

Protección del equipaje



Empresa: Eir Försäkring AB, Box 3132, 103 62 Estocolmo, está autorizada y supervisada por la Autoridad de Supervisión Financiera de Suecia (Finansinspektionen)

Este documento ofrece un resumen de las características principales del producto de seguro.

La información precontractual y contractual completa sobre el producto se proporciona en otros documentos, incluidos los términos y condiciones de la póliza y, cuando corresponda, el anexo de la póliza.

¿Qué es este tipo de seguro?

Este seguro proporciona una indemnización si su equipaje facturado se retrasa o se pierde después de haber sido aceptado por la aerolínea en el aeropuerto de salida.



¿Qué está asegurado?

Equipaje retrasado

- EUR 200 por artículo si su equipaje facturado se retrasa en su viaje de ida o de vuelta

Equipaje perdido

- EUR 500 por artículo si su equipaje facturado se extravía en su viaje de ida o de vuelta



¿Qué no está asegurado?

- Guerra o conflicto: cualquier acto de guerra extranjera o civil, u operaciones militares relacionadas.
- Riesgos nucleares y radiactivos: cualquier pérdida o daño relacionado con: armas nucleares o dispositivos diseñados para provocar una explosión, combustible nuclear, materiales o residuos radiactivos, cualquier otra fuente de radiación ionizante bajo la responsabilidad del operador de una instalación nuclear.
- Eventos cibernéticos: cualquier pérdida, daño, gasto o responsabilidad causados por un acto o incidente cibernético, o que se deriven de ellos.
- Incidentes de equipaje no denunciados: cualquier retraso o pérdida de equipaje que no esté respaldado por un Parte de Irregularidad de Equipaje (PIR) válido emitido por la aerolínea.



¿Existen restricciones en la cobertura?

- Estás cubierto si has contratado una suscripción válida a la Protección de Equipaje de Volotea y has abonado la tarifa correspondiente. Tu cobertura se aplica cuando viajas en los vuelos elegibles que figuran en tu Certificado de Seguro.
- Para poder optar a la indemnización prevista en la Protección de Equipaje de Volotea, deben cumplirse las siguientes condiciones en relación con los documentos justificativos. Si se le solicita, deberá presentar un informe de irregularidad de equipaje (PIR) válido emitido a su nombre.
- La cobertura solo se aplica al equipaje facturado para el vuelo específico que figura en la confirmación de la reserva.



¿Dónde tengo cobertura?

- ✓ Solo estará cubierto mientras viaje en los vuelos que figuran en su Certificado de seguro.

La cobertura se aplica al equipaje facturado en su viaje de ida y vuelta cuando dichos vuelos sean:

Operados por una aerolínea comercial o de bajo coste con un horario de vuelos publicado, o

Un vuelo chárter que figure en su billete.

Este seguro **no ofrece** cobertura geográfica general ni cobertura mundial para viajes.

Solo es válido para los vuelos elegibles que hayas reservado a través de la página web española de Volotea y para los que tu suscripción a la Protección de Equipaje de Volotea sea válida.



¿Cuáles son mis obligaciones?

Usted es responsable de comprobar el estado de su equipaje y de informar a Koala lo antes posible de cualquier retraso, pérdida o daño. Informarnos rápidamente nos ayuda a tramitar su reclamación con celeridad y a mantener la validez de su cobertura.



¿Cuándo y cómo pago?

Debe pagar la prima completa antes de que comience la cobertura de la póliza.



¿Cuándo comienza y termina la cobertura?

Las fechas de inicio y finalización de su póliza se confirmarán en el calendario de su póliza.



¿Cómo puedo cancelar el contrato?

Puede cancelar su seguro antes de que entre en vigor si decide que no se ajusta a sus necesidades. Una vez que la cobertura haya comenzado, no se podrá cancelar. Para cancelarlo antes de la fecha de inicio, envíe un correo electrónico a: contact@hikoala.co.



Information and Advice Form

Contract Koala Luggage Disruption

Sobre su seguro

En este documento se explica qué incluye el seguro, qué no incluye y qué se espera de la persona asegurada. Forma parte del contrato de seguro suscrito entre las partes que se enumeran más abajo.

