

# Καθυστέρηση & Ακύρωση Πτήσης

Εταιρεία: Eir Försäkring AB, Box 3132, 103 62 Stockholm, έχει λάβει άδεια και εποπτεύεται από τη Σουηδική Αρχή Χρηματοπιστωτικής Εποπτείας (Finansinspektionen)

Το παρόν έγγραφο παρέχει μια σύνοψη των βασικών χαρακτηριστικών του ασφαλιστικού προϊόντος.

Οι πλήρεις προσυμβατικές και συμβατικές πληροφορίες σχετικά με το προϊόν παρέχονται σε άλλα έγγραφα, συμπεριλαμβανομένων των όρων και προϋποθέσεων του ασφαλιστηρίου συμβολαίου και, κατά περίπτωση, του προγράμματος του ασφαλιστηρίου συμβολαίου.

## Τι είδους ασφάλιση είναι αυτή;

Η παρούσα ασφάλιση παρέχει αποζημίωση σε περίπτωση που η πτήση σας καθυστερήσει, ακυρωθεί ή αλλάξει προορισμό.



### Τι ασφαλίζεται;

#### Καθυστέρηση και Ακύρωση Πτήσης

- ✓ 100 € ανά άτομο αν η καλυπτόμενη πτήση σας καθυστερήσει, ακυρωθεί ή αλλάξει προορισμό στο ταξίδι μετάβασης ή επιστροφής.



### Τι δεν ασφαλίζεται;

- ! Πόλεμος ή σύρραξη - Οποιαδήποτε πράξη διακρατικού ή εμφυλίου πολέμου, ή σχετικές στρατιωτικές επιχειρήσεις
- ! Πυρηνικοί και ραδιενεργοί κίνδυνοι - Οποιαδήποτε απώλεια ή ζημία συνδέεται με: Πυρηνικά όπλα ή συσκευές που έχουν σχεδιαστεί για να προκαλούν έκρηξη, πυρηνικά καύσιμα, ραδιενεργά υλικά ή απόβλητα, οποιαδήποτε άλλη πηγή ιονίζουσας ακτινοβολίας υπό την ευθύνη διαχειριστή πυρηνικής εγκατάστασης
- ! Κυβερνοσυμβάντα - Οποιαδήποτε απώλεια, ζημία, δαπάνη ή ευθύνη προκαλείται από ή προκύπτει από κυβερνοπράξη ή κυβερνοπεριστατικό.
- ! Διαταραχές εναέριας κυκλοφορίας - Απεργίες, διαδηλώσεις ή καιρικά φαινόμενα που διαταράσσουν την εναέρια κυκλοφορία πέραν της έβδομης συνεχόμενης ημέρας του συμβάντος. Οι πρώτες επτά ημέρες παραμένουν καλυμμένες.
- ! Οποιαδήποτε ακύρωση πτήσης που πραγματοποιείται περισσότερες από 28 ημέρες πριν από την προγραμματισμένη ημερομηνία αναχώρησης.
- ! Έκτακτες υγειονομικές καταστάσεις - Οποιαδήποτε απώλεια ή καθυστέρηση που προκαλείται από δηλωμένη έκτακτη ανάγκη υγείας, επιδημία ή πανδημία, συμπεριλαμβανομένων: κορωνοϊού (COVID-19), σοβαρού οξέος αναπνευστικού συνδρόμου κορωνοϊού 2 (SARS-CoV-2) ή οποιασδήποτε μετάλλαξης ή παραλλαγής αυτών των ιών
- ! Η παρούσα κάλυψη δεν ισχύει εάν η πτήση ακυρωθεί από τον ταξιδιώτη.

## Υπάρχουν περιορισμοί στην κάλυψη;

- ! Καλύπτεστε βάσει του παρόντος ασφαλιστηρίου συμβολαίου εάν έχετε αγοράσει έγκυρη συνδρομή Προστασίας για Καθυστέρηση & Ακύρωση Πτήσης Volotea και έχετε καταβάλει το απαιτούμενο τέλος. Η κάλυψή σας ισχύει όταν ταξιδεύετε με τις επιλέξιμες πτήσεις που αναφέρονται στο Αποδεικτικό Ασφαλιστικής Κάλυψης
- ! Για να είστε επιλέξιμοι για αποζημίωση βάσει της Καθυστέρησης & Ακύρωσης Πτήσης Volotea, πρέπει να πληρούνται οι ακόλουθες προϋποθέσεις σχετικά με τα δικαιολογητικά έγγραφα. Εάν σας τα ζητήσουμε, θα πρέπει να προσκομίσετε την απαιτούμενη τεκμηρίωση πτήσης που επιβεβαιώνει την καθυστέρηση ή την ακύρωση. Εάν δεν μπορείτε να προσκομίσετε τα απαιτούμενα έγγραφα, ενδέχεται να χάσετε το δικαίωμά σας να λάβετε παροχές βάσει αυτής της κάλυψης.
- ! Η κάλυψη ισχύει για τη συγκεκριμένη πτήση που αναφέρεται στην επιβεβαίωση της κράτησής σας και περιλαμβάνεται στο Αποδεικτικό Ασφαλιστικής Κάλυψης
- ! Η παρούσα ασφάλιση ισχύει μόνο για πτήσεις που έχουν προγραμματιστεί να αναχωρήσουν από ή να αφιχθούν σε επίσημο εμπορικό αεροδρόμιο με έγκυρο κωδικό IATA.
- ! Το παρόν συμβόλαιο δεν καλύπτει αξιώσεις που προκύπτουν από γεγονότα που ήταν δημοσίως γνωστά κατά τη στιγμή που κάνατε κράτηση για το ταξίδι σας ή αγοράσατε αυτήν την ασφάλιση (όποιο από τα δύο είναι μεταγενέστερο), εάν τα γεγονότα αυτά επηρέασαν άμεσα την πτήση σας.

