

Ce document présente un résumé des principales caractéristiques du produit d'assurance.

Toutes les informations précontractuelles et contractuelles relatives au produit sont fournies dans d'autres documents, notamment les conditions générales de la police et, le cas échéant, l'annexe de la police.

Qu'est-ce que ce type d'assurance?

Cette assurance vous indemnise en cas de retard ou de perte de vos bagages enregistrés après leur prise en charge par la compagnie aérienne à l'aéroport de départ.



Qu'est-ce qui est assuré?

Bagages retardés

- ✓ EUR 200 par article si vos bagages enregistrés sont retardés lors de votre voyage aller ou retour

Bagages perdus

- ✓ EUR 500 par article si vos bagages enregistrés sont perdus lors de votre voyage aller ou retour



Qu'est-ce qui n'est pas assuré?

- ! Guerre ou conflit - Tout acte de guerre étrangère ou civile, ou opérations militaires connexes
- ! Risques nucléaires et radioactifs - Toute perte ou tout dommage lié à : des armes ou dispositifs nucléaires conçus pour provoquer une explosion, du combustible nucléaire, des matières ou déchets radioactifs, toute autre source de rayonnements ionisants relevant de la responsabilité d'un exploitant d'installation nucléaire.
- ! Événements cybernétiques - Toute perte, tout dommage, toute dépense ou toute responsabilité causés par ou résultant d'un acte cybernétique ou d'un incident cybernétique.
- ! Incidents liés aux bagages non signalés - Tout retard ou perte de bagages non justifié par un rapport d'irrégularité de propriété (PIR) valide émis par la compagnie aérienne



Y a-t-il des restrictions concernant la couverture?

- ! Vous êtes couvert si vous avez souscrit un abonnement Volotea Luggage Protection valide et payé les frais requis. Votre couverture s'applique lorsque vous voyagez sur les vols éligibles indiqués dans votre attestation d'assurance.
- ! Pour pouvoir prétendre à une indemnisation au titre de la protection des bagages Volotea, les conditions suivantes doivent être remplies en ce qui concerne les pièces justificatives. Sur demande, vous devez fournir un rapport d'irrégularité de bagages (PIR) valide établi à votre nom.
- ! La couverture s'applique uniquement aux bagages enregistrés pour le vol spécifique indiqué dans votre confirmation de réservation.



Où suis-je couvert?



Vous n'êtes couvert que lorsque vous voyagez sur le ou les vols indiqués dans votre attestation d'assurance.

La couverture s'applique aux bagages enregistrés lors de votre voyage aller et retour lorsque ces vols sont :

Opérés par une compagnie aérienne commerciale ou low cost avec un horaire de vol publié, ou

Un vol charter indiqué sur votre billet.

Cette assurance **ne couvre pas** les voyages à l'échelle géographique générale ou mondiale.

Elle **s'applique uniquement aux vols éligibles que vous avez réservés sur le site web espagnol de Volotea** et pour lesquels votre abonnement à la protection des bagages Volotea est valide.



Quelles sont mes obligations?

Vous êtes tenu de vérifier l'état de vos bagages et de signaler tout retard, perte ou dommage à Koala dès que possible. Un signalement rapide nous aide à traiter votre demande rapidement et à maintenir la validité de votre couverture.



Quand et comment dois-je payer?

Vous devez payer l'intégralité de votre prime avant que la couverture de la police ne commence.



Quand commence et finit la couverture?

Les dates de début et de fin de votre police seront confirmées dans votre calendrier de police.



Comment puis-je résilier le contrat?

Vous pouvez résilier votre assurance avant son entrée en vigueur si vous estimez qu'elle ne correspond pas à vos besoins. Une fois la couverture entrée en vigueur, elle ne peut plus être résiliée. Pour résilier avant la date d'entrée en vigueur, envoyez un e-mail à : contact@hikoala.co.

Information and Advice Form

Contract Koala Luggage Disruption

À propos de votre assurance

Ce document explique ce qu'inclut l'assurance, ce qu'elle n'inclut pas et ce qui est attendu de l'assuré(e). Il fait partie du contrat d'assurance entre les parties spécifiées ci-dessous.