Partes en este seguro

- Aseguradora: Eir Försäkring AB. En este documento usamos "nosotros", "nos" y "nuestro/a/os/as" para referirnos a la aseguradora.
- Tomador del seguro: Volotea S.L., inscrita en el Registro Mercantil de Asturias (Folio 64, Tomo 4282, Inscripción 2.^a, AS-53816), con domicilio social en Aeropuerto de Asturias, Santiago del Monte (Castrillón), 33459, España.

Este seguro lo ha contratado el tomador del seguro, quien se encarga del pago de la prima de la cobertura establecida en esta póliza.

Quién está cubierto

Usted está cubierto en virtud de esta póliza si ha adquirido una **suscripción de Protección de Equipajes Volotea** y ha pagado la tarifa requerida. Su cobertura es aplicable cuando usted viaja en los vuelos que cumplen los requisitos que figuran en su Comprobante de Seguro. En esta póliza, se hace referencia a usted como "usted".

Requisitos para la cobertura

La Protección de Equipajes Volotea está disponible para viajeros que reúnan los criterios de elegibilidad que se describen en esta póliza. Ofrece una compensación si su equipaje se retrasa o extravía, según se recoge en esta póliza.

Puede ver la póliza completa y encontrar más información sobre la página web de Protección de Equipajes de Volotea en <https://www.volotea.com/>.

Su correo electrónico de confirmación incluirá también información de la suscripción y el comprobante de la cobertura.

Artículo 1 - Condiciones para la cobertura

Para optar a las compensaciones al amparo de la Protección para Equipajes Volotea, deberán cumplirse las siguientes condiciones.

Documentos justificativos

Si se le solicitan, usted deberá proporcionar lo siguiente:

- Un Informe de Irregularidades sobre Propiedades (PIR, Property Irregularity Report) válido emitido a su nombre

Si no puede proporcionar los documentos requeridos, usted puede perder su derecho a recibir los beneficios al amparo de esta cobertura.



Información importante

Al suscribir Protección para Equipajes Volotea, usted acepta recibir su Comprobante de Seguro y todos los documentos de la póliza relacionados, electrónicamente.

Artículo 2 - Condiciones de la póliza

En esta póliza se establece el acuerdo entre la aseguradora y el tomador del seguro, y se explica quién está cubierto, qué es aplicable y cuándo es válida la cobertura.

Cada asegurado recibe un Comprobante de Seguro que confirma la cobertura provista.

La cobertura descrita en esta póliza es aplicable únicamente cuando:

- La prima requerida haya sido pagada en su totalidad
- El viajero cumpla con los criterios de elegibilidad y tenga una suscripción de Protección para Equipajes Volotea para el periodo que se muestre en el Comprobante de Seguro

Artículo 3 - Información general

Esta póliza de protección para equipajes se ofrece mediante la colaboración entre Koala y Eir Försäkring AB.

Koala, operado por GOLAO SAS y con sede en 165 rue Belliard, 75018 París, gestiona y distribuye este seguro entre los clientes de Volotea.

El seguro está suscrito por Eir Försäkring AB, número de entidad 550116 Box 3132, 103 62 Estocolmo. Eir Försäkring AB está autorizada y regulada por la Autoridad de Supervisión Financiera de Suecia (Finansinspektionen).

Su seguro consiste en:

- esta información general y las condiciones de cobertura
- su comprobante de seguro, que se remite cuando se suscribe
- cualquier posible actualización o cambio futuro que se aplique a su póliza

Artículo 4 - Lo que cubre este seguro

Este seguro proporciona una compensación si su equipaje facturado se retrasa o se extravía después de haber sido aceptado por la aerolínea en su aeropuerto de salida.

La cobertura es aplicable solo al equipaje facturado para el vuelo específico que se muestra en la confirmación de su reserva.



La compensación se paga en forma de cantidad fija, según se establece en esta póliza.

Artículo 5 - Lo que incluye esta cobertura

Este seguro ofrece una compensación fija si su equipaje facturado se retrasa o extravía, según se describe a continuación. La cobertura es aplicable solo al equipaje facturado para su vuelo.