## Πού καλύπτομαι;

- ✓ Καλύπτεστε μόνο για την πτήση που αναφέρεται στην επιβεβαίωση της κράτησής σας και περιλαμβάνεται στο Αποδεικτικό Ασφαλιστικής Κάλυψης.

Η κάλυψη ισχύει για το ταξίδι μετάβασης και επιστροφής όταν η πτήση:

- εκτελείται από εμπορική ή χαμηλού κόστους αεροπορική εταιρεία με δημοσιευμένο πρόγραμμα πτήσεων, ή
- είναι πτήση τσάρτερ που αναγράφεται στο εισιτήριό σας.

Η πτήση σας πρέπει να αναχωρεί από ή να φτάνει σε επίσημο εμπορικό αεροδρόμιο με έγκυρο κωδικό IATA.

Το παρόν συμβόλαιο δεν παρέχει γενική γεωγραφική ταξιδιωτική κάλυψη.

Ισχύει μόνο για τη(τις) συγκεκριμένη(-ες) πτήση(-εις) που κλείσατε μέσω του ισπανικού ιστότοπου της Volotea και για την(τις) οποία(-ες) η συνδρομή σας στην Προστασία Καθυστέρησης & Ακύρωσης Πτήσης είναι έγκυρη.

## Ποιες είναι οι υποχρεώσεις μου;

Είστε υπεύθυνοι για τον έλεγχο της κατάστασης της πτήσης σας και την ειδοποίηση της Koala το συντομότερο δυνατόν εάν αυτή καθυστερήσει, ακυρωθεί ή αλλάξει προορισμό. Η άμεση αναφορά μας βοηθά να επεξεργαστούμε γρήγορα την αξίωσή σας και να διατηρήσουμε την κάλυψή σας έγκυρη.

## Πότε και πώς πληρώνω;

Πρέπει να καταβάλετε το ασφάλιστρό σας εξ ολοκλήρου πριν από την έναρξη της ασφαλιστικής κάλυψης.

## Πότε αρχίζει και πότε λήγει η κάλυψη;

Οι ημερομηνίες έναρξης και λήξης του συμβολαίου σας θα επιβεβαιωθούν στο πρόγραμμα του ασφαλιστηρίου συμβολαίου σας

## Πώς μπορώ να ακυρώσω τη σύμβαση;

Μπορείτε να ακυρώσετε την ασφάλειά σας πριν από την έναρξή της, εάν αποφασίσετε ότι δεν είναι κατάλληλη για τις ανάγκες σας. Μόλις η κάλυψη ξεκινήσει, δεν μπορεί να ακυρωθεί. Για να ακυρώσετε πριν από την ημερομηνία έναρξης, στείλτε email στη διεύθυνση: [contact@hikoala.co](mailto:contact@hikoala.co).

# Information and Advice Form Contract

## Σχετικά με την ασφάλισή σας

Αυτό το έγγραφο εξηγεί τι περιλαμβάνει η ασφάλιση, τι δεν περιλαμβάνει και τι αναμένεται από το ασφαλισμένο πρόσωπο. Αποτελεί μέρος του ασφαλιστήριου συμβολαίου μεταξύ των μερών που παρατίθενται ακολούθως.

## Μέρη του παρόντος ασφαλιστήριου συμβολαίου

- Ασφαλιστική εταιρεία: Eir Försäkring AB. Στο παρόν έγγραφο, με τους όρους «εμείς», «εμάς» και «μας» αναφερόμαστε στην ασφαλιστική εταιρεία.
- Ασφαλιζόμενος: Volotea S.L., εταιρεία εγγεγραμμένη στο Εμπορικό Μητρώο της Αστουρίας (φύλλο 64, τόμος 4282, καταχώριση 2, AS-53816), με εγγεγραμμένη έδρα στη διεύθυνση Aeropuerto de Asturias, Santiago del Monte (Castrillón), 33459, Ισπανία.

Αυτή η ασφάλιση διευθετείται από τον ασφαλιζόμενο, ο οποίος διαχειρίζεται την καταβολή του ασφάλιστρου για την ασφαλιστική κάλυψη που ορίζεται στο παρόν ασφαλιστήριο συμβόλαιο.

## Ποιος καλύπτεται

Λαμβάνετε ασφαλιστική κάλυψη, βάσει του παρόντος ασφαλιστήριου συμβολαίου, αν έχετε αγοράσει μια έγκυρη συνδρομή Προστασίας για Καθυστέρηση και Ακύρωση Πτήσης Volotea και έχετε καταβάλει το απαιτούμενο ποσό. Η ασφαλιστική κάλυψη ισχύει όταν ταξιδεύετε με μία από τις συμβεβλημένες πτήσεις που παρατίθενται στο αποδεικτικό ασφαλιστικής κάλυψης. Στο παρόν ασφαλιστήριο συμβόλαιο, εσείς αναφέρεστε ως «εσείς».

