

Retraso y Cancelación de Vuelo



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 clave del producto de seguro.

La información precontractual y contractual completa sobre el producto se facilita en otros documentos, incluidos los términos y condiciones de la póliza y, en su caso, las condiciones particulares.

¿En qué consiste este tipo de seguro?

Este seguro ofrece una compensación si su vuelo se retrasa, cancela o desvía.



¿Qué está asegurado?

Retraso y Cancelación de Vuelo

- ✓ 100 € por persona si su vuelo cubierto se retrasa, cancela o desvía 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 o dispositivos nucleares diseñados para provocar una explosión, combustible nuclear, materiales o desechos radiactivos, cualquier otra fuente de radiación ionizante bajo la responsabilidad de un operador de instalaciones nucleares
- ! Eventos cibernéticos - Cualquier pérdida, daño, gasto o responsabilidad causada por o resultante de un acto cibernético o incidente cibernético.
- ! Interrupciones del tráfico aéreo - Huelgas, manifestaciones o eventos meteorológicos que interrumpan el tráfico aéreo más allá del séptimo día consecutivo del evento. Los primeros siete días permanecen cubiertos.
- ! Cualquier cancelación de vuelo que ocurra más de 28 días antes de la fecha de salida prevista.
- ! Emergencias sanitarias - Cualquier pérdida o retraso causado por una emergencia sanitaria declarada, epidemia o pandemia, incluyendo: coronavirus (COVID-19), coronavirus del síndrome respiratorio agudo severo 2 (SARS-CoV-2) o cualquier mutación o variación de estos virus
- ! Esta cobertura no se aplica si el vuelo es cancelado por el viajero.



¿Existen restricciones en lo que respecta a la cobertura?

- ! Usted está cubierto por esta póliza si ha comprado una suscripción válida a la Protección contra Retrasos y Cancelaciones de Vuelos de Volotea y ha pagado la tasa requerida. Su cobertura se aplica cuando viaja en los vuelos elegibles listados en su Comprobante de Seguro
- ! Para ser elegible para la compensación bajo el Retraso y Cancelación de Vuelo de Volotea, deben cumplirse las siguientes condiciones en relación con los documentos justificativos. Si se los pedimos, tendrá que proporcionar la documentación de vuelo requerida confirmando el retraso o la cancelación. Si no puede proporcionar los documentos requeridos, puede perder su derecho a recibir beneficios bajo esta cobertura.
- ! La cobertura se aplica al vuelo específico listado en su confirmación de reserva e incluido en su Comprobante de Seguro
- ! Este seguro se aplica solo a vuelos programados para salir de o llegar a un aeropuerto comercial oficial con un código IATA válido.
- ! Esta póliza no cubre reclamaciones resultantes de eventos que eran públicamente conocidos en el momento en que reservó su viaje o compró este seguro (lo que ocurra más tarde), si esos eventos afectaron directamente a su vuelo.



¿Dónde estoy cubierto?



Usted está cubierto solo para el vuelo listado en su confirmación de reserva e incluido en su Comprobante de Seguro.

La cobertura se aplica a su viaje de ida y vuelta cuando el vuelo es:

- operado por una aerolínea comercial o de bajo coste con un horario de vuelo publicado, o
- un vuelo chárter listado en su billete.

Su vuelo debe salir de o llegar a un aeropuerto comercial oficial con un código IATA válido.

Esta póliza no proporciona cobertura geográfica de viaje general.

Se aplica solo al/los vuelo(s) específico(s) que reservó a través del sitio web español de Volotea y para el/los cual(es) su suscripción a la Protección contra Retrasos y Cancelaciones de Vuelos es válida.



¿Cuáles son mis obligaciones?

Usted es responsable de verificar el estado de su vuelo y notificar a Koala lo antes posible si se retrasa, cancela o desvía. El reporte inmediato nos ayuda a procesar su reclamación rápidamente y mantener su cobertura válida.



¿Cuándo y cómo tengo que pagar?

Debe pagar su prima en su totalidad antes de que comience la cobertura de la póliza.



¿Cuándo comienza y finaliza la cobertura?

Las fechas de inicio y fin de su póliza se confirmarán en las condiciones particulares de su póliza



¿Cómo puedo rescindir 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 entrado en vigor, no podrá cancelarse. Para cancelarlo antes de la fecha de inicio, envíe un correo electrónico a: contact@hikoala.co.

