

Ritardo e Cancellazione del Volo



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

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

Le informazioni precontrattuali e contrattuali complete sul prodotto sono fornite in altri documenti, tra cui i termini e le condizioni di polizza e, ove applicabile, la scheda di polizza.

Che tipo di assicurazione è?

Questa assicurazione prevede un risarcimento se il volo subisce un ritardo, viene cancellato o deviato.



Che cosa è assicurato?

Ritardo e Cancellazione del Volo

- ✓ 100 € a persona se il volo coperto subisce un ritardo, viene cancellato o deviato nel viaggio di andata o di ritorno.



Che cosa non è assicurato?

- ! Guerra o conflitto - Qualsiasi atto di guerra straniera o civile, o relative operazioni militari
- ! Rischi nucleari e radioattivi - Qualsiasi perdita o danno legato a: armi o dispositivi nucleari progettati per causare un'esplosione, combustibile nucleare, materiali o scorie radioattive, qualsiasi altra fonte di radiazioni ionizzanti sotto la responsabilità di un operatore di impianti nucleari
- ! Eventi informatici - Qualsiasi perdita, danno, spesa o responsabilità causata da o risultante da un atto informatico o incidente informatico.
- ! Interruzioni del traffico aereo - Scioperi, manifestazioni o eventi meteorologici che interrompono il traffico aereo oltre il settimo giorno consecutivo dell'evento. I primi sette giorni rimangono coperti.
- ! Qualsiasi cancellazione del volo che avvenga più di 28 giorni prima della data di partenza prevista.
- ! Emergenze sanitarie - Qualsiasi perdita o ritardo causato da un'emergenza sanitaria dichiarata, epidemia o pandemia, tra cui: coronavirus (COVID-19), sindrome respiratoria acuta grave coronavirus 2 (SARS-CoV-2) o qualsiasi mutazione o variazione di questi virus
- ! Questa copertura non si applica se il volo viene cancellato dal viaggiatore.



Ci sono limiti di copertura?

- ! Sei coperto da questa polizza se hai acquistato un abbonamento valido alla Protezione Volotea in caso di Ritardo e Cancellazione del Volo e hai pagato la relativa tariffa. La tua copertura si applica quando viaggi sui voli idonei elencati nel tuo Certificato di Assicurazione
- ! Per avere diritto al risarcimento ai sensi della Protezione Volotea per Ritardo e Cancellazione del Volo, devono essere soddisfatte le seguenti condizioni in relazione ai documenti giustificativi. Se lo richiediamo, dovrai fornire la documentazione di volo richiesta che confermi il ritardo o la cancellazione. Se non riesci a fornire i documenti richiesti, potresti perdere il diritto a ricevere le prestazioni previste da questa copertura.
- ! La copertura si applica al volo specifico elencato nella conferma della prenotazione e incluso nel tuo Certificato di Assicurazione
- ! Questa assicurazione si applica solo ai voli programmati per partire da o arrivare in un aeroporto commerciale ufficiale con un codice IATA valido.
- ! Questa polizza non copre i reclami derivanti da eventi che erano di pubblico dominio al momento della prenotazione del viaggio o dell'acquisto di questa assicurazione (a seconda di quale evento sia successivo), se tali eventi hanno influenzato direttamente il volo.



Dove sono coperto?



Sei coperto solo per il volo elencato nella conferma della prenotazione e incluso nel tuo Certificato di Assicurazione.

La copertura si applica al viaggio di andata e ritorno quando il volo è:

- operato da una compagnia aerea commerciale o low cost con un orario di volo pubblicato, o
- un volo charter elencato nel tuo biglietto.

Il tuo volo deve partire da o arrivare in un aeroporto commerciale ufficiale con un codice IATA valido.

Questa polizza non fornisce una copertura geografica generale per il viaggio.

Si applica solo ai voli specifici prenotati tramite il sito web spagnolo di Volotea e per i quali è valido l'abbonamento alla Protezione in caso di Ritardo e Cancellazione del Volo.



Quali sono i miei obblighi?

Sei responsabile di controllare lo stato del tuo volo e di avvisare Koala il prima possibile se è in ritardo, cancellato o deviato. Una segnalazione tempestiva ci aiuta a elaborare rapidamente la tua richiesta e a mantenere valida la tua copertura.



Quando e come devo pagare?

Devi pagare interamente il premio prima dell'inizio della copertura della polizza.



Quando inizia e quando finisce la copertura?

Le date di inizio e fine della polizza saranno confermate nella scheda di polizza



Come posso disdire la polizza?

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.

Information and Advice Form

Contract FDC

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 dall'assicurato, 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 per ritardo e cancellazione dei 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 per ritardo e cancellazione dei 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 cancellazione del volo, come stabilito nella presente polizza.

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

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

Condizioni per la copertura

Per avere diritto a un risarcimento nell'ambito della Protezione per ritardi e cancellazioni dei voli Volotea, devono essere soddisfatte le seguenti condizioni:

Esclusioni

Questa copertura non si applica in caso di cancellazione del volo da parte del viaggiatore.

Documenti giustificativi

In caso di richiesta da parte nostra, dovrai fornire la documentazione di volo richiesta che confermi il ritardo o la cancellazione.

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 per ritardo e cancellazione dei voli Volotea, accetti di ricevere il tuo Certificato di assicurazione e tutti i documenti relativi alla polizza in formato elettronico.

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 per ritardo e cancellazione dei voli Volotea per il periodo indicato nel Certificato di assicurazione

Informazioni generali

La presente Protezione per ritardo e cancellazione dei voli Volotea 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.

L'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

Cosa copre questa assicurazione

La presente assicurazione fornisce un risarcimento in caso di ritardo, cancellazione o deviazione del volo, come descritto di seguito.

