

Ταξιδιωτική Ασφάλιση

Έγγραφο πληροφοριών για το ασφαλιστικό προϊόν

Εταιρεία: AWP P&C S.A. Προϊόν: KLM Assistance Only Product Integrated CY

Η AWP P&C SA εδρεύει επί της οδού Πρεμετής 10 στον Άγιο Δημήτριο του Ν. Αττικής, Τ.Κ.17342, και δραστηριοποιείται στην Ελλάδα με τη μορφή του νόμιμα εγκατεστημένου Υποκαταστήματος

Το παρόν έγγραφο πληροφοριών δεν υποκαθιστά την προβλεπόμενη από την ισχύουσα νομοθεσία προσυμβατική ενημέρωση, ούτε την ασφαλιστική σύμβαση και τους γενικούς και ειδικούς όρους αυτής.

Τι είναι αυτό το είδος ασφάλισης;

Ταξιδιωτική Ασφάλιση για ταξίδια έως 31 ημέρες



Τι ασφαρίζεται;

- ✓ Έως 150.000€ για Ιατροφαρμακευτικές Δαπάνες
- ✓ Όλα τα έξοδα για Υγειονομικό Επαναπατρισμό
- ✓ Όλα τα έξοδα για Επαναπατρισμό Σορού
- ✓ Όλα τα έξοδα για Εισιτήρια Έκτακτης Επιστροφής
- ✓ Έως 800€ για Απώλεια / Ζημιά / Κλοπή Αποσκευών
- ✓ Έως 5.000€ για Νομική Προστασία
- ✓ Έως 500.000€ για Αστική Ευθύνη προς Τρίτους



Τι δεν ασφαρίζεται;

- ✗ Αγορά ασφαλιστήριου συμβολαίου μετά το check in
- ✗ Προϋπάρχοντα της ασφάλισης Συμβάντα, Ασθένειες, Ατυχήματα
- ✗ Ταξίδια με διάρκεια άνω των τριάντα ενός (31) ημερών
- ✗ Φυσικές καταστροφές, Ραδιενέργεια, Ακτινοβολία, Πόλεμος, Εξεγέρσεις, Τρομοκρατικές Ενέργειες



Υπάρχουν περιορισμοί στην κάλυψη;

- ! Απαλλαγή 30€ για Ιατροφαρμακευτικές Δαπάνες
- ! Καλύπτονται μόνο ταξίδια που πραγματοποιούνται μέσω της KLM
- ! Ο ασφαλιστής απαλλάσσεται της υποχρέωσης προς ασφάλισμα, αν η επέλευση της ασφαλιστικής περίπτωσης οφείλεται σε δόλο ή βαριά αμέλεια
- ! Συμμετοχή σε Αγώνες ή Επικίνδυνα σπορ
- ! Χειρονακτική Εργασία



Που είμαι καλυμμένος;

- ✓ Σε όλο τον κόσμο, με εξαίρεση κράτη για τα οποία υπάρχει απαγορευτική ταξιδιωτική οδηγία ή έχει επιλέξει η ασφαλιστική εταιρεία να μην καλύψει



Ποιες είναι οι υποχρεώσεις μου;

Προς αποφυγή ακυρώσεως του ασφαλιστηρίου συμβολαίου και απορρίψεως της αξίωσης, ο ασφαλισμένος πρέπει:

- **Κατά τη σύναψη της ασφαλιστικής κάλυψης**
 - να δηλώσει στον ασφαλιστή κάθε στοιχείο ή περιστατικό που γνωρίζει, το οποίο είναι αντικειμενικά ουσιώδες για την εκτίμηση του κινδύνου,
 - να παράσχει στον ασφαλιστή όλα τα απαραίτητα δικαιολογητικά έγγραφα εφόσον ζητηθούν,
 - να καταβάλλει το ασφάλιστρο ως λεπτομερώς περιγράφεται στην ασφαλιστική σύμβαση
- **Κατά τη διάρκεια της ασφαλιστικής κάλυψης**
 - Να δηλώσει στον ασφαλιστή, μέσα σε δεκατέσσερις (14) ημέρες από τότε που περιήλθε σε γνώση του, κάθε στοιχείο ή περιστατικό, το οποίο μπορεί να επιφέρει σημαντική επίταση του κινδύνου
- **Κατά την υποβολή αξίωσης της αποζημίωσης**
 - Να ειδοποιήσει, σε περίπτωση επέλευσης ασφαλιστικής περίπτωσης, άμεσα τον ασφαλιστή, συναρτήσει των όρων και προϋποθέσεων του ασφαλιστικού προγράμματος, και να παράσχει όλες τις αναγκαίες πληροφορίες, στοιχεία και έγγραφα που αιτείται ο ασφαλιστής για την διεκπεραίωση της αξίωσης.



Πότε και πώς πληρώνω;

Για να ισχύει το συμβόλαιο πρέπει να έχει εκδοθεί και πληρωθεί πριν την αναχώρηση για το Ταξίδι.
Η πληρωμή γίνεται με πιστωτική/χρεωστική κάρτα.



Πότε αρχίζει και πότε λήγει η κάλυψη;

Οι καλύψεις φέρουν ισχύ από την αναχώρηση για το ταξίδι και λήγουν κατά την επιστροφή στον τόπο μόνιμης κατοικίας.
Σε απλής μετάβασης Ταξίδια η κάλυψη ισχύει για 24 ώρες.



Πώς μπορώ να ακυρώσω τη σύμβαση;

Το ασφαλιστήριο συμβόλαιο δύναται ακυρώσεως εντός του χρονικού ορίου των δεκατεσσάρων (14) ημερών από την έκδοσή του, εφόσον α) δεν έχει παρέλθει η ημέρα της αναχώρησης για το ταξίδι και β) δεν έχει προκύψει απαίτηση αποζημίωσης.

TRAVEL INSURANCE

Insurance Product Information Document

Company: AWP P&C S.A. Product: KLM Assistance Only Product CY

AWP P&C SA has its registered office at 10 Premetis Str., Agios Dimitrios, Athens, Zip: 17 342 and operates in Greece as a legally established branch

This document does not substitute the required by the applicable law pre-contractual information, nor the insurance contract and its Terms and Conditions.

What is this type of insurance ?

Travel Insurance Policy for trips up to 31 days



What is insured ?

- √ Up to 150.000 € for Medical & Hospitalization Expenses
- √ All Expenses for Medical Repatriation
- √ All Expenses for the Repatriation of the Insured's remains
- √ All Expenses for Tickets for Emergency Return
- √ Up to 800 € for Loss/Theft/Damaged Luggage
- √ Up to 5.000 € for Legal Protection
- √ Up to 500. 000 € for Personal Liability



What is not insured ?

- X Purchase of Insurance after Check-In
- X Pre-existing Incidents, Illness, Accidents
- X Trips longer than 31 days
- X Natural Disasters, War, Terrorism



Are there any restrictions on cover ?

- ! 30 € Excess for Medical & Hospitalization Expenses
- ! Coverage only for Trips made by KLM
- ! The insurer is exempt from the obligation to insure, if the event of the insured case is due to deceit or severe negligence
- ! Participation in hazardous activities, sports or competitions
- ! Manual labor



Where am I covered ?

- ✓ Worldwide, with the exception of destinations not covered by the insurance company due to travel directives



What are my obligations ?

To avoid the policy's cancellation and the claim's refusal, the insured must:

- When taking out this policy
 - provide the insurer with relevant, true and complete information allowing the insurer to underwrite the policy;
 - pay the premium as detailed in the policy
- Once the policy is in effect
 - the insured must inform the insurer, within fourteen (14) days of any changes that arise and that may affect the cover
- In the event of a claim
 - the insured must contact the insurer to make the claim immediately after an event arises, in concordance with the terms and conditions and provide the insurer with all supporting documents enabling to process the claim
 - the insured must take reasonable care to prevent or reduce damage and follow the insurer's instructions



When and how do I pay ?

The insurance policy must be issued and the premium paid before the start of the trip

Payments can be made via credit/debit cards



When does the cover start and end ?

The coverage is in effect upon departure for the trip

The coverage expires upon return from the trip

For one way trips, the cover is valid for 24 hours



How do I cancel the contract ?

Within 14 days of the issue date of the policy as long as the trip has not begun and there is no intention of filing a claim.

(English Version pages 26-47)

ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΚΛΜ – ASSISTANCE ONLY

Για άμεση παροχή βοήθειας σε κάθε περίπτωση συμβάντος που καλύπτεται από το παρόν συμβόλαιο επικοινωνήστε άμεσα - **24 ώρες το 24ωρο** - με την Mondial Assistance στο **+30 210 99.88.141**

Το παρόν αναφέρεται και αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα των Γενικών Όρων Ασφάλισης και του ασφαλιστήριου συμβολαίου της
AWP P&C S.A., υποκατάστημα Ελλάδας, Πρεμετής 10, 17342 Αγ. Δημήτριος, Αθήνα

Για πληροφορίες σχετικά με τις καλύψεις επικοινωνήστε με:
Το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών Ταξιδιωτικής Ασφάλισης
Πρεμετής 10, 17342 Άγιος Δημήτριος, Αθήνα, Τηλ: +30 210 99.88.100 Δευτέρα-Παρασκευή 9πμ-5μμ
(εκτός αργιών) Fax: + 30 210 99.43.053 e-mail: klm@mondial-assistance.gr

ΠΙΝΑΚΑΣ ΚΑΛΥΨΕΩΝ/ΣΧΕΔΙΟ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ

Καλύπτονται τα ακόλουθα έξοδα μέχρι το ποσό που αναγράφεται, εφόσον τα έξοδα αυτά είναι απαραίτητα συνεπεία:	Όρια Κάλυψης (σε Ευρώ) ανά άτομο, ανά συμβόλαιο, εκτός εάν διατυπώνεται διαφοροποίηση	Απαλλαγή
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΑΠΟΣΚΕΥΕΣ		
1 ΖΗΜΙΑ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ Τυχαία απώλεια και/ή ζημιά στις αποσκευές, προσωπικά αντικείμενα και ιδιοκτησίες.	Αποζημίωση του κόστους αντικατάστασης μείον ένα ποσό για χρήση και φθορά-μέγιστη αποζημίωση έως € 800 ανά ασφαλιζόμενο και ανά αξίωση.	Ανά άτομο και ανά αξίωση: € 30
2 Κλοπή τιμαλφών	Αποζημίωση του κόστους αντικατάστασης μείον ένα ποσό για χρήση και φθορά-μέγιστη αποζημίωση έως € 800 ανά ασφαλιζόμενο και ανά αξίωση.	Ανά άτομο και ανά αξίωση: € 30
Το μέγιστο ποσό αποζημίωσης για τη «ΖΗΜΙΑ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ» σε συνδυασμό με τη «Κλοπή τιμαλφών» δεν μπορεί να ξεπερνάει τα € 800 συνολικά ανά αξίωση.		
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2: ΠΑΡΟΧΕΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ & ΙΑΤΡΟΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ		
1. Επαναπαιρισμός :		
- Οργάνωση και κάλυψη της επιστροφής σας ή της μεταφοράς σας σε νοσοκομείο	Όλα τα έξοδα	KAMIA
- Αποζημίωση της διαμονής σας και της διαμονής των ασφαλισμένων μελών της οικογένειάς σας ή ενός ασφαλισμένου ατόμου που συνταξιδεύει	Έως € 50 ανά ημέρα και ανά άτομο έως το μέγιστο 7 ημέρες	KAMIA
- Οργάνωση και κάλυψη της επιστροφής ενός ασφαλιζόμενου συνοδού και των ανήλικων τέκνων σας.	Όλα τα έξοδα	KAMIA
2. Νοσηλεία στο Εξωτερικό		
Κάλυψη του κόστους για ένα συγγενή να ταξιδέψει για να βρεθεί δίπλα σας: · εισιτήριο με επιστροφή	Όλα τα έξοδα	KAMIA
· διαμονή τοπικά έως τον επαναπαιρισμό σας.	Έως € 50 ανά ημέρα και ανά άτομο έως το μέγιστο 7 ημέρες	KAMIA

- Κάλυψη του κόστους ενός εισιτηρίου με επιστροφή ενός συνοδού για την επιστροφή των ανήλικων τέκνων σας	Όλα τα έξοδα	KAMIA
3. Ιατροφαρμακευτικές δαπάνες και δαπάνες νοσηλείας στο εξωτερικό	Έως τα ακόλουθα όρια, ανά ασφαλιζόμενο και ανά συμβόλαιο:	
- πληρωμή του υπολειπομένου κόστους (εκτός οδοντιατρικών δαπανών)	€ 150.000	Ανά αξίωση: € 30
- αποζημίωση έκτακτων οδοντιατρικών δαπανών	€ 300	Ανά αξίωση: € 30
- προκαταβολή για δαπάνες νοσηλείας	€ 150.000	KAMIA
4. Έξοδα έρευνας και/ή διάσωσης:	Ανά ασφαλιζόμενο και ανά αξίωση:	
- έξοδα έρευνας	Έως € 750	KAMIA
- έξοδα διάσωσης	Έως € 750	
5. Αποστολή φαρμάκων στο εξωτερικό	Κόστος αποστολής	KAMIA
1. Βοήθεια σε περίπτωση θανάτου του/της ασφαλιζόμενου:		
- Μεταφορά της σορού	Όλα τα έξοδα	KAMIA
- Κόστος ταφής	Έως € 750 ανά ασφαλιζόμενο ανά αξίωση	
- Επιπρόσθετα έξοδα ταξιδιού των ασφαλιζόμενων μελών της οικογένειας του αποθανόντος ή του ασφαλιζόμενου ατόμου που συνοδεύει την σορό	Όλα τα έξοδα	
2. Βοήθεια για έκτακτη περικοπή ταξιδιού:		
- Οργάνωση και κάλυψη του κόστους μεταβίβασης	Όλα τα έξοδα	KAMIA
8. Νομική Προστασία στο εξωτερικό	€ 5.000 ανά ασφαλιζόμενο με μέγιστη αποζημίωση € 10.000 για όλα τα ασφαλιζόμενα άτομα ανά συμβόλαιο	KAMIA
9. Βοήθεια « Απρόβλεπτων Γεγονότων » :		
- επικοινωνία με την οικογένειά σας	Όλα τα έξοδα	KAMIA
10. Αστική Ευθύνη στο εξωτερικό	Έως € 500.000 ανά ατύχημα	KAMIA

Γενικοί Όροι

Οι καλύψεις του συμβολαίου σας, εκτός από τις καλύψεις βοήθειας διακυβερνώνται από τον Ασφαλιστικό Κώδικα.

