

# Protezione bagagli



Azienda: Eir Försäkring AB, Box 3132, 103 62 Stockholm, è autorizzata e vigilata dall'Autorità di vigilanza finanziaria svedese (Finansinspektionen)

Il presente documento fornisce una sintesi delle caratteristiche principali del prodotto assicurativo.

Le informazioni precontrattuali e contrattuali complete relative al prodotto sono fornite in altri documenti, tra cui i termini e le condizioni della polizza e, ove applicabile, il prospetto della polizza.

## Che cos'è questo tipo di assicurazione?

Questa assicurazione prevede un risarcimento in caso di ritardo o smarrimento del bagaglio registrato dopo che è stato accettato dalla compagnia aerea all'aeroporto di partenza.



### Cosa è assicurato?

#### Bagagli in ritardo

- ✓ EUR 200 per bagaglio se il tuo bagaglio registrato subisce un ritardo durante il viaggio di andata o di ritorno

#### Bagaglio smarrito

- ✓ EUR 500 per bagaglio se il tuo bagaglio registrato viene smarrito durante il viaggio di andata o di ritorno



### Cosa non è assicurato?

- ! Guerra o conflitto - Qualsiasi atto di guerra straniera o civile, o operazioni militari correlate
- ! Rischi nucleari e radioattivi - Qualsiasi perdita o danno connesso a: armi o dispositivi nucleari progettati per provocare un'esplosione, combustibile nucleare, materiali o scorie radioattive, qualsiasi altra fonte di radiazioni ionizzanti sotto la responsabilità di un gestore di impianti nucleari.
- ! Eventi informatici - Qualsiasi perdita, danno, spesa o responsabilità causati da o derivanti da un atto informatico o da un incidente informatico.
- ! Incidenti relativi ai bagagli non segnalati - Qualsiasi ritardo o smarrimento dei bagagli non supportato da un rapporto di irregolarità bagagli (PIR) valido rilasciato dalla compagnia aerea.



### Ci sono restrizioni sulla copertura?

- ! Sei coperto se hai acquistato un abbonamento Volotea Luggage Protection valido e hai pagato la tariffa richiesta. La copertura è valida quando viaggi sui voli idonei elencati nel tuo Certificato di assicurazione.
- ! Per avere diritto al risarcimento previsto dalla Protezione Bagagli Volotea, è necessario soddisfare le seguenti condizioni relative ai documenti giustificativi. Se richiesto, è necessario fornire un rapporto di irregolarità bagaglio (PIR) valido intestato a proprio nome.
- ! La copertura si applica solo ai bagagli registrati per il volo specifico indicato nella conferma della prenotazione.



## Dove sono coperto?

- ✓ La copertura è valida solo durante i viaggi effettuati sui voli indicati nella Prova di assicurazione.

La copertura si applica al bagaglio registrato durante il viaggio di andata e ritorno quando i voli sono:  
Operati da una compagnia aerea commerciale o low cost con un orario di volo pubblicato, oppure  
Un volo charter indicato sul biglietto.

Questa assicurazione **non** fornisce una copertura geografica generale o mondiale per i viaggi. Si applica **solo ai voli idonei prenotati tramite il sito web spagnolo di Volotea** e per i quali è valida la tua sottoscrizione alla Protezione Bagagli Volotea.



## Quali sono i miei obblighi?

È responsabilità dell'utente verificare lo stato dei propri bagagli e segnalare tempestivamente a Koala eventuali ritardi, smarrimenti o danni. Una segnalazione tempestiva ci consente di elaborare rapidamente la richiesta di risarcimento e mantenere valida la copertura assicurativa.



## Quando e come devo pagare?

È necessario pagare l'intero premio prima dell'inizio della copertura assicurativa.



## Quando inizia e quando finisce la copertura?

Le date di inizio e fine della polizza saranno confermate nel programma della polizza.



## Come posso rescindere il contratto?

È possibile annullare l'assicurazione prima della sua entrata in vigore qualora si ritenga che non sia adeguata alle proprie esigenze. Una volta che la copertura è entrata in vigore, non è possibile annullarla. Per annullarla prima della data di inizio, inviare un'e-mail all'indirizzo: [contact@hikoala.co](mailto:contact@hikoala.co).



# Information and Advice Form

## Contract Koala Luggage Disruption

### Informazioni sulla tua assicurazione

Il presente documento mostra le coperture assicurative e cosa ci si aspetta dall'assicurato Fa parte del contratto di assicurazione tra le parti elencate di seguito.