## Καταλληλότητα για ασφαλιστική κάλυψη

Η Προστασία για Καθυστέρηση και Ακύρωση Πτήσης Volotea είναι διαθέσιμη σε ταξιδιώτες που πληρούν τα κριτήρια καταλληλότητας, όπως αυτά περιγράφονται στο παρόν ασφαλιστήριο συμβόλαιο. Παρέχει αποζημίωση σε περίπτωση που η πτήση σας καθυστερήσει ή ακυρωθεί, όπως ορίζει το παρόν ασφαλιστήριο συμβόλαιο.

Μπορείτε να διαβάσετε το πλήρες ασφαλιστήριο συμβόλαιο και να βρείτε περισσότερες σχετικές πληροφορίες στον ιστότοπο της Προστασίας για Καθυστέρηση και Ακύρωση Πτήσης Volotea <https://www.volotea.com/>.

Το μήνυμα επιβεβαίωσης που θα σας σταλεί μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου θα συμπεριλαμβάνει τα στοιχεία της συνδρομής και το αποδεικτικό ασφαλιστικής κάλυψης.

## Προϋποθέσεις ασφαλιστικής κάλυψης

Προκειμένου να δικαιούστε αποζημίωση, βάσει της Προστασίας για Καθυστέρηση και Ακύρωση Πτήσης Volotea, πρέπει να πληρείτε τις ακόλουθες προϋποθέσεις.

### Εξαιρέσεις

Η παρούσα ασφαλιστική κάλυψη δεν ισχύει αν η πτήση ακυρωθεί από τον ταξιδιώτη.

### Δικαιολογητικά

Αν σας ζητηθεί, θα πρέπει να προσκομίσετε τα απαιτούμενα έγγραφα πτήσης που αποδεικνύουν την καθυστέρηση ή ακύρωση.

Αν δεν είστε σε θέση να προσκομίσετε τα απαιτούμενα έγγραφα, ενδέχεται να χάσετε το δικαίωμα για λήψη αποζημίωσης, βάσει της παρούσας ασφαλιστικής κάλυψης.

### Σημαντικές πληροφορίες

Με συνδρομή στην Προστασία για Καθυστέρηση και Ακύρωση Πτήσης Volotea, συμφωνείτε να λάβετε το αποδεικτικό ασφαλιστικής κάλυψης και όλα τα σχετικά έγγραφα του ασφαλιστηρίου συμβολαίου ηλεκτρονικά.

## Όροι ασφαλιστηρίου συμβολαίου

Το παρόν ασφαλιστήριο συμβόλαιο ορίζει τη συμφωνία ανάμεσα στην ασφαλιστική εταιρεία και τον ασφαλιζόμενο και εξηγεί ποιος καλύπτεται, τι εφαρμόζεται και πότε ισχύει η ασφαλιστική κάλυψη.

Κάθε ασφαλιζόμενο πρόσωπο λαμβάνει ένα αποδεικτικό ασφαλιστικής κάλυψης που επιβεβαιώνει την παρεχόμενη ασφαλιστική κάλυψη.

Η ασφαλιστική κάλυψη που περιγράφεται στο παρόν ασφαλιστήριο συμβόλαιο ισχύει όταν:

- Έχει εξοφληθεί πλήρως το απαιτούμενο ασφάλιστρο.
- Ο ταξιδιώτης πληροί τα κριτήρια καταλληλότητας και διαθέτει μια συνδρομή στην Προστασία για Καθυστέρηση και Ακύρωση Πτήσης Volotea, η οποία ισχύει για το χρονικό διάστημα που αναφέρει το αποδεικτικό ασφαλιστικής κάλυψης.

## Γενικές πληροφορίες

Η παρούσα Προστασία για Καθυστέρηση και Ακύρωση Πτήσης Volotea παρέχεται βάσει συνεργασίας μεταξύ της Koala και της Eir Försäkring AB.

Η Koala, την οποία λειτουργεί η GOLAO SAS με έδρα στη διεύθυνση 165 rue Belliard, 75018, Paris, Γαλλία, διαχειρίζεται και παρέχει την ασφάλιση στους πελάτες της Volotea.

Την ευθύνη για την παροχή της ασφάλισης έχει αναλάβει η Eir Försäkring AB, με αριθμό μητρώου 550116, Box 3132, 103 62, Stockholm, Σουηδία. Η Eir Försäkring AB έχει λάβει την έγκριση και υπόκειται στους κανονισμούς της Εποπτικής Αρχής Οικονομικών της Σουηδίας (Finansinspektionen).

Η ασφάλισή σας αποτελείται από:

- τις παρούσες γενικές πληροφορίες και τους όρους ασφαλιστικής κάλυψης
- το αποδεικτικό ασφαλιστικής κάλυψης, το οποίο σας αποστέλεται όταν αποκτήσετε τη συνδρομή

- τυχόν μελλοντικές ενημερώσεις ή αλλαγές στο ασφαλιστήριο συμβόλαιό σας

## Τι παρέχει η παρούσα ασφάλιση

Η παρούσα ασφάλιση παρέχει αποζημίωση σε περίπτωση που η πτήση σας καθυστερήσει, ακυρωθεί ή αλλάξει προορισμό, όπως περιγράφεται ακολούθως.

Η ασφαλιστική κάλυψη ισχύει για τη συγκεκριμένη πτήση που αναφέρεται στην επιβεβαίωση της κράτησής σας και στο αποδεικτικό ασφαλιστικής κάλυψης.