Beneficios de la protección del equipaje

- 200 EUR por bulto si su equipaje facturado se retrasa en su viaje de ida o de vuelta
- 500 EUR por bulto si su equipaje facturado se extravía en su viaje de ida o de vuelta

Cuándo es aplicable la cobertura

La Cobertura es aplicable a vuelos comerciales operados por:

- aerolíneas comerciales o de bajo coste con horarios de vuelo publicados
- vuelos chárter que estén incluidos en su billete

También está usted cubierto/a si su equipaje se extravía temporalmente en tránsito, siempre y cuando:

- use presente un Informe sobre Irregularidades en Propiedades (PIR) emitido a su nombre
- En el caso del equipaje retrasado, se le devuelve al menos un día después de su llegada a su destino final
- En el caso de la pérdida de equipaje, no se le ha devuelto en los 21 días siguientes a su llegada a su destino final

Si no se proporciona la documentación requerida, la reclamación no será válida.

Artículo 6 - Reclamaciones

Si su equipaje facturado se retrasa o se extravía en la forma que se describe en esta póliza, usted deberá proporcionar un Informe sobre Irregularidades en Propiedades (PIR) válido de la aerolínea como medio de acreditación del incidente.

Una vez que se apruebe su reclamación, la compensación se transferirá a la cuenta bancaria que usted proporcione.

Para obtener ayuda o para preguntas sobre su reclamación, puede comunicarse con:

GOLAO (Koala)

165 rue Belliard, 75018 París

Correo electrónico: contact@hikoala.co

Artículo 7 - Reclamaciones falsas o engañosas



Si se determina que alguna información proporcionada en una reclamación es falsa, incompleta o engañosa, no se realizará ningún pago al amparo de esta política.

Si ya se ha realizado un pago, usted deberá reembolsar el importe total dentro de los 30 días posteriores a la notificación por escrito que haga la aseguradora. En esas circunstancias, se cancelará su póliza y no se reembolsará la prima.

Artículo 8 - Prima

El coste de este seguro se basa en una tarifa fija para cada persona cubierta, según se describe en el certificado de póliza maestra.

Artículo 9 - Lo que el seguro no cubre

Este seguro no ofrece cobertura para pérdidas, daños o acontecimientos causados directa o indirectamente por lo siguiente:

Guerras o conflictos

Cualquier acto de guerra internacional o civil, u operaciones militares con ello relacionadas.

Riesgos nucleares y radiactivos

Toda pérdida o daños vinculados a:

- armas o dispositivos nucleares concebidos para causar una explosión
- combustible nuclear, materiales radiactivos o desechos radiactivos
- cualquier otra fuente de radiaciones ionizantes que estén bajo la responsabilidad del explotador de instalaciones nucleares.

Acontecimientos cibernéticos

Cualquier pérdida, daño, gasto o responsabilidad causada o resultante de actos cibernéticos o incidentes cibernéticos.

Incidentes con el equipaje que no se han notificado

Cualquier retraso o pérdida de equipaje que no esté respaldado por un Informe sobre Irregularidades en Propiedades (PIR) válido emitido por la aerolínea.

Artículo 10 - Cuándo comienza y finaliza su cobertura

Inicio de la cobertura

Su seguro comienza en la fecha de su contratación, una vez pagada la prima en su totalidad y proporcionadas estas condiciones al tomador del seguro.

Cancelación de su cobertura

Usted puede cancelar su seguro antes de que este comience si decide que no es adecuado para sus necesidades. Una vez que la



cobertura haya comenzado, no se puede cancelar.

Para cancelar antes de la fecha de inicio, puede ponerse en contacto con:

GOLAO (Koala)
165 rue Belliard, 75018 París

Correo electrónico: contact@hikoala.co

Duración de la cobertura

Su seguro sigue siendo válido durante el período que se muestra en su Comprobante de Seguro, siempre que se haya pagado la prima.

Artículo 11 - Cómo presentar una queja

Si usted tiene alguna inquietud o no está satisfecho/a con la forma en que se ha gestionado su seguro, puede comunicarse con nosotros para que podamos solventar lo que proceda.

Datos de contacto

Compliance Manager
Eir Försäkring AB
Box 3132
103 62 Stockholm
Suecia
Correo electrónico: klagomal@eirforsakring.se

Artículo 12 - Cómo gestionamos las quejas

Confirmaremos que hemos recibido su queja en un plazo de cinco días hábiles.

También se le dará el nombre y los datos de contacto de la persona que gestione su caso.

