



Empresa: Eir Försäkring AB, Box 3132, 103 62 Estocolmo, é autorizada e supervisionada pela Autoridade de Supervisão Financeira da Suécia (Finansinspektionen)

Este documento fornece um resumo das principais características do produto de seguro.

Todas as informações pré-contratuais e contratuais sobre o produto são fornecidas noutros documentos, incluindo os termos e condições da apólice e, quando aplicável, o anexo da apólice.

## O que é este tipo de seguro?

Este seguro oferece compensação se a sua bagagem despachada for atrasada ou perdida após ter sido aceita pela companhia aérea no aeroporto de partida.



### O que está segurado?

#### Bagagem atrasada

- ✓ EUR 200 por bagagem, se a sua bagagem despachada estiver atrasada na viagem de ida ou de volta

#### Bagagem perdida

- ✓ EUR 500 por bagagem, se a sua bagagem despachada for perdida na viagem de ida ou de volta



### O que não está segurado?

- ! Guerra ou conflito - Qualquer ato de guerra estrangeira ou civil, ou operações militares relacionadas
- ! Riscos nucleares e radioativos - Quaisquer perdas ou danos relacionados com: Armas ou dispositivos nucleares concebidos para provocar uma explosão, Combustível nuclear, materiais ou resíduos radioativos, Qualquer outra fonte de radiação ionizante sob a responsabilidade de um operador de instalações nucleares
- ! Eventos cibernéticos - Qualquer perda, dano, despesa ou responsabilidade causada por ou resultante de um ato cibernético ou incidente cibernético.
- ! Incidentes com bagagem não comunicados - Qualquer atraso ou perda de bagagem não comprovada por um Relatório de Irregularidade de Propriedade (PIR) válido emitido pela companhia aérea



### Existem restrições quanto à cobertura?

- ! Está coberto se tiver adquirido uma subscrição válida da Proteção de Bagagem da Volotea e pago a taxa exigida. A sua cobertura aplica-se quando viaja nos voos elegíveis listados na sua Prova de Seguro.
- ! Para ter direito a uma indemnização ao abrigo da Proteção de Bagagem da Volotea, devem ser cumpridas as seguintes condições em relação aos documentos comprobativos. Se solicitado, deve apresentar um Relatório de Irregularidade de Propriedade (PIR) válido emitido em seu nome.
- ! A cobertura aplica-se apenas à bagagem despachada para o voo específico indicado na sua confirmação de reserva.



## Onde estou coberto?

- ✓ Você está coberto apenas enquanto estiver viajando nos voos listados na sua Prova de Seguro.

A cobertura aplica-se à bagagem despachada na sua viagem de ida e volta quando esses voos forem:  
Operados por uma companhia aérea comercial ou low cost com um horário de voos publicado, ou  
Um voo charter listado no seu bilhete.

Este seguro **não** oferece cobertura geográfica geral ou mundial para viagens.

Aplica-se apenas **aos voos elegíveis que reservou através do site espanhol da Volotea** e para os quais a sua subscrição da Proteção de Bagagem da Volotea é válida.



## Quais são as minhas obrigações?

Você é responsável por verificar o estado da sua bagagem e comunicar qualquer atraso, perda ou dano à Koala o mais rápido possível. A comunicação imediata ajuda-nos a processar a sua reclamação rapidamente e a manter a sua cobertura válida.



## Quando e como devo pagar?

Você deve pagar o prémio integralmente antes do início da cobertura da apólice.



## Quando começa e termina a cobertura?

As datas de início e término da sua apólice serão confirmadas no cronograma da apólice.



## Como posso cancelar o contrato?

Pode cancelar o seu seguro antes do início, caso decida que ele não é adequado às suas necessidades. Uma vez iniciada a cobertura, ela não poderá ser cancelada. Para cancelar antes da data de início, envie um e-mail para: [contact@hikoala.co](mailto:contact@hikoala.co).



# Information and Advice Form

## Contract Koala Luggage Disruption

### Sobre o seu seguro

Este documento explica o que o seguro inclui, o que não inclui e o que se espera da pessoa segurada. Faz parte do contrato de seguro entre as partes a seguir enumeradas.