Η αποζημίωση καταβάλλεται ως ένα πάγιο ποσό, όπως περιγράφει το παρόν ασφαλιστήριο συμβόλαιο.

Έχετε ασφαλιστική κάλυψη για:

- **Ακύρωση της πτήσης** – σε περίπτωση που η πτήση για την οποία έχετε κάνει κράτηση ακυρωθεί από την αεροπορική εταιρεία εντός 28 ημερών πριν από την προγραμματισμένη αναχώρησή της
- **Αλλαγή προορισμού της πτήσης** – σε περίπτωση που το αεροπλάνο προσγειωθεί σε αεροδρόμιο διαφορετικό από αυτό που ήταν αρχικά προγραμματισμένο
- **Καθυστέρηση της πτήσης** – σε περίπτωση που η πτήση σας φτάσει δύο ώρες ή περισσότερες αργότερα από την προγραμματισμένη ώρα άφιξης στον τελικό προορισμό σας

Αυτή η ασφάλιση ισχύει μόνο για πτήσεις που έχουν προγραμματιστεί να αναχωρήσουν από ή να αφιχθούν σε επίσημο εμπορικό αεροδρόμιο με έγκυρο κωδικό IATA.

### Σημαντικές πληροφορίες

Το παρόν ασφαλιστήριο συμβόλαιο δεν καλύπτει αξιώσεις που προκύπτουν μετά από συμβάντα που ήταν δημοσίως γνωστά τη στιγμή που κάνατε την κράτηση για το ταξίδι σας ή αγοράσατε την παρούσα ασφάλιση (όποιο από τα δύο ήταν μεταγενέστερο), σε περίπτωση που αυτά τα συμβάντα επηρέασαν άμεσα την πτήση σας.

## Τι περιλαμβάνει η παρούσα ασφάλιση

Η παρούσα ασφάλιση παρέχει μια πάγια αποζημίωση σε περίπτωση που η πτήση σας καθυστερήσει, ακυρωθεί ή αλλάξει προορισμό, όπως περιγράφεται ακολούθως. Η ασφαλιστική κάλυψη ισχύει μόνο για τις πτήσεις που αναφέρονται στην κράτησή σας και στο αποδεικτικό ασφαλιστικής κάλυψης.

### Αποζημίωση σε περίπτωση καθυστέρησης ή ακύρωσης της πτήσης

100 € ανά άτομο αν η καλυπτόμενη πτήση καθυστερήσει, ακυρωθεί ή αλλάξει προορισμό κατά το ταξίδι μετάβασης ή επιστροφής.

### Πότε ισχύει η ασφαλιστική κάλυψη

Η ασφαλιστική κάλυψη ισχύει για πτήσεις που πραγματοποιούνται από:

- εμπορικές ή χαμηλού κόστους αεροπορικές εταιρείες με δημοσιευμένα χρονοδιαγράμματα πτήσεων
- ναυλωμένες πτήσεις που αναγράφονται στο εισιτήριό σας

### Ορισμός της καθυστέρησης

Μια πτήση θεωρείται ότι έχει καθυστερήσει όταν υπάρχει διαφορά ανάμεσα:

- στην προγραμματισμένη ώρα άφιξης που αναγράφεται στο αεροπορικό σας εισιτήριο και
- την πραγματική ώρα άφιξης που αναγράφεται στην πύλη αφίξεων.

## Υποβολή αξίωσης

Αν η πτήση σας πληροί τις προϋποθέσεις που περιγράφονται στο παρόν ασφαλιστήριο συμβόλαιο, η Koala θα επικοινωνήσει μαζί σας εντός τριών εργάσιμων ημερών μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για να επιβεβαιώσει ότι πληρείτε τις προϋποθέσεις για λήψη αποζημίωσης. Εκείνη τη στιγμή, η Koala θα ζητήσει τα στοιχεία πληρωμής σας.

Από τη στιγμή που θα εγκριθεί η αξίωσή σας, η αποζημίωση θα καταβληθεί στον τραπεζικό λογαριασμό που έχετε παρέχει.

Για βοήθεια ή ερωτήσεις σχετικά με την υποβολή αξίωσης, επικοινωνήστε μέσα από τη διεύθυνση:

GOLAO (Koala)

165 rue Belliard, 75018, Paris, Γαλλία

Email: [contact@hikoala.co](mailto:contact@hikoala.co)

## Ψευδείς ή παραπλανητικές αξιώσεις

Σε περίπτωση που κριθεί ότι οι πληροφορίες που παρέχονται στα πλαίσια μιας αξίωσης είναι ψευδείς, ελλιπείς ή παραπλανητικές, δεν θα καταβληθεί αποζημίωση, βάσει τους παρόντος ασφαλιστήριου συμβολαίου.

Σε περίπτωση που έχει γίνει ήδη κάποια πληρωμή, πρέπει να επιστρέψετε το πλήρες ποσό εντός 30 ημερών από τη λήψη γραπτής ειδοποίησης από την ασφαλιστική εταιρεία. Υπό αυτές τις συνθήκες, το ασφαλιστήριο συμβόλαιο θα ακυρωθεί και δε θα σας επιστραφεί το ποσό του ασφάλιστρου.

