

Atraso e Cancelamento de Voo



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

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

A informação pré-contratual e contratual completa sobre o produto é fornecida noutros documentos, incluindo os termos e condições da apólice e, quando aplicável, o plano da apólice.

De que tipo de seguro se trata?

Este seguro oferece compensação se o seu voo for atrasado, cancelado ou desviado.



O que está seguro?

Atraso e Cancelamento de Voo



100 € por pessoa se o voo coberto for atrasado, cancelado ou desviado na sua viagem de ida ou regresso.



O que não está seguro?



Guerra ou conflito - Qualquer ato de guerra estrangeira ou civil, ou operações militares relacionadas



Riscos nucleares e radioativos - Qualquer perda ou dano ligado a: 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.



Perturbações do tráfego aéreo - Greves, manifestações ou eventos meteorológicos que perturbem o tráfego aéreo para além do sétimo dia consecutivo do evento. Os primeiros sete dias permanecem cobertos.



Qualquer cancelamento de voo que ocorra mais de 28 dias antes da data de partida prevista.



Emergências de saúde - Qualquer perda ou atraso causado por uma emergência de saúde declarada, epidemia ou pandemia, incluindo: coronavírus (COVID-19), coronavírus da síndrome respiratória aguda grave 2 (SARS-CoV-2) ou qualquer mutação ou variação destes vírus



Esta cobertura não se aplica se o voo for cancelado pelo viajante.



Existem restrições de cobertura?

- ! Está coberto por esta apólice se tiver comprado uma subscrição válida de Proteção contra Atraso e Cancelamento de Voo da Volotea e tiver pago a taxa necessária. A sua cobertura aplica-se quando viaja nos voos elegíveis listados no seu Comprovativo de Seguro
- ! Para ser elegível para compensação ao abrigo do Atraso e Cancelamento de Voo da Volotea, as seguintes condições devem ser cumpridas em relação aos documentos comprovativos. Se os solicitarmos, terá de fornecer a documentação de voo necessária confirmando o atraso ou cancelamento. Se não puder fornecer os documentos necessários, poderá perder o direito a receber benefícios ao abrigo desta cobertura.
- ! A cobertura aplica-se ao voo específico listado na sua confirmação de reserva e incluído no seu Comprovativo de Seguro
- ! Este seguro aplica-se apenas a voos programados para partir de ou chegar a um aeroporto comercial oficial com um código IATA válido.
- ! Esta apólice não cobre reclamações resultantes de eventos que eram publicamente conhecidos no momento em que reservou a sua viagem ou comprou este seguro (o que for posterior), se esses eventos afetaram diretamente o seu voo.



Onde estou coberto?



Está coberto apenas para o voo listado na sua confirmação de reserva e incluído no seu Comprovativo de Seguro.

A cobertura aplica-se à sua viagem de ida e regresso quando o voo for:

- operado por uma companhia aérea comercial ou de baixo custo com um horário de voo publicado, ou
- um voo charter listado no seu bilhete.

O seu voo deve partir de ou chegar a um aeroporto comercial oficial com um código IATA válido.

Esta apólice não fornece cobertura geral de viagem geográfica.

Aplica-se apenas ao(s) voo(s) específico(s) que reservou através do site espanhol da Volotea e para o(s) qual(is) a sua subscrição de Proteção contra Atraso e Cancelamento de Voo é válida.



Quais são as minhas obrigações?

É responsável por verificar o estado do seu voo e notificar a Koala o mais rapidamente possível se este for atrasado, cancelado ou desviado. A comunicação imediata ajuda-nos a processar o seu pedido rapidamente e a manter a sua cobertura válida.



Quando e como pago?

Deve pagar o seu prémio na totalidade antes do início da cobertura da apólice.



Quando começa e termina a cobertura?

As datas de início e fim da sua apólice serão confirmadas no seu plano 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.

Information and Advice Form

Contract FDC

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 Försäkring 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 contra Atrasos e Cancelamentos de Voos 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 contra Atrasos e Cancelamentos de Voos da Volotea está disponível para passageiros que cumpram os critérios de elegibilidade descritos nesta apólice. Oferece uma indemnização caso o seu voo sofra um atraso ou seja cancelado, conforme estabelecido nesta apólice.

Pode consultar a apólice completa e encontrar mais informações na página da Proteção contra Atrasos e Cancelamentos de Voos 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.

Condições de cobertura

Para ter direito a uma indemnização ao abrigo da Proteção contra Atrasos e Cancelamentos de Voos da Volotea, devem ser cumpridas as seguintes condições.

Exclusões

Esta cobertura não se aplica se o voo for cancelado pelo passageiro.

Documentos comprovativos

Se os pedirmos, terá de fornecer a documentação de voo necessária que comprove o atraso ou cancelamento.

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 contra Atrasos e Cancelamentos de Voos da Volotea, concorda em receber o seu Comprovativo de Seguro e todos os documentos relacionados com a apólice por via eletrónica.

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 contra Atrasos e Cancelamentos de Voo da Volotea pelo período indicado no Comprovativo de Seguro

Detalhes gerais

Esta Proteção contra Atrasos e Cancelamentos de Voos da Volotea 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

O que este seguro cobre

Este seguro oferece uma indemnização caso o seu voo sofra um atraso, seja cancelado ou desviado, conforme descrito abaixo.