### Parti di questa assicurazione

- Assicuratore: Eir Försäkring AB. In questo documento utilizziamo "noi", "ci" e "nostro" per riferirci all'assicuratore.
- Contraente: Volotea S.L., iscritta al Registro delle Imprese delle Asturie (foglio 64, volume 4282, iscrizione 2, AS-53816), con sede legale in Aeropuerto de Asturias, Santiago del Monte (Castrillón), 33459, Spagna.

Questa assicurazione è stata stipulata dal contraente, che si occupa del pagamento del premio per la copertura prevista dalla presente polizza.

### Chi è coperto dall'assicurazione

Sei coperto dalla presente polizza se hai acquistato un **abbonamento valido per la Protezione dei bagagli sui voli Volotea** e hai pagato la tariffa richiesta. La tua copertura si applica quando viaggi sui voli idonei elencati nel Certificato di assicurazione. Nella presente polizza, l'utente è indicato con il "tu".

### Diritto alla copertura

La Protezione dei bagagli sui voli Volotea è disponibile per i viaggiatori che soddisfano i criteri di idoneità descritti nella presente polizza. Fornisce un risarcimento in caso di ritardo o smarrimento del bagaglio, come stabilito nella presente polizza.

Puoi consultare la polizza completa e trovare maggiori informazioni sulla pagina Web dedicata alla Protezione dei bagagli sui Voli Volotea all'indirizzo <https://www.volotea.com/>.

L'e-mail di conferma includerà anche i dettagli dell'abbonamento e il documento di copertura.

### Articolo 1 - Condizioni per la copertura

Per avere diritto a un risarcimento nell'ambito della Protezione dei bagagli sui voli Volotea, devono essere soddisfatte le seguenti condizioni:

#### Documenti giustificativi

Se richiesto, è necessario fornire quanto segue:

- Un rapporto di irregolarità bagaglio valido emesso a tuo nome (PIR)

Se non si è in grado di fornire i documenti richiesti, si può perdere il diritto a ricevere le prestazioni di questa copertura.



## Informazioni importanti

Iscrivendoti alla **Protezione dei bagagli sui voli Volotea**, accetti di ricevere il tuo Certificato di assicurazione e tutti i documenti relativi alla polizza in formato elettronico.

## Articolo 2 - Termini della polizza

La presente polizza stabilisce l'accordo tra l'assicuratore e il contraente e spiega chi è coperto, cosa si applica e la durata della copertura.

Ogni persona assicurata riceve un certificato di assicurazione che conferma la copertura fornita.

La copertura descritta nella presente polizza si applica solo quando:

- Il premio richiesto è stato pagato per intero
- Il viaggiatore soddisfa i criteri di idoneità ed è in possesso di un abbonamento attivo per la Protezione dei bagagli sui voli Volotea per il periodo indicato nel Certificato di assicurazione

## Articolo 3 - Informazioni generali

La presente protezione contro il ritardo e la cancellazione del volo è fornita grazie alla collaborazione tra Koala e Eir Försäkring AB.

Koala, gestita da GOLAO SAS e con sede in 165 rue Belliard, 75018 Parigi, gestisce e distribuisce la presente assicurazione ai clienti Volotea.

TL'assicurazione è sottoscritta da Eir Försäkring AB, numero di organizzazione 550116, Box 3132, 103 62 Stoccolma. Eir Försäkring AB è autorizzata e regolamentata dall'Autorità di vigilanza finanziaria svedese (Finansinspektionen).

La tua assicurazione è composta da:

- le presenti informazioni generali e condizioni di copertura
- il certificato di assicurazione inviato al momento della sottoscrizione
- eventuali aggiornamenti o modifiche future alla tua politica

## Articolo 4 - Cosa copre questa assicurazione

La presente assicurazione fornisce un risarcimento in caso di ritardo o smarrimento del bagaglio registrato dopo che è stato accettato dalla compagnia aerea all'aeroporto di partenza.

La copertura si applica solo al bagaglio registrato per il volo specifico indicato nella conferma della prenotazione.

Il risarcimento viene corrisposto sotto forma di importo fisso, come stabilito nella presente polizza.



## Articolo 5 - Cosa copre l'assicurazione

La presente assicurazione fornisce un risarcimento fisso in caso di ritardo o smarrimento del bagaglio registrato, come descritto di seguito: La copertura è valida solo per i bagagli registrati per il volo.