## Ασφάλιστρο

Το κόστος της παρούσας ασφάλισης υπολογίζεται βάσει ενός καθορισμένου ποσού για κάθε ασφαλιστικά καλυπτόμενο πρόσωπο, όπως περιγράφεται στο κύριο πιστοποιητικό του ασφαλιστηρίου συμβολαίου.

## Τι δεν καλύπτει η παρούσα ασφάλιση

Η παρούσα ασφάλιση δεν παρέχει κάλυψη για τυχόν απώλειες, ζημιές ή συμβάντα που οφείλονται, έμμεσα ή άμεσα, στα εξής:

### Πόλεμο ή εμπόλεμη σύρραξη

Οποιαδήποτε πράξη διακρατικού ή εμφυλίου πολέμου ή σχετική με στρατιωτικές επιχειρήσεις.

### Κινδύνους από πυρηνικά ή ραδιενέργεια

Οποιαδήποτε απώλεια ή ζημία σχετικά με:

- πυρηνικά όπλα ή συσκευές σχεδιασμένες να προκαλούν έκρηξη μέσω πυρηνικής αντίδρασης
- πυρηνικά καύσιμα, ραδιενεργά υλικά ή απόβλητα
- οποιαδήποτε άλλη πηγή ραδιενεργού ακτινοβολίας για την οποία ευθύνεται ο χειριστής πυρηνικών εγκαταστάσεων

### Διατάραξη της εναέριας κυκλοφορίας

Απεργίες, διαδηλώσεις ή καιρικά φαινόμενα που εξακολουθούν να διαταράσσουν την εναέρια κυκλοφορία επί επτά συνεχόμενες ημέρες μετά το περιστατικό. Εξακολουθεί να παρέχεται ασφαλιστική κάλυψη για τις πρώτες επτά ημέρες.

### Ακυρώσεις πτήσεων

Κάθε ακύρωση πτήσης που πραγματοποιείται περισσότερες από 28 ημέρες πριν από την προγραμματισμένη ημερομηνία αναχώρησης.

### Έκτακτες υγειονομικές καταστάσεις

Οποιαδήποτε απώλεια ή καθυστέρηση που οφείλεται σε έκτακτη υγειονομική κατάσταση, επιδημία ή πανδημία, συμπεριλαμβανομένων των εξής:

- κορωνοϊός (COVID-19)
- σοβαρού οξέος αναπνευστικού συνδρόμου κορωνοϊού 2 (SARS-CoV-2)
- οποιαδήποτε μετάλλαξη ή παραλλαγή αυτών των ιών

### Κυβερνοσυμβάντα

Οποιαδήποτε απώλεια, ζημία, δαπάνη ή ευθύνη προκύπτει από ή οφείλεται σε κυβερνοεπιθέσεις ή κυβερνοπεριστατικά.

## Πότε ξεκινά και λήγει η ασφαλιστική σας κάλυψη

### Έναρξη της ασφαλιστικής κάλυψης

Η ασφάλισή σας ξεκινά κατά την ημερομηνία της αγοράς της, μόλις το ασφάλιστρο εξοφληθεί πλήρως και οι παρόντες όροι εκδοθούν για τον ασφαλιζόμενο.

### Ακύρωση της ασφαλιστικής κάλυψης

Μπορείτε να ακυρώσετε την ασφάλισή σας πριν αυτή ξεκινήσει, αν αποφασίσετε ότι δεν είναι κατάλληλη για τις ανάγκες σας. Από τη στιγμή που θα ξεκινήσει η ασφαλιστική κάλυψη, δεν υπάρχει δυνατότητα να ακυρωθεί.

Για ακύρωση της ασφαλιστικής κάλυψης πριν από την έναρξή της, επικοινωνήστε μέσα από τη διεύθυνση:

GOLAO (Koala)

165 rue Belliard, 75018, Paris, Γαλλία

Email: [contact@hikoala.co](mailto:contact@hikoala.co)

### Διάρκεια της ασφαλιστικής κάλυψης

Η ασφάλισή σας θα παραμείνει σε ισχύ κατά το χρονικό διάστημα που αναγράφεται στο αποδεικτικό ασφαλιστικής κάλυψης, υπό την προϋπόθεση ότι έχει πληρωθεί το ασφάλιστρο.

## Πως να προχωρήσετε σε καταγγελία

Σε περίπτωση που υπάρχει κάτι που σας προβληματίζει ή δεν είστε ικανοποιημένοι με τον τρόπο διαχείρισης της ασφάλισής σας, επικοινωνήστε μαζί μας προκειμένου να προβούμε στις ανάλογες διορθωτικές ενέργειες.

### Στοιχεία επικοινωνίας

Υπεύθυνος καταγγελιών

Eir Försäkring AB

Box 3132

103 62 Stockholm

Σουηδία

Email: [klagomal@eirforsakring.se](mailto:klagomal@eirforsakring.se)

## Τρόπος διαχείρισης των καταγγελιών

Θα επιβεβαιώσουμε ότι λάβαμε την καταγγελία σας εντός πέντε εργάσιμων ημερών από τη λήψη της.

Θα σας δοθούν, επίσης, το ονοματεπώνυμο και τα στοιχεία επικοινωνίας του προσώπου που έχει αναλάβει την υπόθεσή σας.

Θα σας ενημερώνουμε για την πορεία της καταγγελίας σας:

- Θα λάβετε μια γραπτή ενημέρωση εντός είκοσι (20) εργάσιμων ημερών.
- Θα σας στείλουμε την τελική απόφαση εντός σαράντα (40) εργάσιμων ημερών από τη λήψη της καταγγελίας σας.