A cobertura aplica-se ao voo específico indicado na sua confirmação de reserva e incluído no seu Comprovativo de Seguro.

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

A sua cobertura inclui:

- **Cancelamento de voo** – quando o voo reservado é cancelado pela companhia aérea até 28 dias antes da data de partida prevista
- **Desvio de voo** – quando o voo aterra num aeroporto diferente do originalmente previsto
- **Atraso de voo** – quando o voo chega ao seu destino final com duas horas ou mais de atraso em relação à hora prevista

Este seguro aplica-se apenas a voos com partida ou chegada agendadas num aeroporto comercial oficial com um código IATA válido.

Informações importantes

Esta apólice não cobre sinistros resultantes de eventos que eram do conhecimento público no momento em que reservou a sua viagem ou adquiriu este seguro (o que ocorrer em último lugar), caso esses eventos tenham afetado diretamente o seu voo.

O que inclui esta cobertura

Este seguro oferece uma indemnização fixa caso o seu voo sofra um atraso, seja cancelado ou desviado, conforme descrito abaixo. A cobertura aplica-se apenas aos voos indicados na sua reserva e incluídos no seu Comprovativo de Seguro.

Benefícios por atraso e cancelamento de voo

100 € por pessoa se o seu voo coberto sofrer um atraso, for cancelado ou desviado na sua 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

Definição de atraso

Um voo é considerado atrasado quando existe uma diferença entre:

- a hora de chegada prevista que consta no seu bilhete de avião e
- a hora efetiva de chegada registada na porta de chegada.

Apresentar um sinistro

Se o seu voo cumprir as condições descritas nesta apólice, a Koala entrará em contacto consigo por e-mail no prazo de três dias úteis para confirmar a sua elegibilidade para indemnização. Nessa altura, a Koala irá pedir os seus dados de pagamento.

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

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.

Prémio

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

O que este seguro não cobre

Este seguro não cobre quaisquer 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 ou dispositivos concebidos para provocar uma explosão através de reação nuclear
- combustível nuclear, materiais ou resíduos radioativos
- qualquer outra fonte de radiação ionizante sob a responsabilidade de um operador de uma instalação nuclear

Perturbações do tráfego aéreo

Greves, manifestações ou eventos meteorológicos que interrompam o tráfego aéreo durante mais de sete dias consecutivos. Os primeiros sete dias continuam cobertos.

Cancelamentos de voos

Qualquer cancelamento de voo que ocorra mais de 28 dias antes da data prevista de partida.

Emergências de saúde

Qualquer perda ou atraso causado por uma emergência de saúde declarada, epidemia ou pandemia, incluindo:

- coronavirus (COVID-19)
- coronavírus da síndrome respiratória aguda grave 2 (SARS-CoV-2)
- qualquer mutação ou variação destes vírus

Eventos cibernéticos

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

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

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.

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

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.

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/>

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.

As suas responsabilidades

É da sua responsabilidade verificar o estado do seu voo e notificar a Koala o mais rapidamente possível caso este sofra um atraso, seja cancelado ou desviado. A comunicação imediata ajuda-nos a processar o seu sinistro rapidamente e a manter a sua cobertura válida.

Recuperação de custos de terceiros

Se outra pessoa ou organização for responsável pelo incidente que deu origem a uma reclamação, o segurador poderá recuperar dessa pessoa ou organização o montante pago ao abrigo desta apólice. Este direito de recuperação aplica-se até ao montante total dos custos cobertos pelo segurador.

Qualquer montante pago ao abrigo desta apólice por atraso de voo, cancelamento de voo ou desvio de voo será considerado como compensação pelo mesmo evento operacional que causou a perturbação.

Quando tiver direito a compensação por parte da transportadora aérea operadora ao abrigo da legislação aplicável relativa aos direitos dos passageiros, incluindo o Regulamento (CE) n.º 261/2004, qualquer montante pago ao abrigo desta apólice será considerado parte dessa compensação.

O montante total recebido deste seguro e da companhia aérea não deve exceder a compensação prevista pela legislação aplicável relativa aos direitos dos passageiros.

Esta cláusula não limita nem substitui quaisquer direitos legais obrigatórios que possa ter ao abrigo da legislação aplicável.

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.

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, serviços 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.

Atraso de voo

Situação em que um voo chega ao seu destino mais tarde do que a hora prevista.

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 convenções internacionais de transporte aéreo.

Cancelamento de voo

O cancelamento de um voo agendado pela companhia aérea devido a circunstâncias fora do controlo do passageiro.

Desvio de voo

Situação em que um voo, por razões alheias à vontade do passageiro, aterra num aeroporto diferente do indicado no itinerário original.

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.

Evento meteorológico

Um evento climático severo e imprevisível de grande escala, de origem natural.

Greve

Uma paralisação temporária e coletiva do trabalho, destinada a manifestar insatisfação ou a fazer valer reivindicações.

Pandemia

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

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

Telefone: +46 (0)8 408 980 00

Fax: +46 (0)8 24 13 35

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 compreende o seu conteúdo e concorda com os seus termos.

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

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.

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

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

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.