Information and Advice Form

Contract FDC

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 enumera a continuación.

Parties to this insurance

- 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

Está cubierto por esta política si compró una suscripción válida a la Protección contra Retrasos y Cancelación de Vuelos de Volotea y pagó 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 contra Retrasos y Cancelaciones de Vuelos de Volotea está disponible para los viajeros que cumplan con los criterios de elegibilidad que se describen en esta póliza. Proporciona una compensación si su vuelo se retrasa o cancela, según lo establecido en esta póliza.

Puede ver la póliza completa y encontrar más información en la página-web de Protección contra Retrasos y Cancelaciones de Vuelos de Volotea en <https://www.volotea.com/>.

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

Condiciones para la cobertura

Para optar a las compensaciones al amparo de la Protección de Cancelación y Retrasos de Vuelos de Volotea, se deberán cumplir las siguientes condiciones.

Exclusiones

Esta cobertura no es aplicable si el viajero cancela el vuelo.

Documentos justificativos

Si se los pedimos, usted tendrá que proporcionar la documentación de vuelo requerida que confirme el retraso o la cancelación de que

se trate.

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

Información importante

Al suscribirse a la Protección contra Retrasos y Cancelaciones de Vuelos de Volotea, usted acepta recibir su Comprobante de Seguro y todos los documentos de la póliza relacionados, electrónicamente.

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 se ha pagado en su totalidad
- El viajero cumple con los criterios de elegibilidad y tiene una suscripción activa a la Protección contra Retrasos y Cancelaciones de Vuelos de Volotea durante el período que se muestra en el Comprobante de Seguro

Información general

Esta Protección contra Retrasos y Cancelaciones de Vuelos de Volotea 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 actualización o cambio futuro que se aplique a su póliza

Lo que cubre este seguro

Este seguro proporciona una compensación si su vuelo se retrasa, cancela o desvía, según se describe a continuación.

La cobertura es aplicable al vuelo específico que figura en la confirmación de su reserva e incluido en su Comprobante de Seguro.

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

Usted tiene cobertura para lo siguiente:

- **Cancelación de vuelo** : cuando la aerolínea cancela su vuelo reservado dentro de los 28 días anteriores a la salida programada
- **Desvío de vuelo** : cuando su vuelo aterriza en un aeropuerto distinto al programado originalmente
- **Retraso del vuelo** : cuando su vuelo llega dos horas o más tarde en relación a lo programado a su destino final

Este seguro es aplicable solo a los vuelos programados para salir o llegar a un aeropuerto comercial oficial con un código IATA válido.

Información importante

Esta póliza no cubre las reclamaciones resultantes de acontecimientos que fuesen conocidos públicamente en el momento en que se haya reservado su viaje o adquirido este seguro (lo que ocurra más tarde), si esos acontecimientos afectan directamente a su vuelo.

Lo que incluye esta cobertura

Este seguro ofrece una compensación fija si su vuelo se retrasa, cancela o desvía, según se describe a continuación. La cobertura únicamente es aplicable a vuelos incluidos en su reserva e incluidos también en su Comprobante de Seguro.

Beneficios por retrasos y cancelaciones de vuelos

100 € por persona si su vuelo cubierto se retrasa, cancela o desvía en su viaje de ida o de vuelta.

Cuándo es aplicable la cobertura

La cobertura es aplicable a los vuelos operados por:

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

Definición de retraso

Un vuelo se considera con retraso cuando existe una diferencia entre:

- la hora de llegada programada que se muestra en su billete de avión, y
- la hora de llegada efectiva registrada en la puerta de aterrizaje.

Reclamaciones

Si su vuelo cumple con las condiciones descritas en esta póliza, Koala se comunicará con usted dentro del plazo de tres días hábiles por correo electrónico para confirmar su elegibilidad para una compensación. En ese momento, Koala le pedirá su información de pago.

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

Afirmaciones 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 póliza.

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

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.

Lo que el seguro no cubre

Este seguro no cubre 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

Cualquier pérdida o daño relacionado con:

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

Interrupciones del tráfico aéreo

Huelgas, manifestaciones o acontecimientos climáticos que interrumpan el tráfico aéreo más allá del séptimo día consecutivo de duración de cada acontecimiento. Los primeros siete días permanecen cubiertos.

