxembourg mediator bodies the contact details of which are available on AIG Europe S.A.'s website at <http://www.aig.lu/>; or
- lodge a request for an "out of court resolution" process with the Luxembourg Commissariat Aux Assurances (CAA) by writing to Commissariat Aux Assurances, 7 boulevard Joseph II, L-1840, Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg, or by fax at +352 22 69 10 or by email at [reclamation@caa.lu](mailto:reclamation@caa.lu) or online through the CAA website at <http://www.caa.lu>.

All requests to the CAA or to one of the Luxembourg mediator bodies must be filed in Luxembourgish, German, French or English.

If the insurance contract has been concluded online, the complainant may also use the European Commission's platform for Online Dispute Resolution (ODR) using the following link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Following this complaints procedure or making use of one of the above options does not affect the complainant's right to take legal action.

## Use of Personal Information

AIG Europe S.A. is committed to protecting the privacy of customers, claimants and other individuals, whose information has been given to AIG. "Personal Information" identifies and relates to a customer or other individual (e.g. partner of the customer or other members of the customer's family). If the customer provides Personal Information about other individuals, he or she must (unless agreed otherwise) inform the individual about the content of this notice and AIG's Privacy Policy and obtain the other individual's permission (where possible) for sharing of their Personal Information with AIG.

Depending on the nature of the relationship the customer or the other individual has with AIG, Personal Information collected may include: contact information, financial information and account details, credit reference and scoring information, sensitive information about health or medical conditions as well as other Personal Information provided by the customer or that AIG obtains in connection with the customer relationship or relationship to the other individual. Personal Information may be used for the following purposes:

- Insurance administration, e.g. communications, claims processing and payment
- Make assessments and decisions about the provision and terms of insurance and settlement of claims
- Assistance and advice on medical and travel matters
- Management of AIG's business operations and IT infrastructure
- Prevention, detection and investigation of crime, e.g. fraud and money laundering
- Establishment and defence of legal rights
- Legal and regulatory compliance (including compliance with laws and regulations outside the country of residence of the customer or the other individual)
- Monitoring and recording of telephone calls for quality, training and security purposes
- Market research and analysis.

### Sharing of Personal Information

For the above purposes Personal Information may be shared with AIG's group companies and third parties (such as brokers and other insurance distribution parties, insurers and reinsurers, credit reference agencies, healthcare professionals and other service providers). Personal Information will be shared with other third parties (including authorities) if required by laws or regulations. Personal Information (including details of injuries) may be recorded on claims registers shared with other insurers. AIG is required to register all third-party claims for compensation relating to bodily injury to workers' compensation boards. AIG may search these registers to prevent, detect and investigate fraud or to validate customer's claims history or that of any other person or property likely to be involved in the policy or claim. Personal Information may be shared with prospective purchasers and purchasers and transferred upon a sale of an AIG company or transfer of business assets.

### International transfer

Due to the global nature of AIG's business, Personal Information may be transferred to parties located in other countries including the United States and other countries outside the EU. When making these transfers, AIG will take steps to ensure that Personal Information of the customer or the other individual is adequately protected and transferred in accordance with the requirements of data protection law. Further information about international transfers is set out in AIG's Privacy Policy (see below).

### Security of Personal Information

Appropriate technical and physical security measures are used to keep Personal Information of customers and other individuals safe and secure. When AIG provides Personal Information to a third party or engages a third party to collect Personal Information on behalf of AIG, the third party will be selected carefully and required to use appropriate security measures.

### Rights of the customer or the other individual

The customer or the other individual have a number of rights under data protection law in connection with AIG's use of Personal Information. These rights may only apply in certain circumstances and are subject to certain exemptions. These rights may include a right to access Personal Information, a right to correct inaccurate data, a right to erase data or suspend AIG's use of data. These rights may also include a right to transfer customer's or other individual's data to another organisation, a right to object to AIG's use of Personal Information, a right to request that certain automated decisions AIG makes have human involvement, a right to withdraw consent and a right to complain to the data protection regulator. Further information about customer's or other individual's rights and how the customer or the other individual may exercise them is set out in full AIG's Privacy Policy (see below).

### Privacy Policy

More details about customer's or other individual's rights and how AIG collects, uses and discloses Personal Information can be found in AIG's full Privacy Policy at: <https://www.aig.fi/en/privacy> or the customer or the other individual may request a copy by writing to: Tietosuojavastaava, AIG Europe S.A. Finland branch, Kasarmikatu 44, 00130 Helsinki or by email at: [tietosuoja.fi@aig.com](mailto:tietosuoja.fi@aig.com).