### Partes neste seguro

- Seguradora: Eir Föräkning AB. Neste documento, utilizamos "nós", "nos" e "nossos" para nos referirmos à seguradora.
- Tomador do seguro: Volotea S.L., inscrita no Registo Comercial das Astúrias (folha 64, volume 4282, inscrição 2, AS-53816), com sede social em Aeropuerto de Asturias, Santiago del Monte (Castrillón), 33459, Espanha.

Este seguro foi contratado pelo tomador do seguro, que se encarrega do pagamento do prémio referente à cobertura estabelecida nesta apólice.

### Quem está coberto

Está coberto por esta apólice se tiver adquirido uma **subscrição válida da Proteção de Bagagem da Volotea** e pagado a taxa necessária. A sua cobertura é válida quando viaja nos voos elegíveis indicados no seu Comprovativo de Seguro. Nesta apólice, referimo-nos a si como "segurado".

### Elegibilidade da cobertura

A Proteção de Bagagem da Volotea está disponível para passageiros que cumpram os critérios de elegibilidade descritos nesta apólice. Oferece uma indemnização caso a sua bagagem sofra um atraso ou se perca, conforme estabelecido nesta apólice.

Pode consultar a apólice completa e encontrar mais informações na página da Proteção de Bagagem da Volotea em <https://www.volotea.com/>.

O seu e-mail de confirmação incluirá também os dados da sua subscrição e o comprovativo de cobertura.

### Artigo 1 - Condições de cobertura

Para ter direito a uma indemnização ao abrigo da Proteção de Bagagem da Volotea, devem ser cumpridas as seguintes condições.

#### Documentos comprovativos

Se pedido, tem de fornecer o seguinte:

- Um relatório de irregularidade de propriedade (em inglês, "Property Irregularity Report" ou PIR) válido e emitido em seu nome.

Caso não consiga fornecer os documentos necessários, poderá perder o direito a receber os benefícios ao abrigo desta cobertura.

## Informações importantes

Ao subscrever a Proteção de Bagagem da Volotea, concorda em receber o seu Comprovativo de Seguro e todos os documentos relacionados com a apólice por via eletrónica.

## Artigo 2 - Termos da apólice

Esta apólice estabelece o acordo entre a seguradora e o tomador do seguro e explica quem está coberto, o que se aplica e quando é que a cobertura é válida.

Cada pessoa segurada recebe um Comprovativo de Seguro que confirma a cobertura oferecida.

A cobertura descrita nesta apólice aplica-se apenas quando:

- O prémio requerido foi pago na totalidade
- O passageiro cumpre os critérios de elegibilidade e possui uma subscrição ativa da Proteção de Bagagem da Volotea pelo período indicado no Comprovativo de Seguro

## Artigo 3 - Detalhes gerais

Esta apólice de proteção de bagagem é oferecida em parceria entre a Koala e a Eir Försäkring AB.

A Koala, operada pela GOLAO SAS e com sede em 165 rue Belliard, 75018 Paris, gere e distribui este seguro aos clientes da Volotea.

O seguro é subscrito pela Eir Försäkring AB, organização número 550116, Box 3132, 103 62 Estocolmo. A Eir Försäkring AB está autorizada e é regulada pela Autoridade Sueca de Supervisão Financeira (Finansinspektionen).

O seu seguro é constituído por:

- estes detalhes gerais e termos de cobertura
- o seu comprovativo de seguro, enviado no momento da subscrição
- quaisquer atualizações ou alterações futuras que se apliquem à sua apólice

## Artigo 4 - O que este seguro cobre

Este seguro oferece uma indemnização caso a sua bagagem de porão sofra um atraso ou se perca após ter sido aceite pela companhia aérea no aeroporto de partida.

A cobertura aplica-se apenas à bagagem de porão para o voo específico indicado na sua confirmação de reserva.

A indemnização é paga como um valor fixo, conforme estipulado nesta apólice.



## Artigo 5 - O que inclui esta cobertura

Este seguro oferece uma indemnização fixa caso a sua bagagem de porão sofra um atraso ou se perca, conforme descrito abaixo. A cobertura aplica-se apenas à bagagem de porão no seu voo.

### Benefícios da proteção de bagagem

- 200 EUR por item se a sua bagagem de porão sofrer um atraso na viagem de ida ou de volta.
- 500 EUR por item se a sua bagagem de porão for perdida na viagem de ida ou de volta.