Στο συμβόλαιό σας ισχύουν οι παρόντες Γενικοί Όροι και οι ειδικοί όροι.

Οι καλύψεις που ορίζονται στη συνέχεια και για τις οποίες έχετε πληρώσει τα αντίστοιχα ασφάλιστρα εμφανίζονται στους ειδικούς όρους.

Οι καλύψεις ισχύουν για προσωπικό ή επαγγελματικό ταξίδι έως 31 συνεχόμενες ημέρες που έχει πουληθεί από τον οργανισμό ή τον εγκεκριμένο μεσολαβητή με τον οποίο συμβληθήκατε για την έκδοση του συμβολαίου.

Παρακαλούμε όπως διαβάσετε τους γενικούς όρους προσεκτικά. Διευκρινίζουν τα αντίστοιχα δικαιώματα και υποχρεώσεις μας και απαντούν σε ερωτήσεις τις οποίες μπορεί να έχετε.

ΟΡΙΣΜΟΙ

Κάποιοι όροι θα χρησιμοποιούνται συχνά στα συμβόλαιά μας. Παρακάτω επεξηγούμε την ερμηνεία των όρων αυτών.

ΟΡΙΣΜΟΙ ΤΩΝ ΣΥΜΒΕΒΛΗΜΕΝΩΝ ΣΤΟ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟ ΜΕΡΩΝ

ΑΣΦΑΛΙΖΟΜΕΝΟΣ: ο συμβαλλόμενος και το(τα) άτομο(α) που αναγράφονται στο συμβόλαιο, με την προϋπόθεση να αναχωρούν από την Κύπρο και που έχουν κάνει κράτηση απ'ευθείας από τη KLM και που ζήτησαν να ασφαλιστούν την ίδια ημέρα της κράτησης.

ΕΜΕΙΣ / ΟΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ: AWP P&C S.A., υποκατάστημα Ελλάδας, που εδρεύει στην οδό Πρεμετής 10, 17342 Αγ. Δημήτριος, Αθήνα.

ΠΑΡΟΧΕΑΣ: Η Mondial Assistance, Πρεμετής 10, 173 42 Άγιος Δημήτριος, Αθήνα, Ελλάδα, τηλ: +30(210)9988100, Fax: +30(210)9943053 που διαχειρίζεται και πληρώνει απαιτήσεις για λογαριασμό και κατ' εντολήν της Εταιρείας.

ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΣ: ο/η υπογράφων του συμβολαίου που αναλαμβάνει την υποχρέωση να πληρώσει τα ασφάλιστρα.

ΕΣΕΙΣ: το(τα) άτομο(α) που ασφαρίζονται.

ΟΡΙΣΜΟΙ ΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΟΡΩΝ

ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ: ταξιδιωτικές εταιρείες, εταιρείες μεταφορών, ενώσεις.

ΑΞΙΩΣΗ: όλες οι ζημιογόνες συνέπειες ενός συμβάντος που εμπίπτει στα πλαίσια μιας εκ των καλύψεων σας. Όλες οι ζημιές που προκύπτουν από την ίδια αρχική αιτία θεωρούνται ως μια (ίδια) αξίωση.

ΑΠΑΛΛΑΓΗ: μέρος της ζημίας που απομένει να καλυφθεί από εσάς όταν αποζημιωθεί μια αξίωση. Τα ποσά της αντίστοιχης απαλλαγής για την κάθε κάλυψη αναγράφονται στον πίνακα καλύψεων στην στήλη «Απαλλαγή».

ΕΥΡΩΠΗ: Η Γεωγραφική Ευρώπη και τα κράτη της Μεσογείου.

ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΠΤΗΣΗΣ: μια τυπική διαδικασία που απαιτείται από τον διοργανωτή του ταξιδιού σύμφωνα με τις διαδικασίες που περιγράφονται στους όρους πώλησης του, προκειμένου να επικυρωθεί η αγορά του εισιτηρίου και να τηρηθεί η κράτηση των θέσεων.

ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ: κάθε κράτος εκτός της Κύπρου.

ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΙΣΧΥΟΣ: περίοδος πέραν της οποίας οι αξιώσεις θα θεωρηθούν λήξασες.

ΔΗΜΟΣΙΑ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΑ: υπηρεσία αερομεταφοράς ταξιδιωτών που διαθέτει θέσεις στο κοινό έναντι πληρωμής, που διανέμεται άμεσα από εξουσιοδοτημένα γραφεία ή τον διοργανωτή του ταξιδιού που έχει ναυλώσει την πτήση, της οποίας οι ώρες, η διαθεσιμότητα και οι τιμές δημοσιοποιούνται με σκοπό την έκδοση εισιτηρίου.

ΤΥΧΑΙΟ ΣΥΜΒΑΝ: κάθε αιφνίδιο, απρόβλεπτο συμβάν πέραν του ελέγχου του ασφαλιζόμενου.

ΚΑΝΟΝΙΚΗ ΠΤΗΣΗ: μια προγραμματισμένη πτήση ενός εμπορικού αεροσκάφους οι ακριβείς χρόνοι και συχνότητες του οποίου είναι σύμφωνα με τους αναγραφόμενους στον Επίσημο Οδηγό των Αεροπορικών Εταιρειών.

ΑΝΑΓΩΓΗ: διαδικασία η οποία μας δίνει το δικαίωμα να σας αντικαθίσταμε στα δικαιώματα και τις αγωγές σας προς κάθε τρίτο υπεύθυνο για τις ζημιές σας, ώστε να αποζημιωθούμε για ποσά που σας πληρώσαμε κατόπιν αξίωσης.

ΤΡΙΤΟΙ: κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, με εξαίρεση τον ασφαλιζόμενο, τα μέλη της οικογένειάς του, άτομα που συνοδεύουν τον ασφαλιζόμενο και το έμμισθο ή άμισθο υπαλληλικό προσωπικό του ασφαλιζόμενου κατά τη διάρκεια εκτέλεσης των καθηκόντων τους.

ΤΑΞΙΔΙ: ένα ταξίδι ή μια διαμονή με διάρκεια μικρότερη των 31 ημερών, προγραμματισμένο για τη διάρκεια ισχύος του παρόντος συμβολαίου και οργανωμένο, πουλημένο ή παραχωρημένο από μια εγκεκριμένη εταιρεία ή διαμεσολαβητή μέσω του οποίου έχει εκδοθεί το συμβόλαιο.

ΕΠΙΔΗΜΙΑ: Μια μεταδοτική ασθένεια που αναγνωρίζεται από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (ΠΟΥ) ή μια επίσημη κυβερνητική αρχή στη χώρα διαμονής σας ή στον προορισμό του ταξιδιού σας.

ΠΑΝΔΗΜΙΑ: Μια επιδημία που αναγνωρίζεται ως πανδημία από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (ΠΟΥ) ή από επίσημη κυβερνητική αρχή στη χώρα κατοικίας σας ή στον προορισμό του ταξιδιού σας.

ΚΑΡΑΝΤΙΝΑ: Υποχρεωτικός περιορισμός, με σκοπό την παύση της εξάπλωσης μιας μεταδοτικής νόσου στην οποία έχετε εκτεθεί εσείς ή ένας συνταξιδιώτης.

ΟΡΙΣΜΟΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΥΨΗ «ΑΠΟΣΚΕΥΕΣ»:

ΑΤΥΧΗΜΑ: οποιοδήποτε αιφνίδιο και απροσδόκητο συμβάν που δεν συνδέεται με το θύμα ή το κατεστραμμένο αντικείμενο, που είναι η αιτία της ζημιάς.

ΕΙΔΗ ΠΡΩΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ: αντικείμενα ρουχισμού και είδη προσωπικής υγιεινής που καθιστούν δυνατή την αντιστάθμιση της έλλειψης πρόσβασης στα προσωπικά σας αντικείμενα.

ΣΩΜΑΤΙΚΟΣ ΤΡΑΥΜΑΤΙΣΜΟΣ: κάθε ακούσιος σωματικός τραυματισμός, συνεπεία ενός αιφνίδιου γεγονότος που δεν συνδέεται με το θύμα.

ΣΟΒΑΡΟ ΑΤΥΧΗΜΑ: κάθε ιατρικά επιβεβαιωμένη προσωρινή ή μόνιμη ζημιά στην φυσική σας κατάσταση, που έχει ως αποτέλεσμα την διακοπή κάθε επαγγελματικής ή άλλης δραστηριότητας και που απαιτεί ιατρική παρακολούθηση και επίβλεψη.

ΤΙΜΑΛΦΗ: τα ακόλουθα θεωρούνται τιμαλφή: κοσμήματα, αντικείμενα κατασκευασμένα από πολύτιμα μέταλλα, πολύτιμοι λίθοι, μαργαριτάρια, ρολόγια, γούνες, κυνηγετικά όπλα, φωτογραφικός εξοπλισμός, κινηματογραφικός εξοπλισμός, κομπιούτερ, κινητά τηλέφωνα, καταγραφικός ή αναπαραγωγικός εξοπλισμός ήχου και εικόνας(συμπεριλαμβανόμενου των αξεσουάρ), καθώς επίσης και αντικείμενα,εκτός ρουχισμού, η αξία των οποίων υπερβαίνει τα € 500.

ΦΘΟΡΑ ΛΟΓΩ ΧΡΗΣΗΣ: απώλεια της αξίας ενός αντικειμένου λόγω της παλαιότητας, χρήσης ή επισκευής του, την ημέρα της αξίωσης.

ΟΡΙΣΜΟΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΥΨΗ «ΠΑΡΟΧΕΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ & ΙΑΤΡΟΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ»:

ΑΤΥΧΗΜΑ: οποιοδήποτε αιφνίδιο και απροσδόκητο συμβάν που δεν συνδέεται με το θύμα ή το κατεστραμμένο αντικείμενο, που είναι η αιτία της ζημιάς.

ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ: επιπρόσθετο κόστος ξενοδοχείου και τηλεφωνικών κλήσεων προς εμάς, κατόπιν καλυπτόμενου συμβάντος, με εξαίρεση οποιοδήποτε κόστος αφορά φαγητά και ποτά.

ΓΙΑΤΡΟΣ: κάθε άτομο με δίπλωμα ιατρικής με αναγνωρισμένη άδεια εξασκήσεως επαγγέλματος στην χώρα στην οποία ο/η γιατρός συνήθως ασκεί το επάγγελμα του/της.

ΕΠΕΙΓΟΥΣΑ ΝΟΣΗΛΕΙΑ: εισαγωγή και νοσηλεία πλέον των 48 συνεχόμενων ωρών σε δημόσιο ή ιδιωτικό νοσοκομείο για επείγουσα εγχείρηση, που δεν ήταν προγραμματισμένη και δεν μπορεί να αναβληθεί.

ΚΟΣΤΟΣ ΤΑΦΗΣ: αρχική συντήρηση και έξοδα διεκπεραίωσης, τοποθέτηση σε φέρετρο, προσδιορισμένες διαδικασίες μεταφοράς, συντήρηση όπως προσδιορίζει ο νόμος, συσκευασία και το απλούστερο φέρετρο που απαιτείται για τη μεταφορά σύμφωνα με την τοπική νομοθεσία, με εξαίρεση τον ενταφιασμό, το βαλσάμωμα και το κόστος της τελετής.

ΑΣΘΕΝΕΙΑ: κάθε επιδείνωση της υγείας σας, όπως επιβεβαιώνεται από μια αρμόδια ιατρική αρχή.

ΑΚΙΝΗΤΟΠΟΙΗΣΗ: ολοκληρωτικός περιορισμός στο σπίτι σας από τον γιατρό που σας επισκέφθηκε ή κατόπιν έκδοσης ιατρικού πιστοποιητικού.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ ΔΙΑΣΚΕΔΑΣΗΣ: η εξάσκηση οποιουδήποτε αθλήματος ή δραστηριότητας ερασιτεχνικά και εντός φυσικά των πλαισίων μιας σειράς μαθημάτων αθλοπαιδιών ή δραστηριοτήτων ελεύθερου χρόνου για διασκέδαση. Κανένα ερασιτεχνικό ή επαγγελματικό αγώνισμα που οργανώνεται από αθλητική ομοσπονδία δεν θεωρείται δραστηριότητα διασκέδασης.

ΙΑΤΡΟΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ: φάρμακα με συνταγή γιατρού, χειρουργικά, ιατρικά και νοσοκομειακά έξοδα, απαραίτητα για την διάγνωση και θεραπεία κάθε παθολογίας.

ΔΑΠΑΝΕΣ ΔΙΑΣΩΣΗΣ: κόστος μεταφοράς κατόπιν ατυχήματος (αφού εντοπισθείτε) από το σημείο του συμβάντος στο πλησιέστερο νοσοκομείο.

ΔΙΑΔΡΟΜΗ: πρόγραμμα ταξιδιού προς τον προορισμό που αναγράφεται στο εισιτήριο ή στο έντυπο εγγραφής στο ταξίδι, ανεξάρτητα από τον αριθμό πτήσεων που απαιτούνται, στο εξερχόμενο ταξίδι ή στο ταξίδι επιστροφής.

ΔΑΠΑΝΕΣ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ: το κόστος των διαδικασιών που εκτελούνται από ομάδες ή οργανισμούς διάσωσης, πέραν των συνταξιδιωτών σας, που αναλαμβάνουν αυτές τις διαδικασίες συγκεκριμένα για να σας εντοπίσουν σε μια θέση στην οποία την περιοχή δεν υπάρχουν οργανωμένες υποδομές διάσωσης.

ΕΝΤΕΤΑΛΜΕΝΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: ο δικηγόρος ή αντίστοιχα ειδικευμένο φυσικό ή νομικό πρόσωπο που έχει επιλεγεί να ενεργεί για εσάς στην αξίωση σας για αποζημίωση.

ΑΓΩΓΗ: οποιαδήποτε εργασία για την υποστήριξη της αξίωσης για την οποία έχουμε συμφωνήσει. Περιλαμβάνει: διαπραγματεύσεις διακανονισμού, ακροάσεις ενώπιον δικαστηρίου, διαιτησία και οποιαδήποτε έφεση ως αποτέλεσμα των εν λόγω δικαστικών πράξεων εκτός αίτησης από εσάς:

- Στο Ευρωπαϊκό Δικαστήριο Κοινοτήτων, Ευρωπαϊκό Δικαστήριο Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων ή παρόμοιο διεθνή οργανισμό ή
- Για την εκτέλεση απόφασης ή νομικά δεσμευτικής απόφασης

ΝΟΜΙΚΑ ΕΞΟΔΑ: αμοιβές, κόστη και έξοδα (συμπεριλαμβανόμενου του Φ.Π.Α. ή αντίστοιχου φόρου) τα οποία έχουμε συμφωνήσει να πληρώσουμε για λογαριασμό σας σχετικά με την αγωγή. Επιπρόσθετα, οποιαδήποτε έξοδα επιβληθούν να πληρώσετε από το δικαστήριο ή διαμεσολαβητή (πέραν των ζημιών και προστίμων) ή άλλα έξοδα τα οποία θα συμφωνήσουμε να πληρώσουμε.

ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ ΚΟΙΝΕΣ ΓΙΑ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΚΑΛΥΨΕΙΣ

Πέραν των ειδικών εξαιρέσεων που αναγράφονται σε κάθε κατηγορία καλύψεων, δεν καλύπτουμε ποτέ τις συνέπειες των ακόλουθων περιστάσεων και γεγονότων:

1. εμφύλιο πόλεμο ή πόλεμο με άλλο κράτος, αναταραχές, διαδηλώσεις, απεργίες, ομηρία, χειρισμό όπλων
2. την εθελούσια συμμετοχή σας σε στοιχήματα, εγκλήματα ή φιλονικίες, με εξαίρεση όταν πρόκειται για αυτοάμυνα
3. κάθε και όλα τα αποτελέσματα πυρηνικής προέλευσης ή προκαλούμενα από οποιαδήποτε πηγή ακτινοβολίας ιονισμού
4. οι σκόπιμες πράξεις και υπαιτιότητες, συμπεριλαμβανόμενης της αυτοκτονίας και της απόπειρας αυτοκτονίας
5. η κατανάλωση οινόπνευματων, φαρμάκων ή ναρκωτικών ουσιών, που δεν έχουν παρασχεθεί και καταναλωθεί βάσει συνταγής γιατρού
6. συμβάντα για τα οποία φέρει ευθύνη είτε ο διοργανωτής του ταξιδιού που καθόρισε τους όρους για την διενέργεια της δραστηριότητας οργάνωσης και πώλησης ταξιδιού, είτε ο μεταφορέας και ιδιαίτερα για λόγους εναέριας ασφάλειας και/ή υπερκράτησης (over-booking);

7. η άρνησή σας να επιβιβαστείτε σε μια πτήση που είχε αρχικά προγραμματιστεί από τον εγκεκριμένο αντιπρόσωπο.
8. προϋπάρχουσες ασθένειες ή ατυχήματα ή υποτροπή από προϋπάρχουσες ασθένειες ή ατυχήματα που συνέβησαν σε εσάς ή σε κάποιο από τα άτομα που εξαρτάται η διεξαγωγή του ταξιδιού σας.
9. Ζημία η οποία προέρχεται άμεσα ή έμμεσα από επιδημίες και/ή πανδημίες εκτός εάν καλύπτεται ρητά από την κάλυψη «Ιατρικές δαπάνες και δαπάνες νοσηλείας στο εξωτερικό», την κάλυψη «Βοήθεια σε περίπτωση θανάτου του/της ασφαλιζόμενου» και την κάλυψη «Βοήθεια για έκτακτη περικοπή ταξιδιού».
10. Δεν πρέπει να έχετε ταξιδέψει αντίθετα των συστάσεων/συμβουλών της κυβέρνησης της χώρας διαμονής σας ή των τοπικών αρχών του τόπου προορισμού του ταξιδιού σας.

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΑΡΟΧΕΣ

1. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΔΡΟΜΗ, ΕΝΑΡΞΗ ΚΑΙ ΛΗΞΗ ΤΩΝ ΚΑΛΥΨΕΩΝ

Το συμβόλαιο πρέπει να εκδοθεί την ίδια ημέρα με την κράτηση.

Έναρξη ισχύος των καλύψεων: από την αναχώρηση από την μόνιμη κατοικία για το ταξίδι και λήγει κατά την επιστροφή στη χώρα μόνιμης κατοικίας.

2. ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΓΙΑ ΤΟΝ ΙΔΙΟ ΚΙΝΔΥΝΟ ΣΕ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ

Εάν, χωρίς την χρήση του παρόντος Συμβολαίου, μπορούσε να δοθεί αποζημίωση ή πληρωμή από μία άλλη ασφάλιση, νόμο ή διάταξη, προγενέστερης ημερομηνίας ή μη, το παρόν Συμβόλαιο θα ισχύει μόνο ως η τελευταία κάλυψη. Σε αυτή την περίπτωση μόνο ζημία πέραν του ποσού που θα μπορούσε να απαιτηθεί από αλλού θα δικαιούται αποζημίωση.

3. ΑΝΑΓΩΓΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΑΓΩΓΕΣ

Έναντι της πληρωμής ως αποζημίωση και έως το ποσό της αποζημίωσης, είμαστε οι κάτοχοι όλων των δικαιωμάτων και δικαιούχοι των αγωγών που μπορεί να ασκήσετε προς οποιονδήποτε τρίτο που προκάλεσε την αιτία της αξίωσης.

Εάν δεν μπορούμε να αναλάβουμε αυτή τη διαδικασία εξ αιτίας της δικής σας συμπεριφοράς, έχουμε τη δυνατότητα να αποδεσμευτούμε από το σύνολο ή μέρος των υποχρεώσεών μας προς εσάς.

4. ΚΥΡΩΣΕΙΣ ΕΦΑΡΜΟΣΙΜΕΣ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΟΠΟΙΑΣΔΗΠΟΤΕ ΨΕΥΔΟΥΣ ΔΗΛΩΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΚΔΟΣΗ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ

Οποιαδήποτε απόκρυψη πληροφοριών ή ψευδής δήλωση, οποιαδήποτε παράλειψη ή ανακριβής δήλωση του κινδύνου θα τιμωρηθεί:

- **σε περίπτωση κακής πίστης από το μέρος σας:**
με ακύρωση του συμβολαίου
- **σε περίπτωση που δεν μπορεί να επιβεβαιωθεί κακή πίστη από το μέρος σας:**
με μείωση της αποζημίωσης που πληρώθηκε σε ποσοστό ίσο με τα ασφάλιστρα που πληρώσατε σε σχέση με τα ασφάλιστρα που θα είχατε πληρώσει εάν ο κίνδυνος είχε πλήρως και επακριβώς δηλωθεί.

5. ΚΥΡΩΣΕΙΣ ΕΦΑΡΜΟΣΙΜΕΣ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΣΚΟΠΙΜΗΣ ΨΕΥΔΟΥΣ ΔΗΛΩΣΗΣ ΑΠΟ ΕΣΑΣ ΟΤΑΝ ΑΞΙΩΝΕΤΕ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ

Κάθε απάτη, απόκρυψη πληροφοριών ή σκόπιμη ψευδής δήλωσης από εσάς ως προς τις περιστάσεις ή τις συνέπειες κάποιου συμβάντος θα έχει ως αποτέλεσμα την απώλεια οποιωνδήποτε δικαιωμάτων σε αποζημίωση για το εν λόγω συμβάν.

6. ΧΡΟΝΙΚΟΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ

Σε περίπτωση καλυπτόμενου συμβάντος, εσείς ή οι δικαιούχοι σας ή οι εξουσιοδοτημένοι από εσάς πρέπει να το αναφέρουν στον Παροχέα μέσα στις ακόλουθες χρονικές περιόδους:

- Σε περίπτωση θανάτου: εντός 24 ωρών (τηλεφωνικώς ή με φαξ).
- Σε περίπτωση εισαγωγής σας σε νοσοκομείο για πάνω από 24 ώρες: άμεσα για να δοθούν οι εγγυήσεις κάλυψης στο νοσοκομείο ή εντός 7 ημερών μετά την νοσηλεία για αποζημίωση πληρωμών.
- Σε άλλες περιπτώσεις: εντός 30 ημερών μετά την διάρκεια ισχύος.
- Εάν το συμβάν δεν αναφερθεί εγκαίρως, δεν θα πληρώσουμε καμία αποζημίωση, εκτός εάν εσείς ή οι δικαιούχοι σας ή οι εξουσιοδοτημένοι από εσάς μπορούν να αποδείξουν ότι η καθυστέρηση της αναφοράς δεν ήταν δικό τους λάθος. Το δικαίωμα αποζημίωσης μπορεί σε κάθε περίπτωση να ακυρωθεί ανεπιστρεπτή εφόσον δεν λάβουμε τα δικαιολογητικά μέσα σε 180 μέρες από την ημέρα του συμβάντος.

7. ΑΚΥΡΩΣΗ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ

Εάν εσείς ή οι δικαιούχοι σας ή οι εξουσιοδοτημένοι από εσάς ή οι κληρονόμοι σας υποβάλλουν απαίτηση σε εμάς, θα απαντήσουμε είτε απορρίπτοντας την αίτηση είτε προσφέροντας πληρωμή ως τελικό διακανονισμό. Οι αξιώσεις θα πάψουν να ισχύουν μετά από 180 ημέρες αφότου σας ανακοινώσουμε την θέση μας (απόρριψη ή πληρωμή) εκτός και αν έχει ήδη κατατεθεί δικαστική αγωγή.

8. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ

Το συμβόλαιο πρέπει να εκδοθεί και να δηλωθεί στην AWP P&C S.A. την ίδια ημέρα της κράτησης του ταξιδιού που θα ασφαλιστεί από την αεροπορική εταιρεία.

Εάν η κάλυψη δεν ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις σας, τότε το Συμβόλαιο μπορεί να ακυρωθεί εντός 14 ημερών από την στιγμή έκδοσής του. Εάν κατά την διάρκεια του χρονικού αυτού διαστήματος (14 ημερών) έχετε ταξιδέψει και έχετε προβεί ή προτίθεστε να προβείτε σε αξίωση, έχουμε το δικαίωμα να επανακτήσουμε όλες τις δαπάνες τις οποίες κάνατε χρησιμοποιώντας αυτές τις υπηρεσίες. Τα δικαιώματα ακύρωσης δεν ισχύουν μετά την πάροδο της χρονικής αυτής περιόδου των 14 ημερών.

9. ΠΛΗΡΩΜΗ ΤΗΣ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ

Θα πληρώσουμε τις αποζημιώσεις σε εσάς, εκτός εάν μας έχετε ενημερώσει ότι πρέπει να αποδοθούν σε κάποιον άλλο. Εάν έχετε αποβιώσει, τότε οι αποζημιώσεις θα αποδοθούν στους νόμιμους κληρονόμους σας.

10. ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

Τα προσωπικά δεδομένα που παρέχονται στην αίτηση ή στην τροποποίηση ενός συμβολαίου, διαχειρίζονται από εμάς και τον Παροχέα για την καταχώρηση και την εκτέλεση ασφαλιστικών συμφωνιών και διαχείριση των μετέπειτα σχέσεων, που περιλαμβάνουν την πρόληψη και την αποτροπή απάτης καθώς και δραστηριότητες που βοηθούν στην διάδοση της πελατειακής βάσης.

