

Retard et Annulation de Vol



Entreprise : Eir Försäkring AB, Box 3132, 103 62 Stockholm, est autorisée et surveillée par l'Autorité de surveillance financière suédoise (Finansinspektionen)

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

Les informations précontractuelles et contractuelles complètes sur le produit sont fournies dans d'autres documents, y compris les conditions générales de la police et, le cas échéant, les conditions particulières.

De quel type d'assurance s'agit-il ?

Cette assurance prévoit une indemnisation si votre vol est retardé, annulé ou dérouté.



Qu'est-ce qui est assuré ?

Retard et Annulation de Vol

- ✓ 100 € par personne si votre vol couvert est retardé, annulé ou dérouté 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 engins nucléaires conçus pour provoquer une explosion, du combustible nucléaire, des matières ou déchets radioactifs, toute autre source de rayonnements ionisants sous la responsabilité d'un exploitant d'installation nucléaire
- ! Cyber-événements - Toute perte, dommage, dépense ou responsabilité causé par ou résultant d'un cyber-acte ou d'un cyber-incident.
- ! Perturbations du trafic aérien - Grèves, manifestations ou événements météorologiques qui perturbent le trafic aérien au-delà du septième jour consécutif de l'événement. Les sept premiers jours restent couverts.
- ! Toute annulation de vol survenant plus de 28 jours avant la date de départ prévue.
- ! Urgences sanitaires - Toute perte ou tout retard causé par une urgence sanitaire déclarée, une épidémie ou une pandémie, y compris : le coronavirus (COVID-19), le coronavirus 2 du syndrome respiratoire aigu sévère (SARS-CoV-2) ou toute mutation ou variation de ces virus
- ! Cette couverture ne s'applique pas si le vol est annulé par le voyageur.



Y a-t-il des restrictions de couverture ?

- ! Vous êtes couvert par cette police si vous avez acheté un abonnement valide à la Protection Retard & Annulation de Vol Volotea et payé les frais requis. Votre couverture s'applique lorsque vous voyagez sur les vols éligibles listés dans votre Preuve d'Assurance
- ! Pour être éligible à une indemnisation au titre du Retard & Annulation de Vol Volotea, les conditions suivantes doivent être remplies concernant les justificatifs. Si nous vous les demandons, vous devrez fournir la documentation de vol requise confirmant le retard ou l'annulation. Si vous ne pouvez pas fournir les documents requis, vous risquez de perdre votre droit aux prestations au titre de cette couverture.
- ! La couverture s'applique au vol spécifique indiqué dans votre confirmation de réservation et inclus dans votre Preuve d'Assurance
- ! Cette assurance s'applique uniquement aux vols dont le départ ou l'arrivée est prévu dans un aéroport commercial officiel doté d'un code IATA valide.
- ! Cette police ne couvre pas les réclamations résultant d'événements qui étaient publiquement connus au moment où vous avez réservé votre voyage ou acheté cette assurance (selon la date la plus tardive), si ces événements ont directement affecté votre vol.



Où suis-je couvert ?



Vous n'êtes couvert que pour le vol indiqué dans votre confirmation de réservation et inclus dans votre Preuve d'Assurance.

La couverture s'applique à votre voyage aller et retour lorsque le vol est :

- opéré par une compagnie aérienne commerciale ou low-cost avec un horaire de vol publié, ou
- un vol charter indiqué sur votre billet.

Votre vol doit partir de ou arriver à un aéroport commercial officiel avec un code IATA valide.

Cette police ne fournit pas de couverture géographique générale de voyage.

Elle s'applique uniquement au(x) vol(s) spécifique(s) que vous avez réservé(s) via le site web espagnol de Volotea et pour le(s)quel(s) votre abonnement à la Protection Retard & Annulation de Vol est valide.



Quelles sont mes obligations ?

Il vous incombe de vérifier le statut de votre vol et d'informer Koala dès que possible s'il est retardé, annulé ou dérouté. 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 votre prime en totalité avant le début de la couverture de la police.



Quand la couverture commence-t-elle et quand prend-elle fin ?

Les dates de début et de fin de votre police seront confirmées dans vos conditions particulières



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 FDC

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 retard et annulation de vol Volotea valide et payé les frais 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 retard et annulation de vol Volotea est disponible pour les voyageurs qui répondent aux critères d'admissibilité décrits dans la présente Politique. Elle prévoit une indemnisation si votre vol est retardé ou annulé, comme indiqué dans la présente Politique.

Vous pouvez consulter la Politique complète et trouver plus d'informations sur la page Web de l'Assurance retard et annulation de vol 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.

Conditions de couverture

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

Exclusions

Cette couverture ne s'applique pas si le vol est annulé par le voyageur.

Pièces justificatives

Si nous vous les demandons, vous devrez fournir les documents de vol requis confirmant le retard ou l'annulation.

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

Information importante

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

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 retard et annulation de vol Volotea active pour la période indiquée dans l'Attestation d'assurance.

Informations générales

Cette Assurance retard et annulation de vol Volotea 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.

Ce que couvre cette assurance

Cette assurance fournit une indemnisation en cas de retard, d'annulation et de déroutement de votre vol, comme décrit ci-dessous.

La couverture s'applique au vol spécifique indiqué dans votre confirmation de réservation et inclus dans votre Attestation d'assurance.