## Σε περίπτωση μη ικανοποίησης

Αν δεν μείνετε ικανοποιημένοι από την έκβαση της υπόθεσής σας ή δεν λάβετε μια τελική απόφαση εντός σαράντα (40) εργάσιμων ημερών, μπορείτε να αναφέρετε το ζήτημα στην εξής Αρχή:

Εθνικό Συμβούλιο Καταγγελιών Καταναλωτών (ARN)

Box 174,

101 23, Stockholm,

Σουηδία

Εάν αγοράσατε αυτή την ασφάλιση μέσω διαδικτύου, μπορείτε να ανατρέξετε σε πρόσθετες πληροφορίες και υποστήριξη για την αποκατάσταση των δικαιωμάτων των καταναλωτών που διατίθενται στη διεύθυνση <https://consumer-redress.ec.europa.eu/>

## Τα νόμιμα δικαιώματά σας

Η χρήση της διαδικασίας υποβολής καταγγελίας δεν επηρεάζει το δικαίωμά σας, βάσει του παρόντος συμβολαίου, να προβείτε σε νομικές ενέργειες ή να αναζητήσετε άλλες επιλογές επίλυσης διαφορών.

## Οι ευθύνες σας

Φέρετε την ευθύνη να ελέγχετε την κατάσταση της πτήσης σας και τις ειδοποιήσεις που λαμβάνετε από την Koala, το συντομότερο δυνατό, σε περίπτωση καθυστέρησης, ακύρωσης ή αλλαγής προορισμού της πτήσης σας. Η έγκαιρη αναφορά βοηθά ώστε να επεξεργαστούμε γρήγορα την αξίωσή σας και να διατηρήσουμε σε ισχύ την ασφαλιστική σας κάλυψη.

## Ανάκτηση εξόδων από άλλους

Εάν κάποιο άλλο πρόσωπο ή οργανισμός ευθύνεται για το περιστατικό που οδήγησε σε απαίτηση αποζημίωσης, ο ασφαλιστής μπορεί να ανακτήσει από το πρόσωπο ή τον οργανισμό αυτό το ποσό που καταβλήθηκε βάσει του παρόντος ασφαλιστηρίου. Το δικαίωμα αυτό ισχύει έως το συνολικό ποσό των εξόδων που καλύπτονται από τον ασφαλιστή.

Οποιοδήποτε ποσό καταβάλλεται βάσει του παρόντος ασφαλιστηρίου για καθυστέρηση πτήσης, ακύρωση πτήσης ή εκτροπή πτήσης θεωρείται αποζημίωση για το ίδιο επιχειρησιακό γεγονός που προκάλεσε τη διαταραχή.

Όταν δικαιούστε αποζημίωση από τον εκτελούντα αερομεταφορέα σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία για τα δικαιώματα επιβατών, συμπεριλαμβανομένου του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, οποιοδήποτε ποσό καταβάλλεται βάσει του παρόντος ασφαλιστηρίου θεωρείται μέρος αυτής της αποζημίωσης.

Το συνολικό ποσό που λαμβάνεται από αυτή την ασφάλιση και από την αεροπορική εταιρεία δεν πρέπει να υπερβαίνει την αποζημίωση που προβλέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία για τα δικαιώματα επιβατών.

Η παρούσα ρήτρα δεν περιορίζει ούτε αντικαθιστά τυχόν υποχρεωτικά νόμιμα δικαιώματα που μπορεί να έχετε σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

## Πότε ισχύουν δύο ασφαλίσεις ταυτόχρονα

Σε περίπτωση που το ίδιο περιστατικό καλύπτεται και από άλλο ασφαλιστήριο συμβόλαιο, η ασφαλιστική εταιρεία ενδέχεται να επικοινωνήσει με τον άλλον πάροχο ασφαλιστικής κάλυψης για να διευθετήσει έναν δίκαιο καταμερισμό της πληρωμής μεταξύ τους.

Δε θα πληρωθεί κανένα μέρος του ποσού της αξίωσης, βάσει του παρόντος ασφαλιστηρίου συμβολαίου, το οποίο θα μπορούσε να ανακτηθεί από μια άλλη ασφαλιστική εταιρεία, αν δεν υπήρχε η παρούσα ασφαλιστική κάλυψη.

## Ορισμοί

Οι ακόλουθες λέξεις και εκφράσεις, στα πλαίσια του παρόντος ασφαλιστηρίου συμβολαίου, εμπεριέχουν τις έννοιες που παρατίθενται ακολούθως.

### Σύστημα πληροφορικής

Οποιοδήποτε ηλεκτρονικό ή ψηφιακό σύστημα χρησιμοποιείται για τη συλλογή, αποθήκευση, διαχείριση ή κοινοποίηση δεδομένων. Το εν λόγω σύστημα περιλαμβάνει υλικό εξοπλισμό, λογισμικά, διακομιστές, υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους, συστήματα επικοινωνίας και συνδεδεμένες συσκευές, όπως φορητούς υπολογιστές, έξυπνα τηλέφωνα, τάμπλετ ή φορητές συσκευές. Καλύπτει, επίσης, κάθε συναφή εξοπλισμό, όπως συστήματα αποθήκευσης δεδομένων, συστήματα δικτύων και εγκαταστάσεις εφεδρικών αρχείων, είτε αυτά τα λειτουργείτε εσείς, είτε κάποιο άλλο ασφαλισμένο πρόσωπο, είτε κάποιος εξωτερικός πάροχος.