Η διαχείριση των προσωπικών δεδομένων υπόκειται στην εκάστοτε νομοθεσία. Οι πληροφορίες μπορεί να χρησιμοποιηθούν για αξιολόγηση αποφάσεων, για ασφαλιστικές καλύψεις που απαιτούνται και για ανάλυση της αγοράς. Οι πληροφορίες μπορεί να δοθούν σε εταιρεία με την οποία συνεργαζόμαστε. Οι πληροφορίες μπορεί να χρησιμοποιηθούν από εμάς προκειμένου να σας στείλουμε πληροφορίες σχετικά με άλλα ασφαλιστικά προϊόντα. Είμαστε υποχρεωμένοι από τον νόμο να αναφερόμαστε στις αρμόδιες αρχές σε ορισμένες περιπτώσεις. Έχετε το δικαίωμα να απαιτήσετε να σας ενημερώσουμε σχετικά με τις πληροφορίες σας που διαθέτουμε και για τον τρόπο με τον οποίο οι πληροφορίες αυτές έχουν χρησιμοποιηθεί.

Με εντολή μας, ο Παροχέας παρέχει άμεση βοήθεια για εισαγωγή σε νοσοκομείο, σοβαρό ατύχημα ή θάνατο. Εάν ο Παροχέας κρίνει ότι αυτό είναι απαραίτητο για μία συγκεκριμένη αίτηση παροχής βοήθειας, μπορεί να ζητήσει τα δεδομένα από εσάς, τους συγγενείς σας, τους παροχείς βοήθειας στο σημείο που

βρίσκεται και/ή τον γιατρό που σας παρακολουθεί και, εάν κριθεί απαραίτητο, να παρέχει τα δεδομένα σε άλλα φυσικά ή νομικά πρόσωπα που σχετίζονται άμεσα με τις προσπάθειες παροχής βοήθειας. Η αίτηση και η παροχή ιατρικών δεδομένων μπορεί να γίνει μόνο από ή κατά εντολή του ιατρικού μας συμβούλου ή του Παροχέα.

Με εντολή μας, ο Παροχέας διαχειρίζεται τα αιτήματα που προέρχονται από αυτό το συμβόλαιο. Εάν ο Παροχέας κρίνει ότι αυτό είναι απαραίτητο για μία ειδική αίτηση για βοήθεια, τότε μπορεί να ζητήσει τα δεδομένα από εσάς.

11. ΑΝΤΙΔΙΚΙΕΣ

Κάθε αντιδίκη που προέρχεται από το παρόν συμβόλαιο θα πρέπει να υποβάλλεται στο αρμόδιο δικαστήριο, εκτός και αν τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνήσουν να επιλύσουν την διαφορά με διαφορετικό τρόπο. Η ελληνική έκδοση του συμβολαίου αντικαθιστά κάθε άλλη γλώσσα.

Το παρόν συμβόλαιο υπόκειται στην ελληνική νομοθεσία και αρμόδια είναι τα δικαστήρια της Αθήνας. Απορίες ή παράπονα πρέπει να απευθύνονται στη Διεύθυνση Διαχείρισης Ποιότητας του Παροχέα.

ΟΙ ΚΑΛΥΨΕΙΣ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ ΣΑΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 - ΑΠΟΣΚΕΥΕΣ

1. ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΚΑΛΥΨΗΣ

1.1 Τυχαία εξαφάνιση και/ή ζημιά των αποσκευών, των προσωπικών ειδών και της ιδιοκτησίας

Έως τα όρια που αναγράφονται στον πίνακα καλύψεων και την εφαρμογή της απαλλαγής που αναγράφεται στην αντίστοιχη στήλη, θα αποζημιώσουμε την τυχαία εξαφάνιση και/ή ζημιά των checked-in αποσκευών(προσωπικά είδη, ιδιοκτησία που είχατε μαζί σας ή αγοράσατε κατά τη διάρκεια του ταξιδιού), ως αποτέλεσμα:

- μερικής ή ολικής καταστροφής
- απώλεια κατά τη διάρκεια μεταφοράς από τον αερομεταφορέα ή κατά τη διάρκεια μετακίνησης από εξουσιοδοτημένη εταιρεία μεταφοράς όπου προβλέπεται check-in με απόδειξη παράδοσης στην οποία οι αποσκευές, αντικείμενα και η προσωπική σας ιδιοκτησία είχαν ανατεθεί
- κλοπή, **υπό τους όρους και προϋποθέσεις κλοπής τιμαλφών που αναφέρονται στο άρθρο 1.2 του παρόντος**

1.2 Κλοπή τιμαλφών

Έως τα όρια που αναγράφονται στον πίνακα καλύψεων και την εφαρμογή της απαλλαγής που αναγράφεται στην αντίστοιχη στήλη, θα αποζημιώσουμε την κλοπή των τιμαλφών που είχατε στην checked-in αποσκευή σας.

2. ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ ΤΗΣ ΖΗΜΙΑΣ

2.1. Καλυπτόμενα ποσά

- **Τυχαία εξαφάνιση και/ή ζημιά των αποσκευών, των προσωπικών ειδών και της ιδιοκτησίας**

Η κάλυψη για αποζημίωση έχει όριο ανά ασφαλιζόμενο έως τα όρια που αναγράφονται στον πίνακα καλύψεων και την εφαρμογή της απαλλαγής που αναγράφεται στην αντίστοιχη στήλη για όλα τα συμβάντα εντός της περιόδου ασφάλισης.

- **Κλοπή τιμαλφών**

Αποζημίωση σε περίπτωση κλοπής τιμαλφών δεν μπορεί να υπερβεί το 50% του ποσού κάλυψης «Τυχαία εξαφάνιση και/ή ζημιά των αποσκευών, των προσωπικών ειδών και της ιδιοκτησίας».

2.2. Υπολογισμός της αποζημίωσης

Η αποζημίωση υπολογίζεται βάσει της αξίας αντικατάστασης με παρόμοια αντικείμενα, μετά την αφαίρεση ενός ποσού για φθορά λόγω χρήσης, και έως τα όρια που αναγράφονται στον πίνακα καλύψεων και την εφαρμογή της απαλλαγής που αναγράφεται στην αντίστοιχη στήλη.

Υπολογίζεται κατόπιν αμοιβαίας συμφωνίας και δεν μπορεί ποτέ να ξεπεράσει το ποσό της πραγματικής ζημιάς ή να ληφθούν υπόψη έμμεσες ζημιές.

3. ΕΑΝ ΑΝΑΚΤΗΣΕΤΕ ΑΠΩΛΕΣΜΕΝΑ Ή ΚΛΕΜΜΕΝΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ

Εάν ανακτήσετε απωλεσμένα ή κλεμμένα αντικείμενα, **πρέπει να μας ενημερώσετε με συστημένη επιστολή αμέσως μόλις ενημερωθείτε πως τα αντικείμενα έχουν ανευρεθεί.**

- **Εάν δεν σας έχουμε αποζημιώσει ακόμα**, πρέπει να αποδεχθείτε τα αντικείμενα και εάν δικαιούστε την κάλυψη, θα δεσμευτούμε να πληρώσουμε μόνο οποιαδήποτε επιδείνωση ή για απωλεσθέντα αντικείμενα.
- **Εάν σας έχουμε ήδη αποζημιώσει**, μπορείτε να επιλέξετε ή να παραιτηθείτε από τα αντικείμενα ή λόγω της επιστροφής τους να μας επιστρέψετε την αποζημίωση που καταβάλαμε, μείον το ποσό που αντιστοιχεί για επιδείνωση ή για απωλεσθέντα αντικείμενα.
Εντούτοις, εάν δεν έχετε ζητήσει να σας επιστραφούν τα αντικείμενα εντός 15 ημερών από την ημέρα που πληροφορηθήκατε για την ανεύρεση των εν λόγω αντικειμένων, θα θεωρήσουμε πως έχετε επιλέξει να παραιτηθείτε από τα αντικείμενα.

4. ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ

Πάνω και πέραν των γενικών εξαιρέσεων για όλες τις καλύψεις, τα ακόλουθα επίσης εξαιρούνται:

4.1. κλοπή, ζημιά, καταστροφή ή απώλεια:

- μετά από απόφαση μιας διοικητικής αρχής να απαγορεύσει την μεταφορά ορισμένων αντικειμένων,
- που έχει συμβεί κατά τη διάρκεια μετακόμισης οικοσκευής.

4.2. κλοπή από υπάλληλό σας κατά τη διάρκεια άσκησης των καθηκόντων τους

4.3. κλοπή αντικειμένων τοποθετημένων σε σημείο που δεν είναι για ιδιωτική χρήση

4.4. καταστροφή που προέρχεται από ατέλεια του ασφαλιζόμενου αντικειμένου, από τη φθορά του λόγω χρήσης ή από διαρροή υγρών, λιπαρών, ουσιών που χρωματίζουν ή διαβρώνουν, εντός των ασφαλισμένων αποσκευών

4.5. καταστροφή εύθραυστων αντικειμένων, ειδικά κεραμικών και αντικειμένων από γυαλί, πορσελάνη και μάρμαρο

4.6. αντικείμενα που απωλέσθηκαν, ξεχάστηκαν ή τοποθετήθηκαν σε λάθος σημείο από εσάς ή άτομα που σας συνοδεύουν

4.7. ζημιές όπως γρατζουνιές, γδαρσίματα, ξυσίματα, σκισίματα ή λεκέδες

4.8. ζημιές που προέρχονται από ατυχήματα καπνίσματος

4.9. έγγραφα, ταυτότητες, πιστωτικές κάρτες, μαγνητικές κάρτες, εισιτήρια μεταφοράς, μετρητά, τίτλοι, κλειδιά

4.10. ζώα

4.11. Ζημιά σε:

- επαγγελματικό εξοπλισμό, δείγματα αντιπροσώπου, συλλογές, ιατρικό εξοπλισμό και φάρμακα, αναλώσιμα υλικά και τρόφιμα, κρασιά και ποτά, τσιγάρα, πούρα και καπνό
- οποιοδήποτε εξοπλισμό καταβάσεων (downhill), δρόμου (cross-country) ή σκι σε νερό (skis, mono-skis, surfboards), ποδήλατα, εξοπλισμό ανεμόπτερου (paragliding equipment), αλεξίπτωτα, φτερά πτήσης (flying wings), σκάφη, εξαρτήματα οχημάτων, έπιπλα τροχόσπιτων, τροχόσπιτα ή βάρκες
- μουσικά όργανα, έργα τέχνης, αντίκες, θρησκευτικά αντικείμενα, συλλεκτικά αντικείμενα
- ηλεκτρονικά παιχνίδια και τα εξαρτήματά τους
- ρουχισμό και αξεσουάρ που φοράτε
- γυαλιά ηλίου ή οπτικά (φακοί και σκελετοί), φακούς επαφής, προσθετικά και συσκευές οποιοδήποτε τύπου.

5. ΤΙ ΝΑ ΚΑΝΕΤΕ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΞΙΩΣΗΣ

Πρέπει να:

- **Σε περίπτωση κλοπής:** να το δηλώσετε στην αεροπορική εταιρεία και στις αρμόδιες τοπικές αρχές εντός 48 ωρών.
- **Σε περίπτωση ολικής ή μερικής καταστροφής:** ζητήσετε να καταγραφεί η ζημιά, γραπτώς, από τις αρχές που έχουν τη δικαιοδοσία ή από το άτομο που προκάλεσε τη ζημιά.
- **Σε περίπτωση απώλειας, ολικής ή μερικής καταστροφής από μεταφορέα:** υποχρεωτικά να ζητήσετε μια έκθεση της ζημιάς από το αρμόδιο προσωπικό της εταιρείας.

Και σε κάθε περίπτωση:

- να λάβετε κάθε και όλα τα μέτρα απαραίτητα για να περιοριστούν οι συνέπειες του συμβάντος,
- να μας ενημερώσετε για το συμβάν εντός πέντε εργάσιμων ημερών από την ημέρα που γνωρίζατε για το συμβάν, εκτός από ακραίες τυχαίες περιπτώσεις ή περιπτώσεις ανωτέρας βίας. Σε περίπτωση κλοπής η προαναφερόμενη διάρκεια ενημέρωσης μειώνεται σε 48 ώρες.

Μετά την πάροδο της περιόδου αυτής, εάν υποστούμε οποιαδήποτε ζημιά ως αποτέλεσμα της αργοπορημένης δήλωσης, θα χάσετε κάθε δικαίωμα για οποιαδήποτε αποζημίωση.

Θα σας στείλουμε τις απαραίτητες πληροφορίες που απαιτούνται για να καταθέσετε την αξίωσή σας και πρέπει να μας παρέχετε οποιαδήποτε έγγραφα σας ζητηθούν καθώς και πλήρεις πληροφορίες που επιβεβαιώνουν την αξίωσή σας, και συγκεκριμένα:

- Τον αριθμό του ασφαλιστήριου συμβολαίου,
- Την απόδειξη της καταγγελίας που κάνατε,
- Την έκθεση ζημιάς ή απώλειας του μεταφορέα,
- Αποδείξεις/τιμολόγια αγοράς, επισκευής ή ανακατασκευής,
- Φωτογραφίες (τιμαλφών),

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2 - ΠΑΡΟΧΕΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ & ΙΑΤΡΟΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ
--

1. ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΒΟΗΘΕΙΑΣ

Όταν μας καλέσετε για βοήθεια, οι αποφάσεις σχετικά με τον τρόπο, την καταλληλότητα και την οργάνωση των μέτρων που θα ληφθούν είναι αποκλειστική αρμοδιότητα του Παροχέα.