Parties à cette assurance

- Assureur : Eir Försäkring AB. Dans ce document, les termes « nous », « notre » et « nos » sont utilisés pour désigner l'Assureur.
- Preneur d'assurance : Volotea S.L., inscrite au Registre du Commerce des Asturies (feuille 64, tome 4282, inscription 2, AS-53816), dont le siège social est situé Aeropuerto de Asturias, Santiago del Monte (Castrillón), 33459, Espagne.

Cette assurance a été souscrite par le Preneur d'assurance, qui gère le paiement de la prime pour la couverture prévue dans cette Police.

Qui est couvert

Vous êtes couvert(e) par cette Politique si vous avez souscrit une **Assurance bagage Volotea** valide et payé les frais d'assurance requis. Votre couverture s'applique lorsque vous voyagez sur les vols admissibles énumérés dans votre Attestation d'assurance. Dans la présente Politique, vous êtes désigné(e) par le terme « vous ».

Admissibilité à la couverture

L'Assurance bagage Volotea est disponible pour les voyageurs qui répondent aux critères d'admissibilité décrits dans la présente Politique. Elle prévoit une indemnisation en cas de perte ou de retard de bagage, comme indiqué dans la présente Politique.

Vous pouvez consulter la Politique complète et trouver plus d'informations sur la page Web de l'Assurance bagage Volotea à l'adresse : <https://www.volotea.com/>.

L'e-mail de confirmation que vous recevrez comprendra également les détails de votre abonnement ainsi qu'une Attestation de couverture.

Article 1 - Conditions de couverture

Pour être admissible à une indemnisation au titre de l'Assurance bagage Volotea, les conditions suivantes doivent être remplies.

Pièces justificatives

Sur demande, vous devez fournir les documents suivants :

- Un rapport d'irrégularité de propriété (PIR) valide émis à votre nom

Si vous n'êtes pas en mesure de fournir les documents requis, vous risquez de perdre votre droit à recevoir des indemnisations au titre de cette couverture.

Information importante

En souscrivant à l'**Assurance bagage Volotea**, vous acceptez de recevoir votre Attestation d'assurance et tous les documents connexes liés à la Police par voie électronique.

Article 2 - Conditions de la Politique

Cette Police définit l'accord entre l'Assureur et la Personne assurée et explique qui est couvert, quelles sont les conditions qui s'appliquent et quelles sont les conditions de validité de la couverture.

Chaque Personne assurée reçoit une Attestation d'assurance confirmant la couverture.

La couverture décrite dans cette Politique ne s'applique que lorsque :

- La prime requise a été payée en totalité.
- Le voyageur répond aux critères d'admissibilité et détient une Assurance bagage Volotea active pour la période indiquée dans l'Attestation d'assurance.

Article 3 - Informations générales

Cette Assurance bagage est fournie dans le cadre d'un partenariat entre Koala et Eir Försäkring AB.

Koala, administrée par GOLAO SAS et dont le siège social est situé 165 rue Belliard, 75018 Paris, gère et distribue cette assurance aux clients de Volotea.

L'assurance est souscrite par Eir Försäkring AB, numéro d'immatriculation 550116, Box 3132, 103 62 Stockholm. Eir Försäkring AB est agréée et réglementée par l'autorité suédoise de surveillance financière (Finansinspektionen).

Votre assurance se compose de :

- ces informations générales et conditions de couverture ;
- votre Attestation d'assurance, envoyée lors de votre souscription ;
- toute mise à jour ou modification future qui s'applique à votre Politique.

Article 4 - Ce qui est couvert par cette assurance

Cette assurance prévoit une indemnisation si vos bagages enregistrés sont retardés ou perdus après avoir été acceptés par la compagnie aérienne à votre aéroport de départ.

La couverture s'applique uniquement aux bagages enregistrés pour le vol spécifique indiqué dans la confirmation de votre réservation.

L'indemnisation est versée sous forme de somme forfaitaire, comme indiqué dans la présente Politique.

Article 5 - Ce qui est inclut dans cette couverture

Cette assurance fournit une indemnisation fixe en cas de retard ou de perte de votre bagage enregistré, comme décrit ci-dessous. La couverture s'applique uniquement aux bagages enregistrés pour votre vol.