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

Vous êtes couvert(e) dans les cas suivants :

- **Annulation de vol** – Lorsque le vol que vous avez réservé est annulé par la compagnie aérienne dans les 28 jours précédant le départ prévu.
- **Déroutement du vol** – Lorsque votre vol atterrit dans un aéroport autre que celui initialement prévu.
- **Retard de vol** – Lorsque votre vol arrive deux heures ou plus tard que prévu à votre destination finale.

Cette assurance ne s'applique qu'aux vols dont le départ ou l'arrivée s'effectue à partir de ou à un aéroport commercial officiel doté d'un code IATA valide.

Information importante

Cette Police ne couvre pas les réclamations résultant d'événements qui étaient connus du public au moment où vous avez réservé votre voyage ou souscrit cette assurance (si celle-ci est postérieure), dès lors que ces événements ont directement affecté votre vol.

Ce qu'inclut cette couverture

Cette assurance fournit une indemnisation fixe en cas de retard, d'annulation et de déroutement de votre vol, comme décrit ci-dessous. La couverture s'applique uniquement aux vols spécifiés dans votre confirmation de réservation et inclus dans votre Attestation d'assurance.

Indemnité de retard et d'annulation de vol :

100 € par personne si le vol couvert est retardé, annulé ou dérouté lors de votre voyage aller ou 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.

Définition de retard

Un vol est considéré comme retardé lorsqu'il y a une différence entre :

- l'heure d'arrivée prévue indiquée sur votre billet d'avion, et
- l'heure d'arrivée réelle enregistrée à la porte d'atterrissage.

Effectuer une réclamation

Si votre vol remplit les conditions décrites dans la présente Politique, Koala vous contactera dans les trois jours ouvrables par e-mail pour confirmer votre admissibilité à une indemnisation. Dans cet e-mail, Koala vous demandera vos coordonnées de paiement.

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

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.

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.

Ce que ne couvre pas 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 par réaction nucléaire ;
- combustible nucléaire, matières ou déchets radioactifs ;
- toute autre source de rayonnements ionisants sous la responsabilité d'un exploitant d'installation nucléaire.

Perturbations du trafic aérien

Grèves, manifestations ou événements météorologiques qui perturbent le trafic aérien au-delà du septième jour consécutif de l'événement. Les sept premiers jours restent couverts.

Annulations de vol

Toute annulation de vol survenue plus de 28 jours avant la date de départ prévue.

Urgences sanitaires

Toute perte ou tout retard causé par une urgence sanitaire, une épidémie ou une pandémie déclarée, y compris :

- coronavirus (Covid-19) ;
- coronavirus 2 du syndrome respiratoire aigu sévère (SARS-CoV-2) ;
- toute mutation ou variation de ces virus.

Cyberévénements

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

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

E-mail: 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.

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

E-mail: klagomal@eirforsakring.se

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.

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/>

Vos droits juridiques

Le recours 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.

Vos responsabilités

Vous êtes responsable de vérifier le statut de votre vol et d'informer Koala dès que possible s'il est retardé, annulé ou dérouté. Un signalement rapide nous aide à traiter rapidement votre réclamation et à maintenir la validité de votre couverture.

Recouvrement de coûts auprès de tiers

Si une autre personne ou organisation est responsable de l'incident ayant entraîné une réclamation, l'assureur peut récupérer auprès de cette personne ou organisation le montant payé au titre de la présente police. Ce droit de recouvrement s'applique jusqu'au montant total des coûts couverts par l'assureur.

Tout montant payé au titre de la présente police pour un retard de vol, une annulation de vol ou un déroutement de vol sera considéré comme une indemnisation pour le même événement opérationnel ayant causé la perturbation.

Si vous avez droit à une indemnisation de la part du transporteur aérien exploitant en vertu de la législation applicable relative aux droits des passagers, y compris le Règlement (CE) n° 261/2004, tout montant payé au titre de la présente police sera considéré comme faisant partie de cette indemnisation.

Le montant total reçu de cette assurance et de la compagnie aérienne ne doit pas dépasser l'indemnisation prévue par la législation applicable relative aux droits des passagers.

Cette clause ne limite ni ne remplace les droits légaux obligatoires dont vous pouvez bénéficier en vertu de la législation applicable.

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.

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. Ceci inclut le matériel, les logiciels, les serveurs, les services cloud, les systèmes de communication et les appareils connectés tels que les ordinateurs portables, les smartphones, les tablettes ou les appareils portables. Ceci 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.

Retard de vol

Situation où un vol arrive à destination plus tard qu'à l'heure d'arrivée prévue.

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 conventions internationales sur le transport aérien.

Annulation de vol

L'annulation d'un vol prévu par la compagnie aérienne en raison de circonstances indépendantes de la volonté du voyageur.

Déroutement d'un vol

Situation où un vol, pour des raisons indépendantes de la volonté du voyageur, atterrit à un aéroport autre que celui indiqué dans l'horaire initial.

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.

Événement météorologique

Événement météorologique grave et imprévisible de grande ampleur d'origine naturelle.

Grève

Arrêt de travail temporaire et collectif visant à exprimer un mécontentement ou à faire valoir des revendications.

Pandémie

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

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

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 français à votre demande. En l'acceptant, vous confirmez que vous comprenez son contenu et que vous acceptez ses conditions.

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.

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.