1.1. Βοήθεια Επαναπατριsmού

Εάν η κατάσταση της υγείας σας απαιτεί επαναπατριsmό, σας βοηθάμε ως ακολούθως:

- **Οργάνωση και κάλυψη της επιστροφής σας ή της μεταφοράς σας σε νοσοκομείο**

Οργανώνουμε και καλύπτουμε τον επαναπατριsmό στην μόνιμη κατοικία σας ή στο νοσοκομείο πλησιέστερο στην μόνιμη κατοικία σας και/ή σε νοσοκομείο που είναι καταλληλότερα εξοπλισμένο να σας παρέχει την φροντίδα που απαιτεί η κατάστασή σας, εφόσον η κατάστασή σας το επιτρέπει.

- **Αποζημίωση των εξόδων διαμονής σας και των εξόδων των ασφαλιζόμενων μελών της οικογένειάς σας ή ενός ατόμου που σας συντροφεύει**

Σας αποζημιώνουμε, με την παρουσίαση των αποδεικτικών στοιχείων και έως το όριο που αναγράφονται στον πίνακα καλύψεων και την εφαρμογή της απαλλαγής που αναγράφεται στην αντίστοιχη στήλη, τα έξοδα διαμονής σας και τα έξοδα των ασφαλιζόμενων μελών της οικογένειάς σας ή ενός ατόμου που σας συντροφεύει, από την έναρξη της ακινητοποίησης σας έως τον επαναπατριsmό στην μόνιμη κατοικία σας.

- **Οργάνωση και κάλυψη της επιστροφής ενός ασφαλιζόμενου συνοδού και των ανήλικων τέκνων**

Αφού δοθεί έγκριση από το ιατρικό μας τμήμα, οργανώνουμε και καλύπτουμε επίσης το ταξίδι με επιστροφή ενός ασφαλιζόμενου που βρίσκεται εκεί ώστε να σας συνοδεύσει και/ή να συνοδεύσει τα ανήλικα που ταξιδεύουν μαζί σας ώστε να επιστρέψουν στο σπίτι εάν δεν βρίσκεται εκεί μαζί τους μέλος της οικογένειάς σας και εφόσον ο επαναπατριsmός σας γίνει σε διάστημα μεγαλύτερο των 24 ωρών από την αρχική ημερομηνία επιστροφής τους.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ:

Οι αποφάσεις λαμβάνονται με σκοπό να σας παρέχουμε τις καλύτερες δυνατόν ιατρικές υπηρεσίες.

Οι γιατροί μας θα επικοινωνήσουν με τους ιατρικούς οργανισμούς εκεί που βρίσκεστε και εάν είναι απαραίτητο με τον γιατρό που σας παρακολουθεί, ώστε να συλλεχθούν όλες οι πληροφορίες που θα τους επιτρέψουν να πάρουν τις καταλληλότερες αποφάσεις για την κατάσταση της υγείας σας.

Ο επαναπατριsmός σας αποφασίζεται και διαχειρίζεται από ιατρικό προσωπικό με νόμιμα αναγνωρισμένο πτυχίο στην χώρα στην οποία το εν λόγω προσωπικό εργάζεται.

Εάν αρνηθείτε να συμμορφωθείτε με τις αποφάσεις του ιατρικού μας τμήματος, μας αποδεσμεύετε από οποιαδήποτε ευθύνη των συνεπειών της πρωτοβουλίας σας και θα χάσετε όποια και όλα τα δικαιώματα για αποζημίωση και ζημίες από εμάς.

Δεν μπορούμε σε καμία περίπτωση να αντικαταστήσουμε τοπικούς οργανισμούς παροχής υπηρεσιών διάσωσης ή να καλύψουμε το κόστος που μπορεί να προκύψει από μια τέτοια αντικατάσταση.

1.2. Νοσηλεία στο σημείο του συμβάντος

- **Κάλυψη των εξόδων ώστε να μπορεί ένα μέλος της οικογένειάς σας να έρθει δίπλα σας**

Εάν νοσηλευτείτε για **περισσότερες από 7 ημέρες ή 48 ώρες** εάν είστε ανήλικος/η ή άτομο με αναπηρία και δεν υπάρχει άλλο ενήλικο μέλος της οικογένειάς σας που ταξιδεύει μαζί σας:

- Θα καλύψουμε το εισιτήριο με επιστροφή για ένα μέλος της οικογένειάς σας που δεν ταξιδεύει να έρθει δίπλα σας,
- Θα αποζημιώσουμε, με την παρουσίαση των αποδεικτικών στοιχείων και έως το όριο που αναγράφονται στον πίνακα καλύψεων και την εφαρμογή της απαλλαγής που αναγράφεται στην αντίστοιχη στήλη, τα έξοδα διαμονής του εν λόγω μέλους της οικογένειάς σας **έως την ημέρα του επαναπατριsmού.**

Η κάλυψη αυτή δεν μπορεί να προστεθεί στην κάλυψη «Οργάνωση και κάλυψη της επιστροφής ενός ασφαλιζόμενου συνοδού και των ανήλικων τέκνων».

1.3. Ιατρικές δαπάνες και δαπάνες νοσηλείας στο εξωτερικό (συμπεριλαμβανομένης της διάγνωσης με μία επιδημική ή πανδημική νόσο όπως η COVID 19- ισχύει για τα άρθρα 1.3.1 και 1.3.2-)

Έως το όρια που αναγράφονται στον πίνακα καλύψεων και την εφαρμογή της απαλλαγής που αναγράφεται στην αντίστοιχη στήλη:

1.3.1. Αποζημίωση του υπολειπόμενου κόστους για να πληρώσετε (εκτός οδοντιατρικών δαπανών)

Ιατροφαρμακευτικές δαπάνες ή δαπάνες νοσηλείας με ιατρική εντολή εκτός του κράτους μόνιμης κατοικίας σας: αποζημιώνουμε τα υπολειπόμενα έξοδα που πρέπει να πληρώσετε εσείς (με εξαίρεση τις οδοντιατρικές δαπάνες) μετά την εφαρμογή της κοινωνικής σας ασφάλισης (όπως ΙΚΑ, κλπ), της προσωπικής σας ασφάλισης από πρόγραμμα υγείας και κάθε άλλη κάλυψη από ασφαλιστική εταιρεία ή οργανισμό που μπορεί να σας αποζημιώσει για το αντίστοιχο μερίδιό τους.

1.3.2. Αποζημίωση έκτακτων οδοντιατρικών δαπανών

Αποζημιώνουμε επίσης τις δαπάνες έκτακτης οδοντιατρικής φροντίδας που πρέπει να πληρώσετε εσείς μετά την εφαρμογή της κοινωνικής σας ασφάλισης (όπως ΙΚΑ, κλπ), της προσωπικής σας ασφάλισης από πρόγραμμα υγείας και κάθε άλλη κάλυψη από ασφαλιστική εταιρεία ή οργανισμό που μπορεί να σας αποζημιώσει για το αντίστοιχο μερίδιό τους.

1.3.3. Προκαταβολή για δαπάνες νοσηλείας

Σε περίπτωση εισαγωγής σε νοσοκομείο, μπορούμε να σας προκαταβάλουμε τα έξοδα νοσηλείας με άμεση πληρωμή στο νοσοκομείο έως το όριο που αναγράφεται στον πίνακα καλύψεων και την εφαρμογή της απαλλαγής που αναγράφεται στην αντίστοιχη στήλη.

Εσείς κατόπιν δεσμεύεστε να επιστρέψετε την προκαταβολή εντός μιας περιόδου τριών μηνών από την ημερομηνία επιστροφής σας από το ταξίδι. Εάν δεν το τηρήσετε, θα έχουμε το δικαίωμα να απαιτήσουμε τους νόμιμους τόκους και τα νομικά έξοδα, επιπλέον και πέραν του ποσού που σας προκαταβάλλαμε.

Οι αποζημιώσεις και/ή οι προκαταβολές μας λήγουν την ημέρα που το ιατρικό μας τμήμα θεωρήσει πως μπορείτε να επαναπατριστείτε.

Σε κάθε περίπτωση, υποχρεώνεστε να καταθέσετε την απαίτηση για αποζημίωση από το πρόγραμμα κοινωνικής σας ασφάλισης (όπως ΙΚΑ, κλπ) και από οποιοδήποτε πρόγραμμα ιδιωτικής ασφάλισης και κάθε άλλη ασφαλιστική εταιρεία ή οργανισμό που μπορεί να σας αποζημιώσει.

1.4. Έξοδα έρευνας ή/και διάσωσης

Αποζημιώνουμε τα έξοδα διερεύνησης στη θάλασσα ή στα βουνά και/ή τα έξοδα διάσωσης έως τα όρια που αναγράφονται στον πίνακα καλύψεων και την εφαρμογή της απαλλαγής που αναγράφεται στην αντίστοιχη στήλη.

1.5. Αποστολή φαρμάκων εκεί που βρίσκεστε

Εάν ταξιδεύετε στο εξωτερικό και χρειάζεστε φάρμακα που δεν διατίθενται τοπικά:

- **υπό τον όρο πως θα εγκριθεί από τον γιατρό που τα συνταγογράφησε, θα καλύψουμε το κόστος αποστολής φαρμάκων που δεν διατίθενται τοπικά, με την προϋπόθεση ότι αυτά τα φάρμακα είναι απαραίτητα για μια τρέχουσα φαρμακευτική αγωγή, πως δεν υπάρχουν αντίστοιχα φάρμακα που μπορούν να συνταγογραφηθούν τοπικά και πως οι τοπικοί και διεθνείς κανονισμοί υγείας και τελωνείων δεν απαγορεύουν την αποστολή των φαρμάκων αυτών,**

- Θα σας στείλουμε τα εν λόγω φάρμακα το συντομότερο δυνατόν. Εντούτοις, δεν θα είμαστε υπεύθυνοι για τον απαιτούμενο χρόνο από τις μεταφορικές εταιρείες που θα χρησιμοποιηθούν ή για την έλλειψη διαθεσιμότητας των φαρμάκων ή για οποιοδήποτε επακόλουθο συμβάν συνεπεία της διακοπής της εν λόγω ιατρικής αγωγής.

Τα φάρμακα θα πρέπει να αγοραστούν από την οικογένειά σας ή άλλο άτομο για λογαριασμό σας. Σε περίπτωση που δεν υπάρχει κάποιο άτομο που μπορεί να τα αγοράσει θα τα αγοράσουμε εμείς και εσείς κατόπιν δεσμεύεστε να επιστρέψετε το κόστος αγοράς των φαρμάκων αμέσως μόλις επιστρέψετε από το ταξίδι. Εάν δεν το τηρήσετε, θα έχουμε το δικαίωμα να απαιτήσουμε τους νόμιμους τόκους και τα νομικά έξοδα, επιπλέον και πέραν του ποσού που πληρώσαμε.

1.6. Βοήθεια σε περίπτωση θανάτου του/της ασφαλιζόμενου

Σε περίπτωση θανάτου του/της ασφαλιζόμενου (συμπεριλαμβανομένου του θανάτου συνεπεία μίας επιδημικής ή πανδημικής νόσου όπως η COVID 19), οργανώνουμε και καλύπτουμε:

- **μεταφορά της σορού** από τη στιγμή που θα τοποθετηθεί στην κάσα έως το σημείο ταφής στο μέρος μόνιμης κατοικίας,
- **τα έξοδα ταφής** έως το όριο που αναγράφονται στον πίνακα καλύψεων και την εφαρμογή της απαλλαγής που αναγράφεται στην αντίστοιχη στήλη.
- **τα επιπρόσθετα έξοδα μεταφοράς των ασφαλιζόμενων μελών της οικογένειας του αποθανόντος ή ενός ασφαλιζόμενου ατόμου, που ταξίδευαν με τον αποθανόντα**, εφόσον τα μέσα που είχαν αρχικά προγραμματιστεί για την επιστροφή δεν μπορούν πλέον να χρησιμοποιηθούν λόγω του θανάτου.

1.7. Βοήθεια για έκτακτη περικοπή ταξιδιού

Οργανώνουμε και καλύπτουμε, εφόσον τα μέσα που είχαν αρχικά προγραμματιστεί για την επιστροφή δεν μπορούν πλέον να χρησιμοποιηθούν:

- είτε την επιστροφή σας στο σπίτι και εάν είναι απαραίτητο και των ασφαλιζόμενων μελών της οικογένειάς σας που ταξιδεύουν μαζί σας,
- ένα ταξίδι με επιστροφή για έναν από τους συν-ασφαλιζόμενους που εμφανίζονται στο παρόν συμβόλαιο.