Avantages de l'assurance bagage

- 200 EUR par article si vos bagages enregistrés sont retardés à l'aller ou au retour
- 500 EUR par article si vos bagages enregistrés sont perdus à l'aller ou au retour

Quand s'applique la couverture

La couverture s'applique aux vols opérés par :

- compagnies aériennes commerciales ou à bas coûts dont les horaires de vol sont publiés ;
- vols charters spécifiés sur votre billet.

Vous êtes également couvert si vos bagages sont temporairement égarés en transit, à condition que :

- vous soumettiez un rapport d'irrégularité de propriété (PIR) valide émis à votre nom ;
- pour les bagages retardés, ceux-ci vous soient restitués au moins un jour après votre arrivée à votre destination finale ;
- pour les bagages perdus, ils n'aient pas été restitués dans les 21 jours suivant votre arrivée à votre destination finale.

En cas de non-présentation des justificatifs requis, la réclamation ne sera pas valide.

Article 6 - Effectuer une réclamation

Si vos bagages enregistrés sont retardés ou perdus comme décrit dans cette Politique, vous devrez fournir un rapport d'irrégularité de propriété (PIR) valide de la compagnie aérienne à titre d'attestation de l'incident.

Une fois votre réclamation approuvée, l'indemnisation sera transférée sur le numéro de compte bancaire que vous aurez fourni.

Pour obtenir une assistance ou si vous avez des questions concernant votre réclamation, contacter :

GOLAO (Koala)

165 rue Belliard, 75018 Paris

E-mail : contact@hikoala.co

Article 7 - Réclamations fausses ou trompeuses

Si des informations fournies dans une réclamation s'avèrent fausses, incomplètes ou trompeuses, aucun paiement ne sera effectué en vertu de la présente Politique.

Si un paiement a déjà été effectué, vous devez rembourser le montant total dans les 30 jours suivant l'avis écrit de l'Assureur. Dans ces circonstances, votre Police sera annulée et la prime ne vous sera pas remboursée.

Article 8 - Prime

Le coût de cette assurance est basé sur un taux fixe pour chaque personne couverte, tel qu'indiqué dans le Certificat de police-cadre.

Article 9 - Ce qui n'est pas couvert par cette assurance

Cette assurance ne couvre pas les pertes, dommages ou événements causés directement ou indirectement par les éléments suivants :

Guerre ou conflit

Tout acte de guerre étrangère ou civile, ou opérations militaires qui y sont liées.

Risques nucléaires et radioactifs

Toute perte ou dommage lié à :

- armes ou dispositifs conçus pour provoquer une explosion ;
- combustible nucléaire, matières ou déchets radioactifs ;
- toute autre source de rayonnements ionisants sous la responsabilité d'un exploitant d'installation nucléaire.

Cyberévénements

Toute perte, dommage, dépense ou responsabilité causé par ou résultant d'un cyberacte ou d'un cyberincident.

Tout retard ou perte de bagages non étayé par un rapport d'irrégularité de propriété (PIR) valide émis par la compagnie aérienne.

Article 10 - Quand débute et se termine votre couverture

Début de la couverture

Votre assurance prend effet à la date de sa souscription, une fois que la prime a été entièrement payée et que les présentes conditions ont été émises au profit de l'assuré.

Résiliation de votre assurance

Vous pouvez résilier votre assurance avant qu'elle commence si vous estimez qu'elle n'est pas adaptée à vos besoins. Une fois que la couverture a débuté, elle ne peut pas être annulée.

Pour annuler votre assurance avant la date de début, contacter :

GOLAO (Koala)

165 rue Belliard, 75018 Paris

Email : contact@hikoala.co

Durée de la couverture

Votre assurance reste valable pendant la période indiquée sur votre Attestation d'assurance, dès lors que la prime a été payée.

Article 11 - Comment déposer une plainte

Si vous avez une préoccupation ou si vous n'êtes pas satisfait(e) de la façon dont votre assurance a été gérée, veuillez nous contacter afin que nous puissions y remédier.

Coordonnées

Complaint Manager

Eir Försäkring AB

Box 3132

103 62 Stockholm

Suède

Email : klagomal@eirforsakring.se

Article 12 - Comment sont traitées les plaintes

Nous vous confirmerons la réception de votre plainte dans les cinq jours ouvrables.

Vous recevrez également le nom et les coordonnées de la personne qui gère votre dossier.