Le mantendremos informado mientras revisamos su queja:

- Recibirá una actualización por escrito dentro de los veinte días hábiles siguientes.
- Le haremos llegar una decisión final dentro de los cuarenta días hábiles siguientes a la recepción de su queja.

Artículo 13 - Si no está satisfecho/a

Si no está satisfecho/a con el resultado o no ha recibido una respuesta definitiva dentro de los cuarenta días hábiles siguientes, usted puede remitir la cuestión a:



National Board for Consumer Complaints (ARN)
Box 174
101 23 Stockholm
Suecia

Si ha contratado este seguro por Internet, puede consultar la información adicional sobre reclamaciones de los consumidores y la asistencia disponible en <https://consumer-redress.ec.europa.eu/>

Artículo 14 - Sus derechos legales

El uso del proceso de quejas no afecta su derecho a emprender acciones legales o buscar otras opciones de resolución de disputas disponibles en virtud de este contrato.

Artículo 15 - Sus responsabilidades

Es su responsabilidad verificar el estado de su equipaje e informar de cualquier retraso, pérdida o daño a Koala lo antes posible. Esta rápida comunicación nos ayuda a procesar su reclamación también rápidamente y a mantener la validez de su cobertura.

Artículo 16 - Recuperación de costes de otros

Si otra persona es responsable del incidente que dé lugar a una reclamación, la aseguradora podrá recuperar la cantidad pagada en virtud de esta póliza de esa persona u entidad. Este derecho de recuperación es aplicable hasta llegar a los costes totales cubiertos por la aseguradora.

Artículo 17 - En los casos en que también es aplicable otro seguro

Si otra póliza de seguro cubre el mismo incidente, la aseguradora podrá comunicarse con el otro proveedor de seguros para disponer una parte equitativa del pago entre ellos.

Por esta póliza no se pagará ninguna parte en una reclamación que pueda recuperarse de otra aseguradora si esta cobertura no hubiera existido.



Artículo 18 - Definiciones

Las siguientes palabras y expresiones tienen los significados que se muestran más abajo cuando se utilizan en esta póliza.

Sistema informático

Cualquier instalación electrónica o digital utilizada para recopilar, almacenar, gestionar o compartir datos. Ello incluye hardware, software, servidores, plataformas en la nube, sistemas de comunicación y dispositivos conectados como son ordenadores portátiles, teléfonos inteligentes, tablets o dispositivos para llevar puestos ("wearables"). También cubre equipos relacionados, como son almacenamiento para datos, sistemas de redes e instalaciones de respaldo, ya estén operados por usted, por otra persona asegurada o por un proveedor externo.

Acto cibernetico

Cualquier actividad deliberada, no autorizada o delictiva, incluidos intentos o amenazas relativas a ello, que implique obtener acceso, usar o perturbar sistemas informáticos.

Incidente cibernetico

Cualquier fallo, mal funcionamiento o perturbación que afecte a un sistema informático y que resulte en una interrupción parcial o total del sistema o en su falta de disponibilidad.

Billete de avión

Un documento de viaje válido que confirme el derecho del pasajero a viajar en un vuelo determinado. También ofrece ciertas protecciones amparadas en regulaciones internacionales sobre transporte aéreo.

Retraso del equipaje

El equipaje facturado, ropa, objetos de valor, equipamiento deportivo o artículos personales, excepto equipos de esquí, que le pertenezcan o estén a su cargo y se retrasen durante su viaje de ida. Los artículos deberán devolverse al menos 24 horas después de su llegada a su destino final.

Pérdida de equipaje

Equipaje facturado, ropa, artículos de valor, equipamiento deportivo y artículos personales, con exclusión de equipos de esquí, que le pertenezcan a usted o estén bajo su cuidado y que no se entreguen dentro los 21 días siguientes a la llegada de usted a su destino final.

Reglamento general de protección de datos (GDPR)

Reglamento de la Unión Europea (UE) 2016/679 sobre la protección de datos personales y de la privacidad de personas físicas, que sustituyó a la Directiva 95/46/EC.

Prima

El importe pagado por la cobertura de seguro proporcionada al amparo de esta póliza.

Pandemia

Un brote generalizado de una enfermedad infecciosa que afecte a un gran número de personas en varios países o regiones.