### Κυβερνοεπίθεση

Οποιαδήποτε σκόπιμη, μη εξουσιοδοτημένη ή εγκληματική ενέργεια, όπως και απόπειρες ή απειλές για ενέργεια που αποσκοπεί στην απόκτηση πρόσβασης, τη χρήση ή τη διατάραξη ενός συστήματος πληροφορικής.

### Κυβερνοπεριστατικό

Οποιαδήποτε αστοχία, δυσλειτουργία ή διατάραξη επηρεάζει ένα σύστημα πληροφορικής, με αποτέλεσμα τη μερική ή ολική διακοπή λειτουργίας ή κατάρρευση του συστήματος.

### Καθυστέρηση πτήσης

Περίπτωση στην οποία μια πτήση φτάνει στον προορισμό της αργότερα από την προγραμματισμένη ώρα άφιξης.

### Αεροπορικό εισιτήριο

Ένα έγκυρο ταξιδιωτικό έγγραφο που επιβεβαιώνει το δικαίωμα ενός επιβάτη να ταξιδέψει με μια συγκεκριμένη πτήση. Παρέχει επίσης ορισμένες προστασίες στο πλαίσιο των διεθνών συμβάσεων για τις αεροπορικές μεταφορές.

### Ακύρωση πτήσης

Ακύρωση μιας προγραμματισμένης πτήσης από την αεροπορική εταιρεία, λόγω συνθηκών πέρα από τον έλεγχο του ταξιδιώτη.

### Αλλαγή προορισμού της πτήσης

Περίπτωση στην οποία το αεροπλάνο, για λόγους πέραν του ελέγχου του ταξιδιώτη, προσγειώνεται σε αεροδρόμιο διαφορετικό από αυτό που αναφέρεται στο αρχικό πρόγραμμα.

### Γενικός Κανονισμός Προστασίας των Δεδομένων (ΓΚΠΔ)

Ο Κανονισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) 2016/679 σχετικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων και τους απορρήτου των ατόμων, ο οποίος αντικατέστησε την Οδηγία 95/46/ΕΚ.

### **Ασφάλιστρο**

Το ποσό που πληρώνετε για την ασφαλιστική κάλυψη που σας παρέχεται βάσει του παρόντος ασφαλιστηρίου συμβολαίου.

### **Μετεωρολογικό φαινόμενο**

Σοβαρό και απρόβλεπτο καιρικό φαινόμενο μεγάλης κλίμακας και φυσικής προέλευσης.

### **Απεργία**

Προσωρινή, συλλογική παύση εργασίας με σκοπό την έκφραση δυσαρέσκειας ή τη διεκδίκηση αιτημάτων.

### **Πανδημία**

Μια ευρείας κλίμακας εξάπλωση μεταδοτικής νόσου που επηρεάζει έναν μεγάλο αριθμό ανθρώπων σε πολλές χώρες ή περιοχές.

## **Ρυθμιστικές πληροφορίες**

Η Eir Försäkring AB έχει λάβει την έγκριση και υπόκειται στην εποπτεία της Εποπτικής Αρχής Οικονομικών της Σουηδίας (Finansinspektionen).

Διεύθυνση: Sveavägen 44, Stockholm, Σουηδία

Email: [finansinspektionen@fi.se](mailto:finansinspektionen@fi.se)

Τηλέφωνο: +46 (0)8 408 980 00

Φαξ: +46 (0)8 24 13 35

## **Ισχύουσα νομοθεσία και γλώσσα**

Η παρούσα ασφάλιση διέπεται από τη σουηδική νομοθεσία.

Αν διαμένετε σε κάποια άλλη χώρα εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, θα ισχύουν επίσης οι δεσμευτικοί νόμοι για την προστασία των καταναλωτών εκείνης της χώρας.

Σε περίπτωση διαφοράς, και θα δύο μέρη θα προσπαθήσουν πρώτα να την επιλύσουν ανεπίσημα μεταξύ τους.

Σε περίπτωση που υπάρξει ανάγκη για νομικές ενέργειες, μπορείτε να προσφύγετε ενώπιον δικαστηρίου της Σουηδίας ή ενώπιον δικαστηρίου του κράτους μέλους της ΕΕ στο οποίο διαμένετε.

Μπορείτε να λάβετε το παρόν ασφαλιστήριο συμβόλαιο στα αγγλικά, κατόπιν αιτήματος. Με αποδοχή του παρόντος ασφαλιστηρίου συμβολαίου, επιβεβαιώνετε ότι κατανοείτε τα περιεχόμενά του και συμφωνείτε με τους όρους του.

## **Κυρώσεις και περιορισμοί**

Η παρούσα ασφάλιση δεν παρέχει κάλυψη, και η ασφαλιστική εταιρεία δε θα πληρώσει για κάποια αξίωση ούτε θα καταβάλει αποζημίωση, σε περίπτωση που μια τέτοια ενέργεια αποτελεί παραβίαση ή υπόκειται σε κυρώσεις, περιορισμούς ή απαγορεύσεις που επιβάλλονται από:

- τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών
- την Ευρωπαϊκή Ένωση
- το Ηνωμένο Βασίλειο
- τις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής

## Τρόπος χρήσης των προσωπικών σας στοιχείων

### Ποιοι είμαστε

Την ευθύνη για την παροχή της παρούσας ασφάλισης έχει αναλάβει η Eir Försäkring AB (Eir). Η Eir είναι υπεύθυνη για τη διαχείριση των προσωπικών σας στοιχείων σε σχέση με το παρόν ασφαλιστήριο συμβόλαιο.