Μπορείτε να ωφεληθείτε από αυτή την κάλυψη στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- **σε περίπτωση ασθένειας (συμπεριλαμβανομένης της διάγνωσης με μία επιδημική ή πανδημική νόσο όπως η COVID 19) ή ατυχήματος που έχει ως αποτέλεσμα την έκτακτη εισαγωγή σε νοσοκομείο, μετά την έναρξη του ταξιδιού σας** και θεωρείται ως επικίνδυνο για την επιβίωσή σας από γνωμάτευση του ιατρικού μας προσωπικού, του/της συμβίου σας, ενός εκ των γονέων σας, τέκνων σας ή αδέρφια σας που δεν ταξίδευαν μαζί σας
- Εσείς ή ένας συνταξιδιώτης τίθεται σε καραντίνα κατά την διάρκεια του ταξιδιού σας με εντολή ή άλλη απαίτηση μιας κυβέρνησης ή δημόσιας αρχής, βάσει της υποψίας ότι εσείς ή ένας συνταξιδιώτης έχετε εκτεθεί σε μεταδοτική ασθένεια (συμπεριλαμβανομένης επιδημίας ή πανδημίας όπως η COVID-19). Εξαιρείται οποιαδήποτε καραντίνα που ισχύει εν γένει ή ευρέως σε μέρος ή στο όλο ενός πληθυσμού, σε ολόκληρο σκάφος ή σε μία ολόκληρη γεωγραφική περιοχή ή καραντίνα που εφαρμόζεται στον τόπο, προς – από – μέσω, του οποίου ταξιδεύετε εσείς ή ένας συνταξιδιώτης
- **για να παραβρεθείτε σε κηδεία, κατόπιν θανάτου** (συμπεριλαμβανομένου του θανάτου συνεπεία μίας επιδημικής ή πανδημικής νόσου όπως η COVID 19), του/της συμβίου σας, ενός εκ των θετών ή φυσικών γονέων ή τέκνων σας, αδέρφια σας, γαμπρούς/νύφες σας, κουνιάδους/ες σας, πεθερικών σας, κηδεμόνα σας, άτομο υπό την κηδεμονία σας που δεν ταξίδευε μαζί σας και που συγκατοικεί μαζί σας στη μόνιμη κατοικία σας

- **σε περίπτωση ζημιάς στην ιδιοκτησία σας** μετά από διάρρηξη, πυρκαγιά, πλημμύρα ή κλιματικό γεγονός, που καθιστά την παρουσία σας επιτόπου απαραίτητη για την εφαρμογή των μέτρων συντήρησης ή για να διαχειριστείτε τα μέτρα ή διαδικασίες που θα ληφθούν και επηρεάζει περισσότερο από 50% από:
 - την κύρια ή δευτερεύουσα κατοικία σας,
 - την αγροτική περιουσία σας,
 - τις επαγγελματικές σας εγκαταστάσεις εάν είστε τεχνικός, καταστηματοάρχης, γενικός διευθυντής εταιρείας ή αυτεπάγγελτος επιστήμονας.

1.8. Νομική Προστασία στο Εξωτερικό

Σε περίπτωση θανάτου, ασθένειας ή τραυματισμού κατά τη διάρκεια του ταξιδιού σας και εσείς ή ο νόμιμος εκπρόσωπος σας προβείτε σε αγωγή για αξίωση ζημιάς ή αποζημίωση για αμέλεια προς τρίτους θα παρέχουμε τα κάτωθι:

- Θα ορίσουμε έναν εντεταλμένο σύμβουλο για να ενεργήσει εκ μέρους σας.
- Θα πληρώσουμε έως € 5,000 ανά άτομο ανά συμβάν (με μέγιστη κάλυψη € 10.000 συνολικά για όλους τους ασφαλιζόμενους του συμβολαίου).

Θα πρέπει να μας προσκομίσετε τα κάτωθι:

- Λεπτομερή περιγραφή των συνθηκών σχετικά με το συμβάν (συμπεριλαμβανομένων φωτογραφιών και βίντεο εάν υπάρχει) εντός 30 ημερών από την ημέρα του συμβάντος.
- Οποιοδήποτε ένταλμα, κλήσεις ή άλλες επιστολές έχετε λάβει από τρίτους. Δεν πρέπει να απαντήσετε σε οποιαδήποτε επιστολή έχετε λάβει από τρίτους χωρίς την γραπτή συγκατάθεσή μας.
- Πλήρη στοιχεία όλων των μαρτύρων και έγγραφη αναφορά τους όταν υπάρχει.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ:

- πρέπει να προβείτε στην αγωγή σύμφωνα με τις οδηγίες του εντεταλμένου συμβούλου που θα σας ανατεθεί
- πρέπει να ενημερώσετε εμάς και τον εντεταλμένο σύμβουλο για όλα τα στοιχεία καθώς και για οποιαδήποτε πρόταση αποζημίωσης
- δεν θα δεσμευτούμε από οποιαδήποτε υπόσχεση κάνετε εσείς στον εντεταλμένο σύμβουλο ή σε οποιοδήποτε άλλο άτομο για την πληρωμή αμοιβών ή εξόδων χωρίς την δική μας έγκριση
- έχουμε το δικαίωμα να αποσύρουμε την κάλυψη κατόπιν της αποδοχής μας σε περίπτωση που θεωρήσουμε ότι δεν θα υπάρξει λογική διευθέτηση της αξίωσης ή σε περίπτωση που το κόστος της αγωγής θα είναι μεγαλύτερο από το ποσό που θα διευθετηθεί

Εξαιρέσεις

Δεν θα καλυφθεί οποιαδήποτε αξίωση σε περίπτωση που:

- δεν ανακοινωθεί σε εμάς εντός 30 ημερών από την ημερομηνία του συμβάντος
- θεωρούμε ότι δεν θα υπάρξει λογική διευθέτησή της ή σε περίπτωση που το κόστος της αγωγής είναι μεγαλύτερο από το ποσό που θα διευθετηθεί
- αφορά άτομα από την ίδια οικογένεια, συγγενείς, συνταξιδιώτες ή υπάλληλους σας
- άλλη ασφαλιστή εταιρεία ή οργανισμός έχει αρνηθεί να σας καλύψει ή σε περίπτωση που οι καλύψεις που προσφέρουν είναι ανεπαρκείς
- αφορά ταξιδιωτικό γραφείο, διοργανωτή εκδρομών ή μεταφορικό μέσο, εμάς, τον διαχειριστή συμβάντων, άλλο συνασφαλιζόμενο από το παρόν άτομο ή τον εκπρόσωπό σας

Δεν θα καλυφθούν νομικά έξοδα:

- για αγωγές για τις οποίες δεν έχουμε συμφωνήσει
- εάν αρνηθείτε μια λογική διευθέτηση της αξίωσης
- εάν αποσυρθείτε από αξίωση χωρίς την δική μας έγκριση. Σ' αυτή την περίπτωση, θα πρέπει να μας επιστρέψετε οποιαδήποτε κόστη έχουμε πληρώσει και όλα τα έξοδα θα καταστούν δική σας ευθύνη
- που δεν μπορούν να ανακτηθούν από εμάς, εσάς ή τον εντεταλμένο σύμβουλο όταν αποζημιωθείτε. Η επιστροφή δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη από την μισή αποζημίωση που θα λάβετε.

- που αφορούν ποινή δική σας ή του εντεταλμένου συμβούλου (όπως μη συμμόρφωση με τους κανόνες και διαδικασίες του δικαστηρίου κ.λπ..)
- για την κατάθεση αγωγής για το ίδιο συμβάν σε παραπάνω από μια χώρες

1.9 Βοήθεια «Απρόβλεπτων γεγονότων»

- **Επικοινωνία με την οικογένειά σας**

Εάν δεν δύναστε πλέον να επικοινωνήσετε με την οικογένειά σας ή με την εταιρεία σας, θα προωθήσουμε τα έκτακτα μηνύματα προς αυτούς εάν μπορέσετε να επικοινωνήσετε μαζί μας.

1.10 Αστική Ευθύνη

Εάν πρόκειται να ενοικιάσετε οποιοδήποτε όχημα κατά τη διάρκεια του ταξιδιού σας πρέπει να βεβαιωθείτε ότι έχετε αγοράσει την απαραίτητη ασφαλιστική κάλυψη από την εταιρεία ενοικιάσεως διότι το παρόν συμβόλαιο δεν παρέχει την κάλυψη αυτή.

Θα πληρώσουμε έως € 500.000 καθώς και οποιαδήποτε έξοδα συμφωνήσουμε γραπτώς να πληρώσουμε σχετικά με ζημιά που ενδεχομένως προκαλέσετε κατά τη διάρκεια του ταξιδιού σας για την οποία είστε νομικά υπεύθυνοι και έχει ως αποτέλεσμα ένα από τα παρακάτω:

- Σωματική βλάβη οποιουδήποτε προσώπου
- Απώλεια ή ζημιά σε ξένη περιουσία (περιουσία που δεν είναι δικιά σας και που δεν έχετε εσείς ή κάποιος συγγενής σας ενοικιάσει ή δανειστεί
- Απώλεια ή ζημιά στον χώρο διαμονής σας κατά τη διάρκεια του ταξιδιού το οποίο δεν ανήκει σε εσάς ή σε κάποιον συγγενή σας.

Σε περίπτωση ζημιάς θα πρέπει να μας προσκομίσετε τα κάτωθι:

- Λεπτομερή περιγραφή των συνθηκών σχετικά με το συμβάν (συμπεριλαμβανομένων φωτογραφιών και βίντεο εάν υπάρχει)
- Οποιοδήποτε ένταλμα, κλήσεις ή άλλες επιστολές έχετε λάβει από τρίτους. Δεν πρέπει να διαπραγματευτείτε, συμφωνήσετε, πληρώσετε ή παραδεχτείτε οποιαδήποτε ευθύνη σε τρίτους χωρίς την γραπτή συγκατάθεσή μας.
- Πλήρη στοιχεία όλων των μαρτύρων και έγγραφα αναφορά τους όταν υπάρχει.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ:

Πρέπει να ενημερωθούμε από εσάς ή τον νόμιμο εκπρόσωπο σας άμεσα σε περίπτωση πιθανής ποινικής δίωξης, ανάκρισης ή θανάσιμου τραυματισμού που ενδεχομένως να είναι η αιτία αξίωσης.

Μην διαπραγματευτείτε, συμφωνήσετε, πληρώσετε, παραδεχτείτε ή αρνηθείτε οποιαδήποτε ευθύνη σε τρίτους, χωρίς την γραπτή συγκατάθεσή μας.

Εξαιρέσεις

Οποιαδήποτε ευθύνη για σωματική βλάβη, απώλεια ή ζημιά σε περιουσία που υπάγεται σε οποιαδήποτε από τις παρακάτω κατηγορίες:

- Οτιδήποτε υπέστη οποιοσδήποτε υπάλληλός σας ή υπάλληλος συγγενούς σας και προκαλείται συνεπεία της εργασίας που κάνουν
- Οτιδήποτε προκαλείται από την δική σας εσκεμμένη ή μη ενεργεία
- Οτιδήποτε προκαλείται από την δική σας εργασιακή απασχόληση ή την απασχόληση συγγενούς σας
- Οτιδήποτε προκαλέσετε σε περίπτωση χρήσης οποιοδήποτε τύπου πυροβόλου όπλου ή μη
- Οτιδήποτε προκαλείται από οποιοδήποτε ζώο σας ανήκει, φροντίζετε, ή έχετε υπό την φροντίδα σας
- Οτιδήποτε για το οποίο θα αναλάβετε ευθύνη την οποία δεν θα αναλαμβάνετε σε άλλη περίπτωση

Συμβατικές ευθύνες:

Οποιαδήποτε ευθύνη για σωματική βλάβη που αυτό-προκλήθηκε σε εσάς, σε έναν συγγενή σας ή σε έναν συνταξιδιώτη σας.

Αποζημίωση ή άλλα έξοδα που προκαλούνται από ατυχήματα σε περίπτωση που έχετε στην κατοχή σας ή σας ανήκει ένα από τα παρακάτω:

- Χρήση οποιουδήποτε οικοπέδου ή γης πέραν του χώρου διαμονή κατά τη διάρκεια του ταξιδιού σας
- Οποιοδήποτε όχημα καθώς και οποιοδήποτε ρυμουλκούμενο συνδεδεμένο με αυτό
- Αεροσκάφη, μηχανοκίνητα ή ιστιοφόρα θαλάσσια μέσα

2. ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ

Πάνω και πέραν των γενικών εξαιρέσεων για όλες τις καλύψεις, τα ακόλουθα επίσης εξαιρούνται:

• **Για όλες τις καλύψεις βοήθειας:**

- 2.1. οι δαπάνες που αναλήφθηκαν χωρίς την προγενέστερη έγκριση του τμήματος βοήθειας μας
- 2.2. οι συνέπειες προϋπάρχοντων ασθενειών ή ατυχημάτων, διαγνωσμένων ή/και αντιμετωπισμένων, που έχουν γίνει αφορμή νοσηλείας ή θεραπείας σε εξωτερικά ιατρεία
- 2.3. οι συνέπειες οποιασδήποτε ασθένειας που βρίσκεται υπό θεραπεία που δεν έχει ολοκληρωθεί ή που βελτιώνεται, καθώς επίσης και για ασθένειες που προκύπτουν από ταξίδι με σκοπό την διάγνωση και/ή θεραπεία
- 2.4. οι πιθανές συνέπειες (έλεγχος, επιπρόσθετες θεραπείες, υποτροπή) ασθένειας που είχε ως αποτέλεσμα προγενέστερο επαναπατισμό
- 2.5. οι συνέπειες αβλαβών ασθενειών ή τραυμάτων που μπορεί να θεραπευτούν τοπικά
- 2.6. οι συνέπειες εγκυμοσύνης, συμπεριλαμβανόμενων κάθε επακόλουθη επιπλοκή μετά την 28η εβδομάδα και σε κάθε περίπτωση οποιαδήποτε εθελούσια λήξη της κατάστασης εγκυμοσύνης, γέννα, τεχνητή γονιμοποίηση και οι συνέπειες αυτών
- 2.7. τα επακόλουθα:
 - καταστάσεων με κίνδυνο μόλυνσης στο πλαίσιο επιδημίας ή πανδημίας,
 - έκθεσης σε μολυσματικούς βιολογικούς παράγοντες,
 - έκθεσης σε χημικούς παράγοντες με τη μορφή δηλητηριώδους αερίου,
 - έκθεσης σε παράγοντες που σας καθιστούν ανίκανους,
 - έκθεσης σε νευροτοξικές ή παράγοντες με κατάλοιπα νευροτοξικών αποτελεσμάτων,και κάθε άλλου παράγοντα ή ουσίας που υπόκεινται σε καραντίνα ή σε προληπτικά μέτρα ή απαιτεί συγκεκριμένη παρακολούθηση εκ μέρους τοπικών και/ή εθνικών αρχών υγείας του κράτους στο οποίο βρίσκεστε
- 2.8. η συμμετοχή σας σε οποιοδήποτε άθλημα ως επαγγελματίας ή με συμβόλαιο με ανταμοιβή, καθώς επίσης και οποιαδήποτε προπόνηση ή προετοιμασία
- 2.9. η μη συμμόρφωση σας με τις επίσημες απαγορεύσεις, καθώς επίσης η μη συμμόρφωση σε επίσημους κανονισμούς ασφαλείας σχετικά με την εξάσκηση κάποιου αθλήματος
- 2.10. οι συνέπειες ενός ατυχήματος κατά τη διάρκεια συμμετοχής σας σε αθλήματα αέρος (συμπεριλαμβανόμενων των αλεξίπτωτων πλαγιάς, hang gliding, paragliding, gliding) ή οποιοδήποτε από τα ακόλουθα αθλήματα: skeleton, bobsleigh, άλματα με σκι (ski-jumping), αναρρίχηση με σκοινιά, αναρρίχηση σε βράχο (rock-climbing), καταδύσεις, spelunking, bungee-jumping, πτώση με αλεξίπτωτο (skydiving)
- 2.11. έξοδα που δεν αναφέρονται ρητά ως δαπάνες που αποζημιώνονται, καθώς επίσης και έξοδα διατροφής, ποτού και οποιοδήποτε έξοδο για το οποίο δεν είστε σε θέση να προσκομίσετε αποδεικτικά στοιχεία.

Στην κατηγορία «ιατροφαρμακευτικές δαπάνες και δαπάνες νοσηλείας» , τα ακόλουθα επίσης εξαιρούνται:

- 2.12. **θεραπεία με spa**, ηλιοθεραπεία (heliotherapy), αδυνάτισμα (slimming), αναζωογόνηση (rejuvenation) και οποιαδήποτε θεραπεία «ευημερίας (well-being)» ή αισθητικής, έξοδα φυσιοθεραπείας
- 2.13. μοσχεύματα, προσθετικά, κόστη εφαρμογής και οπτικών
- 2.14. έξοδα εμβολιασμού
- 2.15. έξοδα που προκύπτουν από περίθαλψη ή θεραπεία που δε προκύπτουν από έκτακτο ιατρικό περιστατικό
- 2.16. έξοδα που προέρχονται από περίθαλψη ή θεραπεία που δεν αναγνωρίζονται από την ελληνική νομοθεσία.

3. ΤΙ ΝΑ ΚΑΝΕΤΕ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΞΙΩΣΗΣ

3.1. Για κάθε αίτηση βοήθειας

Πρέπει να επικοινωνήσετε μαζί μας ή να επικοινωνήσει κάποιος τρίτος για λογαριασμό σας, αμέσως μόλις η κατάστασή σας, σας οδηγεί να θεωρήσετε πως θα απαιτηθεί να διακόψετε το ταξίδι σας ή να κάνετε έξοδα που εντάσσονται στα πλαίσια της κάλυψής μας.

Θα σας δώσουμε άμεσα έναν αριθμό φακέλου και θα σας ζητήσουμε να:

- μας δώσετε το αριθμό συμβολαίου σας,
- μας δώσετε μια διεύθυνση και τηλέφωνο όπου μπορούμε να επικοινωνήσουμε μαζί σας, καθώς επίσης και στοιχεία επικοινωνίας των ατόμων που σας εξυπηρετούν,
- επιτρέψετε στους γιατρούς μας να έχουν πρόσβαση σε οποιεσδήποτε ιατρικές πληροφορίες σχετικά με το άτομο στο οποίο θα παρέχουμε τις υπηρεσίες μας.

3.2. Για να απαιτήσετε αποζημίωση

Προκειμένου να λάβετε την επιστροφή δαπανών που πληρώσατε με τη δική μας συγκατάθεση, απαιτείται να υποβάλλετε όλα τα έγγραφα που χρησιμεύουν ως βάση της αξίωσής σας.

Δεν δικαιούστε επιστροφή δαπανών ή αποζημίωση για υπηρεσίες που δεν είχαν αιτηθεί προγενέστερα και που δεν είχαν οργανωθεί από το τμήμα εξυπηρέτησής μας.

3.3. Κάλυψη των εξόδων μεταφοράς

Όταν οργανώνουμε και καλύπτουμε μεταφορά μέσα στα πλαίσια των καλύψεών μας, η μεταφορά αυτή θα γίνεται με πρώτη θέση σε τρένο και/ή με οικονομική θέση σε αεροπλάνο ή με ταξί, ανάλογα με την απόφαση που θα πάρει το τμήμα εξυπηρέτησής μας.

Σε αυτές τις περιπτώσεις, τα αρχικά σας εισιτήρια περιέχονται στην ιδιοκτησία μας και έχετε την υποχρέωση να μας τα επιστρέψετε ή να μας επιστραφούν από τον οργανισμό που εξέδωσε τα εν λόγω εισιτήρια.

Εάν δεν είχατε εκδώσει εισιτήριο επιστροφής εξ αρχής, θα απαιτήσουμε αποζημίωση του εξόδου το οποίο θα είχατε κάνει για την αγορά εισιτηρίου επιστροφής, βάσει πρώτης θέσης σε τρένο και/ή οικονομικής θέσης σε αεροπλάνο την περίοδο της διακοπής του ταξιδιού σας, με την μεταφορική εταιρεία που ταξιδέψατε στο ταξίδι σας στο εξωτερικό.

4. ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΒΟΗΘΕΙΑΣ ΜΑΣ

Η Εξυπηρέτηση μας παρέχεται μέσα στα πλαίσια εθνικών και διεθνών νόμων και κανονισμών και οι υπηρεσίες μας παρέχονται με την προϋπόθεση να λάβουμε την απαιτούμενη έγκριση από τις αρχές που έχουν την αντίστοιχη αρμοδιότητα.

Επιπλέον, δεν μπορούμε να θεωρηθούμε υπεύθυνοι για καθυστέρηση παροχή ή αδυναμία παροχής υπηρεσιών που έχουν συμφωνηθεί σε περίπτωση ανωτέρας βίας ή σε γεγονότα όπως απεργίες, διαδηλώσεις, περιορισμοί ελεύθερης μετακίνησης, δολιοφθορά, τρομοκρατική ενέργεια, εμφύλιος πόλεμος, πόλεμος, συνέπειες των αποτελεσμάτων μιας πηγής ραδιενέργειας ή οποιουδήποτε άλλου απρόβλεπτου γεγονότος.

Επωνυμία Ασφαλιστικής Εταιρείας:

Ελληνικό Υποκατάστημα της αλλοδαπής ασφαλιστικής εταιρείας με την επωνυμία «AWP P&C S.A.»

Έδρα Ασφαλιστικής Εταιρείας:

Πρεμετής 10, Άγιος Δημήτριος Αττικής (Τ.Κ. 173 42)

Εφαρμοστέο Δίκαιο:

Ελληνικό

Τρόπος και χρόνος διευθέτησης έγγραφων αιτημάτων – παραπόνων Ασφαλισμένου ή/και Λήπτη της ασφάλισης:

Η Εταιρεία υποχρεούται όπως, το αργότερο εντός πενήντα (50) ημερολογιακών ημερών από την παραβολή οποιουδήποτε παραπόνου – αιτήματός σας, απαντήσει εγγράφως στον Ασφαλισμένο ή/και τον Λήπτη της ασφάλισης, αντίστοιχα. Η υποβολή ενός τέτοιου παραπόνου δεν διακόπτει την παραγραφή τυχόν αξιώσεων σας κατά της Εταιρείας, ούτε περιορίζει το δικαίωμά σας να απευθυνθείτε στις αρμόδιες Αρχές ή να προσφύγετε στη Δικαιοσύνη. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη «Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων» που ακολουθεί η Εταιρεία μας, μπορείτε να ανατρέξετε στην ιστοσελίδα της εταιρείας www.mondial-assistance.gr

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ύψιστη προτεραιότητα της Εταιρείας μας είναι η βέλτιστη ανταπόκριση στις ασφαλιστικές σας ανάγκες, παρέχοντας ανά πάσα στιγμή αποτελεσματικές υπηρεσίες υψηλού επιπέδου. Στο πλαίσιο αυτό, στην παρούσα ενότητα μπορείτε να λάβετε πληροφορίες για τον τρόπο με τον οποίο μπορείτε να μας υποβάλετε το παράπονό σας σε σχέση είτε με το συμβόλαιό σας είτε με τις ασφαλιστικές υπηρεσίες που σας παρέχονται. Αναλυτικότερα:

2. ΤΙ ΘΕΩΡΕΙΤΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΟ

Η εκδήλωση δυσaréσκειας από φυσικό ή νομικό πρόσωπο, η οποία σχετίζεται με το ασφαλιστήριο συμβόλαιο ή με τις υπηρεσίες ασφάλισης που του παρέχονται, με οποιονδήποτε τρόπο, π.χ. συμβαλλόμενος/λήπτης της ασφάλισης, ασφαλισμένος, δικαιούχος ασφαλίματος, ζημιωθείς τρίτος στις ασφαλίσσεις κατά ζημιών. Παράπονα, επίσης, θεωρούνται σύμφωνα με το νόμο, οι αναγγελίες ασφαλιστικών απαιτήσεων, οι αιτήσεις αποζημίωσης καθώς και αιτήματα που σχετίζονται με το συμβόλαιό σας και την παροχή πληροφοριών ή διευκρινίσεων για αυτό.

3. ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΓΙΑ ΝΑ ΥΠΟΒΑΛΕΤΕ ΤΟ ΠΑΡΑΠΟΝΟ ΣΑΣ

Για να μας υποβάλετε το παράπονό σας, μπορείτε να συμπληρώσετε την Φόρμα Υποβολής Παραπόνου ή το αντίστοιχο έντυπο, το οποίο μπορείτε να μας το αποστείλετε με όποιον από τους παρακάτω τρόπους σας εξυπηρετεί, και συγκεκριμένα:

(α) είτε μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) στην ηλεκτρονική διεύθυνση klm@mondial-assistance.gr

(β) είτε μέσω fax στο 0030.211.10.99.818,

(γ) είτε ταχυδρομικά στη διεύθυνση:

Ελληνικό Υποκατάστημα της αλλοδαπής ασφαλιστικής εταιρείας «AWP P&C S.A.»
Πρεμετής 10, Άγιος Δημήτριος

107 43, Αθήνα

Σε κάθε περίπτωση, εάν δεν επιλέξετε να υποβάλετε την ηλεκτρονική Φόρμα Υποβολής Παραπόνου, αλλά το αντίστοιχο έντυπο, αυτό θα πρέπει κατ' ελάχιστον να περιλαμβάνει τα παρακάτω στοιχεία:

- Ονοματεπώνυμο
- Όνομα πατρός
- Ημερομηνία γέννησης
- Αριθμό ασφαλιστηρίου συμβολαίου (ή αριθμό κυκλοφορίας, σε περίπτωση ασφάλισης οχήματος)
- Τηλέφωνο επικοινωνίας
- Τη σχέση σας με το συμβόλαιο (ασφαλισμένος, καλυπτόμενο μέλος, υποψήφιος πελάτης κ.λπ.)

4. ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ ΣΑΣ

Μόλις παραλάβουμε το παράπονό σας, το αρμόδιο Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων θα καταγράψει το αίτημά σας και θα δημιουργήσει αντίστοιχο φάκελο. Για τη διαχείρισή του, θα συλλέξει οποιαδήποτε τυχόν στοιχεία απαιτούνται από τα αρμόδια τμήματα της Εταιρείας.

Η Εταιρεία υποχρεούται όπως, το αργότερο εντός πενήντα (50) ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή του παραπόνου σας, να σας απαντήσει εγγράφως και αιτιολογημένα επ' αυτού. Σε περίπτωση δε οποιασδήποτε καθυστέρησης, οφείλει να σας γνωστοποιήσει εγγράφως τόσο το γεγονός της καθυστέρησης όσο και τον λόγο αυτής.