Nous vous tiendrons informé(e) de l'examen de votre plainte :

- Vous recevrez une notification écrite concernant le statut de votre dossier dans les vingt jours ouvrables.
- Nous vous enverrons une décision finale dans les quarante jours ouvrables suivant la réception de votre plainte.

Article 13 - Si vous n'êtes pas satisfait(e)

Si vous n'êtes pas satisfait(e) du résultat ou si vous n'avez pas reçu de réponse finale dans les quarante jours ouvrables, vous pouvez vous adresser à :

National Board for Consumer Complaints (ARN)

Box 174

101 23 Stockholm

Suède

Si vous avez souscrit cette assurance en ligne, vous pouvez consulter les informations supplémentaires relatives aux recours et aux aides disponibles pour les consommateurs à l'adresse suivante : <https://consumer-redress.ec.europa.eu/>

Article 14 - Vos droits juridiques

Le recours au processus de plainte n'affecte pas votre droit d'intenter une action en justice ou d'exercer d'autres options de résolution des litiges disponibles en vertu du présent contrat.

Article 15 - Vos responsabilités

Vous êtes responsable de vérifier l'état de vos bagages et de signaler tout retard, perte ou dommage à Koala dès que possible. Un signalement rapide nous aide à traiter rapidement votre réclamation et à maintenir la validité de votre couverture.

Article 16 - Recouvrement de coûts auprès de tiers

Si un tiers est responsable de l'incident qui a donné lieu à une réclamation, l'assureur peut récupérer le montant payé en vertu de la présente Police auprès de ce tiers ou de cette organisation. Ce droit au recouvrement s'applique à concurrence de la totalité des frais pris en charge par l'assureur.

Article 17 - Si une autre assurance s'applique également

Si une autre police d'assurance couvre le même événement, l'assureur peut contacter l'autre prestataire pour convenir d'une répartition équitable du paiement entre eux.

Cette Police ne paiera aucune partie d'une indemnisation qui pourrait être recouvrée auprès d'un autre assureur si cette couverture n'avait pas existé.

Article 18 - Définitions

Les mots et expressions suivants ont la signification précisée ci-dessous lorsqu'ils sont utilisés dans la présente Politique.

Système informatique

Toute configuration électronique ou numérique utilisée pour collecter, stocker, gérer ou partager des données. Cela inclut le matériel, les logiciels, les serveurs, les plateformes cloud, les systèmes de communication et les appareils connectés tels que les ordinateurs portables, les smartphones, les tablettes ou les appareils portables. Cela couvre également les équipements associés tels que le stockage de données, les systèmes de réseau et les installations de sauvegarde, qu'ils soient exploités par vous-même, une autre personne assurée ou un fournisseur tiers.

Cyberacte

Toute activité délibérée, non autorisée ou criminelle, y compris les tentatives ou les menaces, qui implique l'accès à, l'utilisation ou la perturbation d'un système informatique.

Cyberincident

Toute défaillance, dysfonctionnement ou perturbation affectant un système informatique qui entraîne une interruption ou une indisponibilité partielle ou totale du système.

Billet d'avion

Document de voyage valide confirmant le droit d'un passager de voyager sur un vol spécifique. Il prévoit également certaines protections en vertu des réglementations internationales sur le transport aérien.

Retard de bagage

Bagages enregistrés, vêtements, objets de valeur, équipements de sport ou objets personnels, à l'exclusion du matériel de ski, qui vous appartiennent ou qui sont sous votre garde et qui sont retardés à l'aller. Les articles doivent vous être retournés au moins 24 heures après votre arrivée à votre destination finale.

Perte de bagage

Bagages enregistrés, vêtements, objets de valeur, équipements de sport ou objets personnels, à l'exclusion du matériel de ski, qui vous appartiennent ou qui sont sous votre garde et qui ne vous ont pas été restitués dans les 21 jours suivant votre arrivée à votre destination finale.

Règlement général sur la protection des données (RGPD)

Règlement (UE) 2016/679 de l'Union européenne relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, qui a remplacé la directive 95/46/CE.

Prime

Le montant payé pour la couverture d'assurance fournie dans le cadre de cette Police.

Pandémie

Épidémie généralisée d'une maladie infectieuse qui touche un grand nombre de personnes dans plusieurs pays ou régions.

Article 19 - Informations réglementaires

Eir Försäkring AB est agréée et supervisée par l'autorité suédoise de surveillance financière (Finansinspektionen).