### Benefici di protezione del bagaglio

- 200 euro per articolo in caso di ritardo del bagaglio registrato durante il viaggio di andata o ritorno
- 500 euro per articolo in caso di smarrimento del bagaglio registrato durante il viaggio di andata o ritorno

### Quando si applica la copertura

la copertura si applica ai voli operati da:

- compagnie aeree commerciali o low-cost con orari di volo pubblicati
- voli charter elencati sul biglietto

Sei coperto anche se il tuo bagaglio viene temporaneamente smarrito durante il trasporto, a condizione che:

- si invii un rapporto di irregolarità bagaglio valido emesso a tuo nome (PIR)
- In caso di ritardo del bagaglio, ti venga restituito almeno un giorno dopo l'arrivo alla destinazione finale
- per il bagaglio smarrito, non sia stato restituito entro 21 giorni dall'arrivo alla destinazione finale

In caso di mancata presentazione della documentazione richiesta, la richiesta di risarcimento non è valida.

## Articolo 6 - Presentazione di una richiesta di risarcimento

Se il tuo bagaglio registrato è in ritardo o risulta smarrito come descritto nella presente polizza, dovrai fornire un rapporto irregolarità bagaglio (PIR) valido della compagnia aerea come prova dell'incidente.

Una volta che la tua richiesta è stata approvata, il risarcimento verrà trasferito sul conto bancario da te fornito.

Per assistenza o domande sulla tua richiesta di risarcimento, rivolgiti a:

GOLAO (Koala)

165 rue Belliard, 75018 Parigi

E-mail: [contact@hikoala.co](mailto:contact@hikoala.co)

## Articolo 7 - Richieste di risarcimento false o fuorvianti



Se le informazioni fornite in una richiesta di risarcimento risultano false, incomplete o fuorvianti, non viene eseguito alcun pagamento ai sensi della presente polizza.

Se il pagamento è già stato eseguito, è necessario rimborsare l'intero importo entro 30 giorni dalla comunicazione scritta da parte dell'assicuratore. In queste circostanze, la tua polizza viene annullata e il premio non è rimborsato.

## Articolo 8 - Premio

Il costo della presente assicurazione si basa su una tariffa fissa per ogni persona assicurata, come indicato nel certificato di polizza generale.

## Articolo 9 - Cosa non copre l'assicurazione

La presente assicurazione non copre eventuali perdite, danni o eventi causati direttamente o indirettamente da quanto segue:

### Guerra o conflitto

Qualsiasi atto di guerra straniera o civile, od operazioni militari correlate.

### Rischi nucleari e radioattivi

Qualsiasi perdita o danno legato a:

- armi o dispositivi progettati per provocare un'esplosione
- combustibile nucleare, materiali o rifiuti radioattivi
- qualsiasi altra fonte di radiazioni ionizzanti sotto la responsabilità del gestore di un impianto nucleare

### Eventi informatici

Qualsiasi perdita, danno, spesa o responsabilità causata da o risultante da un atto informatico o da un incidente informatico.

Qualsiasi ritardo o smarrimento del bagaglio non supportato da un rapporto irregolarità bagaglio (PIR) valido emesso dalla compagnia aerea.

## Articolo 10 - Quando inizia e finisce la copertura

### Inizio della copertura

L'assicurazione inizia alla data di acquisto, una volta che il premio è stato corrisposto integralmente e le presenti condizioni sono state emesse al contraente.

### Annullo della copertura

Puoi annullare la tua assicurazione prima dell'inizio se decidi che non è adatta alle tue esigenze. Una volta avviata la copertura, non può



essere annullata.

Per annullare prima della data di inizio, rivolgiti a:

GOLAO (Koala)  
165 rue Belliard, 75018 Parigi  
E-mail: [contact@hikoala.co](mailto:contact@hikoala.co)

#### Durata della copertura

L'assicurazione rimane valida per il periodo indicato nel Certificato di assicurazione, a condizione che il premio sia stato pagato.

## Articolo 11 - Come presentare un reclamo

Se hai un dubbio o non sei soddisfatto di come è stata gestita la tua assicurazione, ti invitiamo a contattarci in modo da poterti assistere al meglio.

#### Informazioni di contatto

Responsabile reclami  
Eir Försäkring AB  
Box 3132  
103 62 Stoccolma  
Svezia  
E-mail: [klagomal@eirforsakring.se](mailto:klagomal@eirforsakring.se)

## Articolo 12 - Come gestiamo i reclami

Ti invieremo la conferma di ricezione del reclamo entro cinque giorni lavorativi.

Ti verranno inoltre forniti il nome e le informazioni di contatto della persona che si occuperà del tuo caso.

Ti terremo informato dopo aver esaminato il tuo reclamo:

- Riceverai un aggiornamento scritto entro venti giorni lavorativi.
- Invieremo una decisione definitiva entro quaranta giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo.