### Γιατί συλλέγουμε τα δεδομένα σας

Συλλέγουμε και χρησιμοποιούμε τα προσωπικά σας στοιχεία για:

- διευθέτηση, διαχείριση και παροχή της ασφαλιστικής σας κάλυψης
- συμμόρφωση με νομικές και ρυθμιστικές υποχρεώσεις
- συνεργασία με εταίρους που συμμετέχουν στην παροχή της ασφαλιστικής σας κάλυψης

### Τι συλλέγουμε

Ενδέχεται να συλλέγουμε στοιχεία όπως:

- ονοματεπώνυμο, ταχυδρομική διεύθυνση, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και αριθμό τηλεφώνου
- πληροφορίες απαραίτητες για τη διεκπεραίωση, διαχείριση ή επεξεργασία μιας αξίωσης
- ευαίσθητα δεδομένα, όπως δεδομένα υγείας ή ποινικού μητρώου, εφόσον είναι συναφή με την ασφαλιστική σας κάλυψη

### Όταν ζητάμε τη συγκατάθεσή σας

Σε ορισμένες περιπτώσεις, ενδέχεται να ζητήσουμε τη ρητή συγκατάθεσή σας σχετικά με την επεξεργασία ευαίσθητων δεδομένων. Σε αυτήν την περίπτωση, θα επικοινωνήσουμε απευθείας μαζί σας.

Μπορείτε να ανακαλέσετε τη συγκατάθεσή σας, ανά πάσα στιγμή, στέλνοντας αντίστοιχο μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση [data.protection@eirforsakring.se](mailto:data.protection@eirforsakring.se).

Σημειωτέον ότι, η ανάκληση της συγκατάθεσής σας ενδέχεται να επηρεάσει την ικανότητά μας να σας παρέχουμε ασφαλιστική κάλυψη ή να διεκπεραιώσουμε μια αξίωση.

### Σε ποιους κοινοποιούμε πληροφορίες

Προκειμένου να είμαστε σε θέση να διαχειριζόμαστε αποτελεσματικά την ασφάλισή σας, ενδέχεται να κοινοποιούμε πληροφορίες στους εξής:

- ασφαλιστές, μεσίτες και μεσάζοντες
- αντασφαλιστές, παρόχους υπηρεσιών διεκπεραίωσης αξιώσεων και διακανονιστές
- ρυθμιστικές και εποπτικές Αρχές

- υπηρεσίες αποτροπής απάτης και υπηρεσίες επιβολής του νόμου
- υποχρεωτικές βάσεις δεδομένων ασφάλισης

Κοινοποιούμε πληροφορίες μόνο εφόσον είναι απαραίτητο για την παροχή της ασφαλιστικής σας κάλυψης και όταν απαιτείται βάσει νόμου

### **Για πόσο καιρό διατηρούμε τα δεδομένα σας**

Διατηρούμε τα προσωπικά δεδομένα σας μόνο για το χρονικό διάστημα που είναι απαραίτητο για την παροχή της ασφαλιστικής σας κάλυψης και για εκείνο που ορίζουν ο νόμος ή οι ρυθμιστικές απαιτήσεις.

### **Στοιχεία άλλων**

Σε περίπτωση που μας κοινοποιήσετε τα προσωπικά στοιχεία άλλων ατόμων, θα πρέπει πρώτα να διασφαλίσετε ότι έχουν διαβάσει την παρούσα πολιτική απορρήτου.

### **Μάθετε περισσότερα**

Μπορείτε να διαβάσετε ολόκληρη την Πολιτική Απορρήτου μας στη διεύθυνση <https://www.eirforsakring.com/en/privacy> ή να ζητήσετε ένα αντίγραφο αυτής σε κάποια άλλη μορφή, αν είναι απαραίτητο.

### **Τα δικαιώματά σας**

Έχετε δικαίωμα για πρόσβαση, διόρθωση, ή αίτημα διαγραφής των προσωπικών σας δεδομένων.

Αν επιθυμείτε να ασκήσετε αυτά τα δικαιώματα ή να εκφράσετε την ανησυχία σας σχετικά με τον τρόπο διαχείρισης των δεδομένων σας, επικοινωνήστε μέσα από τη διεύθυνση:

Email: [data.protection@eirforsakring.se](mailto:data.protection@eirforsakring.se)

Μπορείτε, επίσης, να επικοινωνήσετε με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων της Koala μέσα από τη διεύθυνση:

Koala, Data Protection Officer

165 rue Belliard, 75018 Paris, Γαλλία

Email: [dpo@hikoala.co](mailto:dpo@hikoala.co)

Αν δεν σας ικανοποιήσει η απάντηση που θα λάβετε, μπορείτε να υποβάλετε μια καταγγελία στην τοπική Αρχή προστασίας δεδομένων. Ωστόσο, εμείς σας παροτρύνουμε να επικοινωνήσετε πρώτα μαζί μας, προκειμένου να μας δοθεί η δυνατότητα να επιλύσουμε ζήτημα απευθείας μαζί σας.