Cancelaciones de vuelos

Cualquier cancelación de vuelo que ocurra más de 28 días antes de la fecha de salida prevista.

Emergencias sanitarias

Cualquier pérdida o retraso causado por una emergencia de salud, epidemia o pandemia declaradas, lo que incluye:

- coronavirus (COVID-19)
- síndrome respiratorio agudo severo coronavirus 2 (SARS-CoV-2)
- cualquier mutación o variación de esos virus

Acontecimientos cibernéticos

Cualquier pérdida, daño, gasto o responsabilidad causados o resultantes de un acto cibernético o incidente cibernético.

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 dadas 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.

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

Complaint Manager

Eir Försäkring AB

Box 3132

103 62 Stockholm

Suecia

Correo electrónico: klagomal@eirforsakring.se

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/a mientras revisemos su queja:

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

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/>

Sus derechos legales

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

Sus responsabilidades

Es responsabilidad de usted verificar el estado de su vuelo y notificar a Koala lo antes posible si este se retrasa, cancela o desvía. Esa rápida comunicación nos ayuda a procesar su reclamación también rápidamente y a mantener la validez de su cobertura.

Recuperación de costes de otros

Si otra persona u organización es responsable del incidente que dio lugar a una reclamación, el asegurador podrá recuperar de dicha persona u organización el importe pagado en virtud de esta póliza. Este derecho de recuperación se aplica hasta el importe total de los costes cubiertos por el asegurador.

Cualquier importe pagado en virtud de esta póliza por retraso de vuelo, cancelación de vuelo o desvío de vuelo se considerará compensación por el mismo evento operativo que causó la interrupción.

Cuando usted tenga derecho a compensación por parte de la compañía aérea operadora en virtud de la legislación aplicable sobre derechos de los pasajeros, incluido el Reglamento (CE) n.º 261/2004, cualquier importe pagado en virtud de esta póliza se considerará parte de dicha compensación.

El importe total recibido de este seguro y de la compañía aérea no debe superar la compensación prevista por la legislación aplicable sobre derechos de los pasajeros.

Esta cláusula no limita ni sustituye ningún derecho legal obligatorio que pueda tener en virtud de la legislación aplicable.

Casos en que también es aplicable otro seguro

Si otra póliza de seguro cubre el mismo acontecimiento, 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 de una reclamación que pueda recuperarse de otra aseguradora si esta cobertura no hubiera existido.

Definiciones

Las siguientes palabras y expresiones tienen los significados que se muestran a continuación 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, servicios 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 sean operados por usted, por otra persona asegurada o por un proveedor externo.

Acto cibernético

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

Incidente cibernético

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.

Retraso de vuelo

Una situación en que un vuelo llegue a su destino más tarde de la hora de llegada programada.

Billete de avión

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

Cancelación de vuelo

La cancelación de un vuelo programado por parte de una aerolínea debida a circunstancias que estén fuera de la capacidad de control del viajero.

Desvío de vuelo

Situación en la que un vuelo, por razones ajenas al viajero, aterriza en un aeropuerto distinto al indicado en el horario original.

Reglamento general de protección de datos (RGPD)

Reglamento (UE) 2016/679 de la Unión Europea relativo a la protección de los datos personales y a la intimidad de las personas físicas, que sustituyó a la Directiva 95/46/CE.

Prima

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

Acontecimiento meteorológico

Un acontecimiento meteorológico severo e impredecible a gran escala de origen natural.

Huelga

Un paro temporal y colectivo del trabajo destinado a expresar insatisfacción o hacer valer demandas.

Pandemia

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

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

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.

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

Cómo usamos su información personal

Quiénes somos

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

Por qué recopilamos sus datos

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 información sanitaria o antecedentes penales, si son relevantes para su cobertura

Cuando le pedimos su consentimiento

En algunos casos, es posible que necesitemos su consentimiento explícito para procesar 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

Si no está satisfecho/a con nuestra respuesta, puede presentar una queja ante la autoridad local de protección de datos. Sin embargo, le recomendamos que se comunique con nosotros primero para que podamos resolver el asunto directamente.