La copertura si applica al volo specifico indicato nella conferma della prenotazione e incluso nel Certificato di assicurazione.

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

Sei coperto per:

- **Cancellazione del volo** – quando il volo prenotato viene cancellato dalla compagnia aerea entro 28 giorni prima della partenza prevista
- **Deviazione del volo** – quando il volo atterra in un aeroporto diverso da quello originariamente previsto
- **Ritardo del volo** – quando il volo arriva alla destinazione finale almeno due ore dopo dell'orario previsto

La presente assicurazione si applica solo ai voli programmati in partenza o in arrivo in un aeroporto commerciale ufficiale con un codice IATA valido.

Informazioni importanti

La presente polizza non copre le richieste di risarcimento derivanti da eventi che erano pubblicamente noti al momento della prenotazione del viaggio o dell'acquisto della presente assicurazione (a seconda di quale evento si sia verificato successivamente), se tali eventi hanno influenzato direttamente il volo.

Cosa copre l'assicurazione

La presente assicurazione fornisce un risarcimento fisso in caso di ritardo, cancellazione o deviazione del volo, come descritto di seguito. La copertura si applica soltanto al volo specifico indicato nella prenotazione e incluso nel Certificato di assicurazione.

In caso di ritardo o cancellazione del volo, è previsto un indennizzo di

100 € a persona in caso di ritardo, cancellazione o deviazione del volo coperto 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

Definizione di ritardo

Un volo è considerato in ritardo quando esiste una differenza tra:

- l'orario di arrivo previsto indicato sul biglietto aereo e
- l'orario di arrivo effettivo registrato al gate di sbarco.

Presentazione di una richiesta di risarcimento

Se il tuo volo soddisfa le condizioni descritte nella presente polizza, Koala ti contatterà entro tre giorni lavorativi via e-mail per confermare la tua idoneità al risarcimento. A quel punto, Koala ti chiederà i dettagli per il pagamento.

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

Per assistenza o domande sul tuo reclamo, contatta:

GOLAO (Koala)

165 rue Belliard, 75018 Parigi

E-mail: contact@hikoala.co

Richieste di risarcimento false o fuorvianti

Se le informazioni fornite in una richiesta di risarcimento risultano false, incomplete o fuorvianti, non verrà effettuato 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.

Premio

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

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, o operazioni militari correlate.

Rischi nucleari e radioattivi

Qualsiasi perdita o danno legato a:

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

Interruzioni del traffico aereo

Scioperi, manifestazioni o eventi meteorologici che interrompono il traffico aereo oltre il settimo giorno consecutivo dell'evento. I primi sette giorni rimangono coperti.

Cancellazioni di voli

Qualsiasi cancellazione di voli che si verifica più di 28 giorni prima della data di partenza prevista.

Emergenze sanitarie

Qualsiasi perdita o ritardo causato da un'emergenza sanitaria dichiarata, un'epidemia o una pandemia, tra cui:

- coronavirus (COVID-19)
- sindrome respiratoria acuta grave da coronavirus 2 (SARS-CoV-2)
- qualsiasi mutazione o variazione di questi virus

Eventi informatici

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

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 all'assicurato.

Annullamento 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

Durata della copertura

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

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

Email: klagomal@eirforsakring.se

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.

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/>

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.

Le tue responsabilità

Hai la responsabilità di controllare lo stato del tuo volo e di avvisare Koala il prima possibile in caso di ritardo, cancellazione o deviazione. La segnalazione tempestiva ci aiuta a elaborare rapidamente la tua richiesta di risarcimento e a mantenere valida la tua copertura.

Recupero dei costi da altri

Se un'altra persona o organizzazione è responsabile dell'incidente che ha portato a un sinistro, l'assicuratore può recuperare da tale persona o organizzazione l'importo pagato ai sensi della presente polizza. Questo diritto di recupero si applica fino all'importo totale dei costi coperti dall'assicuratore.

Qualsiasi importo pagato ai sensi della presente polizza per ritardo del volo, cancellazione del volo o deviazione del volo sarà considerato come compensazione per lo stesso evento operativo che ha causato l'interruzione.

Qualora abbiate diritto a una compensazione da parte del vettore aereo operativo ai sensi della normativa applicabile sui diritti dei passeggeri, inclusa la Regolamentazione (CE) n. 261/2004, qualsiasi importo pagato ai sensi della presente polizza sarà considerato parte di tale compensazione.

L'importo totale ricevuto da questa assicurazione e dalla compagnia aerea non deve superare la compensazione prevista dalla normativa applicabile sui diritti dei passeggeri.

La presente clausola non limita né sostituisce eventuali diritti statutari obbligatori previsti dalla legge applicabile.

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.

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, servizi 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

Ritardo del volo

Una situazione in cui un volo arrivi a destinazione più tardi rispetto all'orario di arrivo previsto.

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 convenzioni internazionali sul trasporto aereo.

Cancellazione del volo

La cancellazione di un volo di linea da parte della compagnia aerea a causa di circostanze al di fuori del controllo del viaggiatore.

Deviazione del volo

Una situazione in cui un volo, per motivi indipendenti dalla volontà del viaggiatore, atterri in un aeroporto diverso da quello indicato nell'orario originale.

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.

Evento meteorologico

Un evento meteorologico su larga scala grave e imprevedibile di origine naturale.

Sciopero

Un'interruzione temporanea e collettiva del lavoro intesa a esprimere insoddisfazione o far rispettare determinate richieste.

Pandemia

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

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

Telefono: +46 (0)8 408 980 00

Fax: +46 (0)8 24 13 35

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.

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

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.

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:

- assicuratori, broker e intermediari
- riassicuratori, 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

L'utente ha il diritto di accedere, correggere o richiedere la cancellazione dei propri dati personali.

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

Email: 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

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.