Adresse : Sveavägen 44, Stockholm, Suède

E-mail : finansinspektionen@fi.se

Téléphone : +46 (0)8 408 980 00

Fax : +46 (0)8 24 13 35

Article 20 - Droit applicable et langue

Cette assurance est régie par le droit suédois.

Si vous résidez habituellement dans un autre pays de l'Union européenne, les lois obligatoires de protection des consommateurs de ce pays s'appliqueront également.

En cas de litige, les deux parties tenteront d'abord de le résoudre à l'amiable.

Si une action en justice s'avère nécessaire, elle peut être intentée devant les tribunaux suédois ou devant les tribunaux de l'État membre de l'UE où vous résidez.

Cette Politique est rédigée en anglais à votre demande. En l'acceptant, vous confirmez que vous comprenez son contenu et que vous acceptez ses conditions.

Article 21 - Sanctions et restrictions

Cette assurance ne fournit pas de couverture, et l'assureur ne paiera aucune indemnité ni prestation si cela enfreignait ou était soumis à une sanction, une restriction ou une interdiction imposée par :

- les Nations Unies ;
- l'Union européenne ;
- le Royaume-Uni ;
- les États-Unis d'Amérique.

Article 22 - Comment nous utilisons vos informations personnelles

Qui sommes-nous

Cette assurance est souscrite par Eir Försäkring AB (Eir). Eir est responsable de la gestion de vos informations personnelles dans le cadre de la présente Politique.

Pourquoi nous recueillons vos données

Nous recueillons et utilisons vos informations personnelles aux fins de :

- organiser, gérer et fournir votre couverture d'assurance ;

- répondre aux obligations légales et réglementaires ;
- travailler avec nos partenaires impliqués dans la fourniture de votre couverture.

Les informations que nous recueillons

Nous pouvons collecter les informations suivantes :

- nom, adresse, adresse e-mail et numéro de téléphone ;
- les informations nécessaires à la souscription, à la gestion ou au traitement d'une réclamation ;
- les données sensibles, telles que les informations concernant votre état de santé ou votre casier judiciaire, si elles sont pertinentes pour votre couverture.

Quand demandons-nous votre consentement

Dans certains cas, nous pouvons avoir besoin de votre consentement explicite pour traiter des données sensibles. Si cela s'applique, nous vous contacterons directement.

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en envoyant un e-mail à : data.protection@eirforsakring.se.

Veuillez noter que cela peut affecter notre capacité à fournir une couverture ou à traiter une réclamation.

Avec qui partageons-nous les informations

Pour gérer efficacement votre assurance, nous pouvons partager vos informations avec :

- assureurs, courtiers et intermédiaires ;
- réassureurs, fournisseurs de services d'indemnisation et experts en sinistres ;
- régulateurs et autorités de surveillance ;
- organismes de prévention de la fraude et d'application de la loi ;
- bases de données des assurances obligatoires.

Nous partageons des informations uniquement lorsque cela est nécessaire pour fournir votre couverture ou lorsque la loi l'exige.

Combien de temps conservons-nous vos données

Nous conservons vos données personnelles uniquement le temps nécessaire pour fournir votre couverture et répondre aux exigences légales ou réglementaires.

Informations relatives aux tiers

Si vous partagez les informations personnelles d'une tierce personne avec nous, assurez-vous qu'elle a lu le présent avis de confidentialité.

En savoir plus

Vous pouvez lire l'intégralité de notre avis de confidentialité à l'adresse : <https://www.eirforsakring.com/en/privacy> ou en demander une copie sous un autre format, le cas échéant.

Vos droits

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression de vos données personnelles.

Si vous souhaitez faire valoir ce droit ou si vous avez des doutes sur la manière dont vos données sont traitées, contactez-nous :

E-mail : data.protection@eirforsakring.se

Vous pouvez également contacter le Délégué à la protection des données de Koala à l'adresse suivante :

Koala, Délégué à la protection des données

165 rue Belliard, 75018 Paris, France

E-mail : dpo@hikoala.co

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de notre réponse, vous pouvez déposer une plainte auprès de votre autorité locale de protection des données. Toutefois, nous vous encourageons à nous contacter en premier lieu afin que nous puissions résoudre le problème directement.