### Quando se aplica a cobertura

A cobertura aplica-se a voos operados por:

- companhias aéreas comerciais ou de baixo custo com horários de voo publicados
- voos charter indicados no seu bilhete

Estará também coberto caso a sua bagagem seja temporariamente extraviada durante o transporte, desde que:

- apresente um relatório de irregularidade de propriedade (em inglês, "Property Irregularity Report" ou PIR) válido e emitido em seu nome
- no caso de bagagem atrasada, esta lhe seja devolvida pelo menos um dia após a sua chegada ao destino final
- no caso de bagagem perdida, esta não lhe seja devolvida no prazo de 21 dias após a sua chegada ao destino final.

Caso a documentação necessária não seja fornecida, o sinistro não será válido.

## Artigo 6 - Apresentar um sinistro

Caso a sua bagagem de porão sofra um atraso ou seja perdida conforme descrito nesta apólice, terá de fornecer um relatório de irregularidade de propriedade (em inglês, "Property Irregularity Report" ou PIR) válido e emitido pela companhia aérea como prova do incidente.

Assim que o seu sinistro for aprovado, a indemnização será transferida para a conta bancária que indicar.

Para obter ajuda ou esclarecer dúvidas sobre o seu sinistro, contacte:

GOLAO (Koala)

165 rue Belliard, 75018 Paris

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



## Artigo 7 - Sinistros falsos ou enganosos

Caso se verifique que qualquer informação prestada num sinistro é falsa, está incompleta ou é enganosa, nenhum pagamento será efetuado ao abrigo desta apólice.

Caso já tenha sido efetuado um pagamento, deverá reembolsar o montante total no prazo de 30 dias após a receção da notificação escrita da seguradora. Nestas circunstâncias, a sua apólice será cancelada e o prémio não será reembolsado.

## Artigo 8 - Prémio

O custo deste seguro baseia-se numa taxa fixa por cada pessoa segurada, conforme descrito no certificado da apólice principal.

## Artigo 9 - O que este seguro não cobre

Este seguro não cobre perdas, danos ou eventos causados direta ou indiretamente pelo seguinte:

### Guerra ou conflito

Qualquer ato de guerra estrangeiro ou civil, ou operações militares relacionadas.

### Riscos nucleares e radioativos

Qualquer perda ou dano relacionado com:

- armas nucleares ou dispositivos concebidos para provocar uma explosão
- combustível nuclear, materiais ou resíduos radioativos
- qualquer outra fonte de radiação ionizante sob a responsabilidade de um operador de uma instalação nuclear

### Eventos cibernéticos

Qualquer perda, dano, despesa ou responsabilidade causada por ou resultante de um ato cibernético ou incidente cibernético.

### Incidentes com bagagem não declarados

Qualquer atraso ou perda de bagagem que não seja comprovado por um relatório de irregularidade de propriedade (em inglês, "Property Irregularity Report" ou PIR) válido e emitido pela companhia aérea.

## Artigo 10 - Início e término da sua cobertura

### Início da cobertura

O seu seguro entra em vigor na data da compra, após o pagamento integral do prémio e o envio destes termos ao tomador do seguro.



#### **Cancelamento da sua cobertura**

Pode cancelar o seu seguro antes do início da vigência, caso decida que não satisfaz as suas necessidades. Uma vez iniciada a cobertura, esta não pode ser cancelada.

Para cancelar antes da data de início, contacte:

GOLAO (Koala)

165 rue Belliard, 75018 Paris

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

#### **Duração da cobertura**

O seu seguro mantém-se válido durante o prazo indicado no seu Comprovativo de Seguro, desde que o prémio tenha sido pago.

### **Artigo 11 - Como apresentar uma reclamação**

Se tiver alguma dúvida ou estiver insatisfeito com a forma como o seu seguro foi gerido, contacte-nos para que possamos resolver a situação.

#### **Informações de contacto**

Gestor de reclamações

Eir Försäkring AB

Box 3132

103 62 Estocolmo

Suécia

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

### **Artigo 12 - Como tratamos as reclamações**

Confirmaremos a receção da sua reclamação no prazo de cinco dias úteis.

Receberá também o nome e as informações de contacto da pessoa responsável pelo seu processo.