## Articolo 13 - Se non sei soddisfatto

Se non sei soddisfatto dell'esito o non hai ricevuto una risposta definitiva entro quaranta giorni lavorativi, puoi riferire la questione a:

Consiglio nazionale per i reclami dei consumatori (ARN)  
Box 174



101 23 Stoccolma  
Svezia

Se hai acquistato questa assicurazione online, puoi consultare ulteriori informazioni e assistenza relative al ricorso dei consumatori disponibili all'indirizzo <https://consumer-redress.ec.europa.eu/>

## Articolo 14 - I tuoi diritti legali

L'utilizzo della procedura di reclamo non pregiudica il diritto dell'utente di intraprendere un'azione legale o di perseguire altre opzioni di risoluzione delle controversie disponibili ai sensi del presente contratto.

## Articolo 15 - Le tue responsabilità

Hai la responsabilità di controllare lo stato del tuo bagaglio e di segnalare qualsiasi ritardo, smarrimento o danno a Koala il prima possibile. La segnalazione tempestiva ci aiuta a elaborare rapidamente la tua richiesta di risarcimento e a mantenere valida la tua copertura.

## Articolo 16 - Recupero dei costi da altri

Se qualcun altro è responsabile dell'incidente che ha portato a un reclamo, l'assicuratore può recuperare l'importo pagato ai sensi della presente polizza da tale persona od organizzazione. Questo diritto di recupero si applica fino ai costi totali coperti dall'assicuratore.

## Articolo 17 - Quando si applica anche un'altra assicurazione

Se un'altra polizza assicurativa copre lo stesso evento, l'assicuratore può rivolgersi all'altro fornitore per concordare una quota equa del pagamento.

La presente polizza non pagherà alcuna parte di una richiesta di risarcimento che potrebbe essere recuperata da un altro assicuratore se questa copertura non fosse esistita.

## Articolo 18 - Definizioni



Le seguenti parole ed espressioni hanno il significato dettagliato di seguito quando utilizzate nella presente polizza.

#### Sistema informatico

qualsiasi impostazione elettronica o digitale utilizzata per raccogliere, archiviare, gestire o condividere dati. Ciò include hardware, software, server, piattaforme cloud, sistemi di comunicazione e dispositivi connessi come ad esempio laptop, smartphone, tablet o dispositivi indossabili. Include anche le apparecchiature correlate, come l'archiviazione dei dati, i sistemi di rete e le strutture di backup, gestite da te, da un'altra persona assicurata o da un fornitore esterno.

#### Atto informatico

qualsiasi attività deliberata, non autorizzata o criminale, inclusi tentativi o minacce, che implichi l'accesso, l'utilizzo o l'interruzione di un sistema informatico.

#### Incidente informatico

qualsiasi guasto, malfunzionamento o interruzione che interessi un sistema informatico e che provochi l'interruzione parziale, totale o l'indisponibilità del sistema.

#### Biglietto aereo

Un documento di viaggio valido che conferma il diritto di un passeggero a viaggiare su un volo specifico. Esso fornisce inoltre alcune protezioni nell'ambito delle regolamentazioni internazionali sul trasporto aereo.

#### Ritardo del bagaglio

Bagaglio registrato, indumenti, oggetti di valore, attrezzature sportive od oggetti personali, esclusa l'attrezzatura da sci, che ti appartengono o sono sotto la tua custodia e che subiscono un ritardo durante il viaggio di andata. Gli articoli devono essere restituiti almeno 24 ore dopo l'arrivo alla destinazione finale.

#### Smarrimento del bagaglio

Bagaglio registrato, indumenti, oggetti di valore, attrezzature sportive od oggetti personali, esclusa l'attrezzatura da sci, che ti appartengono o sono sotto la tua custodia e non vengono consegnati entro 21 giorni dall'arrivo alla destinazione finale.

#### Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR)

Regolamento dell'Unione Europea (UE) 2016/679 sulla protezione dei dati personali e della privacy delle persone fisiche, che ha sostituito la direttiva 95/46/CE.

#### Premio

L'importo pagato per la copertura assicurativa fornita ai sensi della presente polizza.

#### Pandemia

Un'epidemia diffusa di una malattia infettiva che colpisce un gran numero di persone in diversi paesi o regioni.

## Articolo 19 - Informazioni normative

Eir Försäkring AB è autorizzata e regolamentata dall'Autorità di vigilanza finanziaria svedese (Finansinspektionen).