Artículo 19 - Información regulatoria

Eir Försäkring AB está autorizada y supervisada por la Autoridad de Supervisión Financiera de Suecia (Finansinspektionen).

Dirección: Sveavägen 44, Stockholm, Suecia

Correo electrónico: finansinspektionen@fi.se

Teléfono: +46 (0)8 408 980 00

Fax: +46 (0)8 24 13 35

Artículo 20 - Ley aplicable e idioma

Este seguro se rige por las leyes de Suecia.

Si usted normalmente vive en otro país de la Unión Europea, también será aplicable la legislación vigente de protección al consumidor de ese país.

Si surge una controversia, ambas partes, primero, intentarán resolverla de manera informal.

Si es necesario emprender una acción legal, puede interponerse ante los juzgados y tribunales de Suecia o ante los juzgados y tribunales del estado miembro de la UE en que usted viva.

Esta póliza está redactada en español a petición suya. Al aceptarla, usted confirma que entiende su contenido y acepta sus condiciones.

Artículo 21 - Sanciones y restricciones

Este seguro no proporciona cobertura, y la aseguradora no pagará ninguna reclamación o beneficio contractual, si al hacerlo incurre en incumplimiento o está sujeto a cualquier sanción, restricción o prohibición impuesta por:

- las Naciones Unidas
- la Unión Europea
- el Reino Unido
- los Estados Unidos de América

Artículo 22 - Cómo utilizamos su información personal

Quiénes somos

Este seguro está suscrito por Eir Försäkring AB (Eir). Eir tiene la responsabilidad de administrar su información personal en relación con esta póliza.

Por qué recopilamos datos de usted

Recopilamos y utilizamos su información personal para:



- Disponer, gestionar y ejecutar su cobertura de seguro
- Cumplir con las obligaciones legales y regulatorias
- Trabajar con nuestros socios comerciales que participan en la provisión de su cobertura

Qué recopilamos

Podemos recopilar información como la siguiente:

- nombre, dirección, correo electrónico y número de teléfono
- información necesaria para suscribir, gestionar o procesar reclamaciones
- datos confidenciales, como es información sanitaria o antecedentes penales, si son pertinentes para su cobertura

Cuándo le pedimos su consentimiento

En algunos casos, es posible que necesitemos su consentimiento explícito para tratar datos confidenciales. Si ello es aplicable, nos pondremos en contacto con usted directamente.

Usted puede retirar su consentimiento en cualquier momento enviando un correo electrónico a data.protection@eirforsakring.se.

Debe tener en cuenta que hacer tal cosa puede afectar a nuestra capacidad para proveer la cobertura o gestionar reclamaciones.

Con quién compartimos información

Para gestionar su seguro de manera efectiva, podemos compartir su información con:

- aseguradoras, corredores e intermediarios
- reaseguradores, proveedores de servicios de siniestros y tasadores
- reguladores y autoridades supervisoras
- organismos de prevención del fraude y de aplicación de la ley
- bases de datos de seguros obligatorios

Compartimos información solo cuando ello es necesario para proveer su cobertura o cuando lo exige la ley.

Cuánto tiempo conservamos sus datos

Conservamos sus datos personales solo durante el tiempo que sea necesario para ejecutar su cobertura y cumplir con los requisitos legales o regulatorios.

Información sobre otros

Si usted comparte la información personal de otra persona con nosotros, deberá cerciorarse de haber leído este aviso sobre privacidad.

Más información

Puede leer nuestro aviso sobre privacidad completo en <https://www.eirforsakring.com/en/privacy> o solicitar una copia en otro formato si lo necesita.

Sus derechos

Usted tiene derecho a acceder, rectificar o solicitar la supresión de sus datos personales.

Si desea hacer uso de estos derechos o plantear alguna inquietud sobre cómo se gestionan sus datos, deberá comunicarse con:

Correo electrónico: data.protection@eirforsakring.se

También puede ponerse en contacto con el delegado de protección de datos de Koala en:

Koala, Data Protection Officer

165 rue Belliard, 75018 París, Francia

Correo electrónico: dpo@hikoala.co



Koala

VOLOTEA 

Si no está satisfecho/a con nuestra respuesta, puede presentar una queja ante la autoridad local de protección de datos. No obstante, le animamos a ponerse en contacto con nosotros primero para que podamos resolver la cuestión de que se trate directamente.