Iremos mantê-lo informado enquanto analisamos a sua reclamação:

- Receberá uma atualização por escrito no prazo de vinte dias úteis.
- Enviaremos uma decisão final no prazo de quarenta dias úteis após a receção da sua reclamação.

### **Artigo 13 - Se não estiver satisfeito**

Se não estiver satisfeito com o resultado ou não tiver recebido uma resposta final no prazo de quarenta dias úteis, pode remeter o assunto para:



National Board for Consumer Complaints (ARN)

Box 174

101 23 Estocolmo

Suécia

Se adquiriu este seguro online, pode consultar informações adicionais sobre reparação ao consumidor e apoios disponíveis em

<https://consumer-redress.ec.europa.eu/>

## Artigo 14 - Os seus direitos legais

A utilização do processo de reclamações não afeta o seu direito de intentar uma ação judicial ou de recorrer a outras opções de resolução de litígios disponíveis ao abrigo do presente contrato.

## Artigo 15 - As suas responsabilidades

É da sua responsabilidade verificar o estado da sua bagagem e comunicar à Koala o mais rapidamente possível qualquer atraso, perda ou dano. A comunicação imediata ajuda-nos a processar o seu sinistro rapidamente e a manter a sua cobertura válida.

## Artigo 16 - Recuperação de custos de terceiros

Se outra pessoa for responsável pelo incidente que deu origem ao sinistro, a seguradora poderá recuperar o montante pago ao abrigo desta apólice junto dessa pessoa ou organização. Este direito de reembolso aplica-se até ao limite total dos custos cobertos pela seguradora.

## Artigo 17 - Quando outro seguro também se aplica

Se outra apólice de seguro cobrir o mesmo evento, a seguradora poderá contactar a outra seguradora para negociar uma divisão justa do pagamento entre elas.

Esta apólice não cobrirá qualquer parte de um sinistro que poderia ser recuperada junto de outra seguradora caso esta cobertura não existisse.



## Artigo 18 - Definições

Os termos e expressões seguintes têm os significados indicados abaixo quando utilizados nesta apólice.

### Sistema informático

Qualquer sistema eletrónico ou digital utilizado para recolher, armazenar, gerir ou partilhar dados. Inclui hardware, software, servidores, plataformas na nuvem, sistemas de comunicação e dispositivos ligados, como computadores portáteis, smartphones, tablets ou "wearables" (peças ou dispositivos que se podem vestir). Abrange também equipamentos relacionados, como armazenamento de dados, sistemas de rede e serviços de cópia de segurança, quer sejam operados por si, por outra pessoa segurada ou por um fornecedor externo.

### Ato cibernético

Qualquer atividade deliberada, não autorizada ou criminosa, incluindo tentativas ou ameaças, que envolva a obtenção de acesso, utilização ou interrupção de um sistema informático.

### Incidente cibernético

Qualquer falha, avaria ou interrupção que afete um sistema informático e resulte na interrupção ou indisponibilidade parcial ou total do sistema.

### Bilhete de avião

Um documento de viagem válido que confirma o direito do passageiro de viajar num voo específico. Oferece também determinadas proteções ao abrigo das regulações internacionais de transporte aéreo.

### Atraso na bagagem

Bagagem de porão, vestuário, objetos de valor, equipamento desportivo ou artigos pessoais, com exceção de equipamento de esqui, que lhe pertençam ou estejam sob a sua responsabilidade e que sofram um atraso durante a sua viagem de ida. Os artigos devem ser-lhe devolvidos no mínimo 24 horas após a sua chegada ao destino final.

### Perda de bagagem

Bagagem de porão, vestuário, objetos de valor, equipamento desportivo ou artigos pessoais, com exceção de equipamento de esqui, que lhe pertençam ou estejam sob sua responsabilidade e não sejam entregues no prazo de 21 dias após a sua chegada ao destino final.

### Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD)

Regulamento da União Europeia (UE) 2016/679 relativo à proteção de dados pessoais e à privacidade das pessoas singulares, que substituiu a Diretiva 95/46/CE.

### Prémio

O valor pago pela cobertura de seguro fornecida por esta apólice.

### Pandemia

Um surto generalizado de uma doença infeciosa que afeta um grande número de pessoas em vários países ou regiões.