Indirizzo: Sveavägen 44, Stoccolma, Svezia

E-mail: [finansinspektionen@fi.se](mailto:finansinspektionen@fi.se)

Telefono: +46 (0)8 408 980 00



Fax: +46 (0)8 24 13 35

## Articolo 20 - Legge applicabile e lingua

La presente assicurazione è regolata dalle leggi svedesi.

Se risiedi abitualmente in un altro Paese dell'Unione Europea, si applicheranno anche le leggi obbligatorie sulla protezione dei consumatori di tale Paese.

In caso di controversia, entrambe le parti cercheranno innanzitutto di risolverla in modo informale.

Se si rende necessaria un'azione legale, può essere intentata presso i tribunali della Svezia o presso i tribunali dello Stato membro dell'UE in cui vivi.

Su tua richiesta possiamo fornirti la presente polizza in lingua inglese. Accettando, confermi di averne compreso il contenuto e di accettarne i termini.

## Articolo 21 - Sanzioni e restrizioni

La presente assicurazione non fornisce copertura e l'assicuratore non pagherà alcuna richiesta di risarcimento o indennizzo, se ciò violasse norme esistenti o fosse soggetto a sanzioni, restrizioni o divieti imposti:

- dalle Nazioni Unite
- dall'Unione europea
- dal Regno Unito
- dagli Stati Uniti d'America

## Articolo 22 - Come utilizziamo i tuoi dati personali

### Chi siamo

La presente assicurazione è sottoscritta da Eir Försäkring AB (Eir). Eir è responsabile della gestione dei tuoi dati personali in relazione alla presente informativa.

### Perché raccogliamo i tuoi dati

Raccogliamo e utilizziamo i tuoi dati personali per:

- organizzare, gestire ed erogare la copertura assicurativa
- adempiere agli obblighi legali e normativi
- collaborare con i nostri partner coinvolti nella fornitura della tua copertura



## Cosa raccogliamo

Possiamo raccogliere i seguenti dati:

- nome, indirizzo, e-mail e numero di telefono
- informazioni necessarie per sottoscrivere, gestire o elaborare una richiesta di risarcimento
- dati sensibili, come ad esempio dati sanitari o penali, se rilevanti per la tua copertura

## Quando chiediamo il tuo consenso

In alcuni casi, potremmo aver bisogno del tuo consenso esplicito per elaborare dati sensibili. In tal caso, provvederemo a contattarti direttamente.

È possibile revocare il consenso in qualsiasi momento inviando un'e-mail a [data.protection@eirforsakring.se](mailto:data.protection@eirforsakring.se).

Tenere presente che ciò potrebbe influire sulla nostra capacità di fornire copertura o gestire una richiesta di risarcimento.

## Con chi condividiamo le informazioni

Per gestire la tua assicurazione in modo efficace, potremmo condividere i tuoi dati con:

- assicuatori, broker e intermediari
- riassicuatori, fornitori di servizi di risarcimento e periti
- autorità di regolamentazione e di vigilanza
- organismi preposti all'applicazione della legge e alla prevenzione delle frodi
- banche dati delle assicurazioni obbligatorie

Condividiamo le informazioni solo quando necessario per fornire la tua copertura o quando richiesto dalla legge.

## Per quanto tempo conserviamo i tuoi dati

Conserviamo i tuoi dati personali solo per il tempo necessario a fornire la tua copertura e soddisfare i requisiti legali o normativi.

## Dati personali di altre persone

Se condividi con noi i dati personali di altre persone, assicurati che abbiano letto la presente informativa sulla privacy.

## Maggiori informazioni

Puoi consultare la nostra Informativa sulla privacy completa all'indirizzo <https://www.eirforsakring.com/en/privacy> o richiederne una copia in un altro formato, se necessario.

## I tuoi diritti

Hai il diritto di accedere, correggere o richiedere la cancellazione dei tuoi dati personali.

Se desideri esercitare questi diritti o sollevare dubbi su come vengono gestiti i tuoi dati, rivolgiti a:

E-mail: [data.protection@eirforsakring.se](mailto:data.protection@eirforsakring.se)

Puoi anche rivolgerti al responsabile della protezione dei dati di Koala all'indirizzo:

Koala, Data Protection Officer

165 rue Belliard, 75018 Parigi, Francia

E-mail: [dpo@hikoala.co](mailto:dpo@hikoala.co)

Se non sei soddisfatto della nostra risposta, puoi presentare un reclamo all'autorità locale per la protezione dei dati. Tuttavia, ti invitiamo a rivolgerti prima ai nostri uffici per consentirci di risolvere direttamente la questione.



Koala

VOLOTEA 