## Artigo 19 - Informações regulamentares

A Eir Försäkring AB está autorizada e é supervisionada pela Autoridade Sueca de Supervisão Financeira (Finansinspektionen).



Morada: Sveavägen 44, Estocolmo, Suécia

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

Telefone: +46 (0)8 408 980 00

Fax: +46 (0)8 24 13 35

## Artigo 20 - Lei aplicável e língua

Este seguro é regido pelas leis da Suécia.

Se residir normalmente noutro país da União Europeia, as leis imperativas de proteção do consumidor desse país também serão aplicáveis.

Caso surja um litígio, ambas as partes tentarão primeiro resolvê-lo informalmente.

Caso seja necessário intentar uma ação judicial, esta poderá ser instaurada nos tribunais da Suécia ou nos tribunais do Estado-membro da UE onde reside.

Esta apólice foi redigida em português a seu pedido. Ao aceitá-la, confirma que comprehende o seu conteúdo e concorda com os seus termos.

## Artigo 21 - Sanções e restrições

Este seguro não oferece cobertura e a seguradora não pagará qualquer sinistro ou benefício se essa ação infringir ou estiver sujeita a qualquer sanção, restrição ou proibição imposta pelas seguintes entidades:

- as Nações Unidas
- a União Europeia
- o Reino Unido
- os Estados Unidos da América

## Artigo 22 - Como utilizamos as suas informações pessoais

### Quem somos

Este seguro é subscrito pela Eir Försäkring AB (Eir). A Eir é responsável por gerir as suas informações pessoais em conformidade com esta apólice.

### Por que motivo recolhemos os seus dados

Recolhemos e utilizamos as suas informações pessoais para:



- organizar, gerir e fornecer a sua cobertura de seguro
- cumprir obrigações legais e regulamentares
- trabalhar com os nossos parceiros envolvidos no fornecimento da sua cobertura

## O que recolhemos

Podemos recolher dados como:

- o seu nome, morada, e-mail e número de telefone
- informações necessárias para subscrever, gerir ou processar um sinistro
- dados sensíveis, como detalhes de saúde ou antecedentes criminais, caso sejam relevantes para a sua cobertura

## Quando pedimos o seu consentimento

Em alguns casos, podemos precisar do seu consentimento explícito para tratar dados sensíveis. Se tal se aplicar, entraremos em contacto consigo diretamente.

Pode revogar o seu consentimento a qualquer momento, enviando um e-mail para [data.protection@eirforsakring.se](mailto:data.protection@eirforsakring.se).

Tenha em atenção que esta ação pode afetar a nossa capacidade de fornecer cobertura ou processar um sinistro.

## Com quem partilhamos informações

Para gerir o seu seguro de forma eficaz, podemos partilhar as suas informações com:

- seguradoras, corretores e intermediários
- resseguradoras, prestadores de serviços de sinistros e reguladores de sinistros
- reguladores e autoridades de supervisão
- organismos de prevenção da fraude e de aplicação da lei
- bases de dados de seguros obrigatórios

Partilhamos informações apenas quando necessário para fornecer a sua cobertura ou quando for requerido por lei.

## Durante quanto tempo conservamos os seus dados

Conservamos os seus dados pessoais apenas durante o tempo necessário para lhe fornecer a cobertura e cumprir os requisitos legais ou regulamentares.

## Informações sobre terceiros

Se partilhar connosco informações pessoais de outra pessoa, certifique-se de que esta leu este aviso de privacidade.

## Saiba mais

Pode ler o nosso Aviso de Privacidade completo em <https://www.eirforsakring.com/en/privacy> ou pedir uma cópia noutro formato, se necessário.

## Os seus direitos

Tem o direito de aceder, corrigir ou pedir a eliminação dos seus dados pessoais.

Se pretender exercer estes direitos ou apresentar uma preocupação sobre a forma como os seus dados são tratados, contacte:

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

Também pode contactar o Responsável pela Proteção de Dados da Koala através da seguinte morada:

Koala, Responsável pela Proteção de Dados

165 rue Belliard, 75018 Paris, França

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



Koala

VOLOTEA 

Se não estiver satisfeito com a nossa resposta, pode apresentar uma reclamação junto da autoridade local de proteção de dados. No entanto, recomendamos que entre em contacto connosco primeiro para que possamos resolver a questão diretamente.