5. ΣΕ ΠΟΙΕΣ ΑΡΧΕΣ ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΝΑ ΑΠΕΥΘΥΝΘΕΙΤΕ

Παράλληλα με την υποβολή του παραπόνου σας ή σε περίπτωση που δεν ικανοποιηθείτε από την απάντηση της Εταιρείας, μπορείτε να απευθυνθείτε στην Ανεξάρτητη Διοικητική Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» στα κάτωθι στοιχεία:

Διεύθυνση: Λεωφόρος Αλεξάνδρας 144, Αθήνα (Τ.Κ. 114 71)

Διαδικτυακός Τόπος: <http://www.synigoroskatanaloti.gr/>

Τηλέφωνα επικοινωνίας: 210-6460862/210-6460814

6. ΠΟΤΕ ΠΑΡΑΓΡΑΦΟΝΤΑΙ ΟΙ ΤΥΧΟΝ ΑΞΙΩΣΕΙΣ ΣΑΣ ΚΑΤΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Οποιαδήποτε αξίωσή σας κατά της Εταιρείας παραγράφεται με το πέρας του εκάστοτε χρονικού διαστήματος που προβλέπει η ισχύουσα νομοθεσία. Η υποβολή παραπόνου με την παραπάνω διαδικασία δεν διακόπτει την εκ του νόμου παραγραφή των έννομων αξιώσεών σας.

ΦΟΡΜΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Τα Στοιχεία σας

Όνομα *

Πόλη/Περιοχή *

Τηλέφωνο *

Email *

ΑΦΜ *

Αριθμός Ασφαλιστηρίου Συμβολαίου

Το Παράπονο σας

Θέμα *

Παρακαλούμε όπως περιγράψετε αναλυτικά στο παραπάνω πεδίο κάθε γεγονός που αφορά στο παράπονό σας, τις ημερομηνίες και τα ονοματεπώνυμα των εμπλεκομένων προσώπων προς διευκόλυνση της Εταιρείας να σας απαντήσει αιτιολογημένα επ' αυτού.

Δηλώνω ότι συναινώ στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων από την Εταιρεία για τον σκοπό διαχείρισης του παρόντος παραπόνου μου.

ΔΗΛΩΣΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το ελληνικό υποκατάστημα της αλλοδαπής ασφαλιστικής εταιρείας AWP P&C S.A., που εδρεύει στην οδό Πρεμετής 10, 173 42, Άγιος Δημήτριος, Αττική, τηλ. +30 210 99.88.100. (στο εξής η «AWP» ή «Εταιρεία»), είναι υπεύθυνο για την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων, που λαμβάνει στο πλαίσιο αγοράς και εξυπηρέτησης της ταξιδιωτικής σας ασφάλισης. Στην AWP αναγνωρίζουμε και δίνουμε πρωταρχική σημασία στην υποχρέωση συμμόρφωσης με την ισχύουσα νομοθεσία όσο και στην εν γένει προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

II. ΤΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΕΠΕΞΕΡΓΑΖΟΜΑΣΤΕ

Η συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων με σκοπό την αγορά και εξυπηρέτηση της ταξιδιωτικής σας ασφάλισης γίνεται από τους αρμόδιους, εξουσιοδοτημένους υπαλλήλους ή συνεργάτες της Εταιρείας μας και αφορά τα στοιχεία που μας γνωστοποιείτε οι ίδιοι στον διαδικτυακό ιστότοπο <http://www.mondial-assistance.gr> ή στους διαδικτυακούς ιστοτόπους των συνεργατών ή στον αφιερωμένο για τους συνεργάτες ιστότοπο της εταιρείας μας, στο στάδιο κατάρτισης προσφοράς είτε στο στάδιο έκδοσης του ασφαλιστηρίου συμβολαίου.

Τα δεδομένα αυτά περιλαμβάνουν:

α) Στο στάδιο λήψης της προσφοράς πληροφορίες, όπως:

- Είδος ταξιδιού,
- Χώρα αναχώρησης και προορισμού
- Ημερομηνίες άφιξης και αναχώρησης
- Αριθμό και ηλικίες ταξιδιωτών
- Κόστος ταξιδιού

β) Στο στάδιο έκδοσης του ασφαλιστηρίου συμβολαίου επιπλέον πληροφορίες, όπως:

- Στοιχεία ταυτοποίησης (ονομ/νυμο, ΑΦΜ & Δ.Ο.Υ ή ΑΔΤ & ημερομηνία έκδοσης ή Διαβατήριο & εκδούσα αρχή),
- Στοιχεία επικοινωνίας (ταχυδρομική διεύθυνση, ηλεκτρονική διεύθυνση, τηλέφωα επικοινωνίας)
- Δημογραφικά στοιχεία (φύλο)

γ) Εφόσον επέλθει ο ασφαλιστικός κίνδυνος οι ασφαλιζόμενοι ενδέχεται να προσκομίσουν και ευαίσθητα προσωπικά τους δεδομένα (υγείας) όπως

- Περιγραφή του συμβάντος.
- Πρωτότυπες Ιατρικές αποδείξεις και παραστατικά.
- Πρωτότυπα σχετικά στοιχεία και αποδείξεις.

- Ιατρικό Ιστορικό
- Medical report από τον θεράποντα γιατρό

III. ΓΙΑ ΠΟΙΟ ΣΚΟΠΟ ΕΠΕΞΕΡΓΑΖΟΜΑΣΤΕ ΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

Η Εταιρεία επεξεργάζεται τα ανωτέρω προσωπικά δεδομένα, για τους ακόλουθους σκοπούς:

A) Στο πλαίσιο έκδοσης και εξυπηρέτησης του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, ιδίως:

- i. Για την ταυτοποίηση και επαλήθευση των στοιχείων σας,
- ii. Για την επικοινωνία σχετικά με ζητήματα που αφορούν τη συναλλακτική σας σχέση με την Εταιρεία,
- iii. Για την εκτίμηση του κινδύνου στα πλαίσια της ασφαλιστικής σύμβασης και για τον καθορισμό των γενικών και ειδικών όρων αυτής, καθώς και το ανάλογο ασφάλιστρο.
- iv. Για τη διαχείριση της ασφαλιστικής σύμβασης καθόλη τη διάρκεια ισχύος ή και μετά τη λήξη αυτής, συμπεριλαμβανομένης της εκτίμησης, του ελέγχου και του διακανονισμού της ασφαλιστικής αποζημίωσης σε περίπτωση επέλευσης του ασφαλιστικού κινδύνου ή και της καταβολής του προβλεπόμενου στους όρους της σύμβασης ποσού (ασφαλίματος). Σημειωτέον, ότι εφόσον χρειαστεί να επεξεργαστούμε στα πλαίσια του εν λόγω σκοπού και ευαίσθητα προσωπικά σας δεδομένα, θα ζητηθεί η ρητή σας συγκατάθεση. Η μη παροχή συγκατάθεσης ή των απαιτούμενων στοιχείων, καθώς και η τυχόν άρση της συγκατάθεσής σας στο μέλλον θα παρέχει στην Εταιρεία το δικαίωμα καταγγελίας με άμεση ισχύ καθώς και άρνηση εκπλήρωσης οποιασδήποτε υποχρέωσης της εταιρίας απορρέει από την ασφαλιστική σύμβαση. Σε κάθε περίπτωση σας θυμίζουμε ότι έχετε δικαίωμα να ανακαλέσετε τη συγκατάθεσή σας ανά πάσα στιγμή, χωρίς βέβαια να θίγεται η νομιμότητα της επεξεργασίας που βασίστηκε στη συγκατάθεση προ της ανάκλησής της.

B) Στο πλαίσιο συμμόρφωσης της Εταιρίας με τις υποχρεώσεις που θεσπίζονται από το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, ιδίως αναφορικά με την εφαρμογή της ισχύουσας ασφαλιστικής και φορολογικής νομοθεσίας.

Γ) Στο πλαίσιο ενημέρωσής σας από την Εταιρεία για νέα προϊόντα ή/και υπηρεσίες που ταιριάζουν με τα ενδιαφέροντα και τις προτιμήσεις σας, εφόσον παράσχετε τη ρητή σας συγκατάθεση, για τον σκοπό αυτό, σύμφωνα και με όσα ορίζονται ανωτέρω περί συγκατάθεσης.

IV. ΠΟΙΟΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων που τηρούνται στα αρχεία της Εταιρείας γίνεται αποκλειστικά και μόνο από φυσικά και νομικά πρόσωπα που τελούν υπό τον έλεγχο της και διαθέτουν τα αντίστοιχα επαγγελματικά προσόντα που παρέχουν επαρκείς εγγυήσεις από πλευράς γνώσεων και προσωπικής ακεραιότητας για την τήρηση του απορρήτου.

Τα δεδομένα που σας αφορούν μπορεί να διαβιβασθούν σε άλλες (αντ)ασφαλιστικές εταιρίες, σε συνδεδεμένες επιχειρήσεις του Ομίλου της ALLIANZ PARTNERS, καθώς και σε συνεργαζόμενους με την Εταιρεία παρόχους στα πλαίσια της νόμιμης λειτουργίας της ασφαλιστικής σύμβασης, στο βαθμό που αυτό είναι αναγκαίο για την καλύτερη εξυπηρέτησή σας και την παροχή των υπηρεσιών, όπως ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, εταιρίες διαχείρισης αποζημιώσεων, εταιρίες επείγουσας μεταφοράς και δεύτερης ιατρικής γνώμης, εταιρίες φύλαξης και διατήρησης αρχείων, εταιρίες υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών, δικηγόρους, ερευνητές, πραγματογνώμονες.

Τέλος, η Εταιρεία ενδέχεται να γνωστοποιήσει τα δεδομένα σας στις αρμόδιες δημόσιες/δικαστικές

αρχές στο βαθμό που επιβάλλεται από το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, εφόσον υποβληθεί σχετικό αίτημα ή εφόσον οφείλει να υποβάλλει αναφορά με τα εν λόγω στοιχεία χωρίς προηγούμενη ειδική ενημέρωση.

V. ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΗ ΔΙΑΒΙΒΑΣΗ

Η Εταιρεία στο πλαίσιο υλοποίησης των εργασιών της, καθώς και συμμόρφωσης με τις διατάξεις του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου μπορεί να προβαίνει στη διαβίβαση /αποδοχή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα προς ή/και από τις (αντ)ασφαλιστικές εταιρίες και συνδεδεμένες επιχειρήσεις του Ομίλου της ALLIANZ PARTNERS εφόσον αυτό απαιτείται.

Η ανωτέρω περιγραφόμενη διαβίβαση ή διασύνδεση πραγματοποιείται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από την ευρωπαϊκή νομοθεσία για τις Εταιρείες που εδρεύουν σε χώρες εντός Ευρωπαϊκής Ένωσης ή από το κατά τόπους νομοθετικό πλαίσιο για τις λοιπές Εταιρείες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η διαβίβαση προσωπικών δεδομένων σε χώρες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης, θα πρέπει να πραγματοποιείται μόνο εφόσον οι χώρες αυτές παρέχουν επαρκές επίπεδο προστασίας των προσωπικών δεδομένων. Σε περίπτωση που η τρίτη χώρα εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης δεν παρέχει επαρκές επίπεδο προστασίας προσωπικών δεδομένων, τα προσωπικά δεδομένα μπορούν να διαβιβαστούν στην εν λόγω χώρα μόνο εάν η προστασία δεδομένων προβλέπεται από κάποια συμφωνία διαβίβασης δεδομένων, η οποία εξασφαλίζει ένα επαρκές επίπεδο προστασίας ή συντρέχουν οι προϋποθέσεις που προβλέπει ρητά η Ευρωπαϊκή και η εθνική νομοθεσία.

VI. ΧΡΟΝΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Τα προσωπικά σας δεδομένα που επεξεργάζεται η Εταιρεία τηρούνται υποχρεωτικά καθ' όλη τη διάρκεια που επιβάλει ο σκοπός της επεξεργασίας. Με τη λήξη αυτής (της διάρκειας), τα δεδομένα τηρούνται σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο για το χρονικό διάστημα που προβλέπεται από τη λήξη της επιχειρηματικής σχέσης ή για όσο χρόνο απαιτείται για την προάσπιση δικαιωμάτων της Εταιρείας ενώπιον Δικαστηρίου ή και άλλης αρμόδιας Αρχής. Η Εταιρεία δίδει ιδιαίτερη προσοχή στον τρόπο καταστροφής του αρχειακού υλικού που παράγεται καθημερινά. Ειδικότερα για το σκοπό αυτό έχει θεσπίσει και εφαρμόζει σχετική διαδικασία, η οποία εφαρμόζεται αφότου εξεταστεί ότι δεν απαιτείται η διατήρηση του αρχείου για τη συμμόρφωση με τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις ή για την προστασία των συμφερόντων της Εταιρείας, και βασίζεται στις οδηγίες της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (1/2005 ΑΠΔΠΧ). Η Εταιρεία διασφαλίζει ότι η ως άνω διαδικασία καταστροφής αρχείων που περιέχουν προσωπικά δεδομένα δεσμεύει και τρίτα μέρη που παρέχουν υπηρεσίες στο όνομα και για λογαριασμό της και οποιωνδήποτε άλλων προσώπων με τα οποία συνεργάζεται στο πλαίσιο συμβάσεων εξωτερικής ανάθεσης (outsourcing) ή άλλου είδους συμφωνιών.

VII. ΟΙ ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΜΑΣ

Δεσμευόμαστε να διατηρούμε τα δεδομένα σας ενημερωμένα και ακριβή, να τα αποθηκεύουμε και διαγράφουμε με ασφάλεια, να μην συλλέγουμε και διατηρούμε δεδομένα που δεν μας είναι απαραίτητα, να προστατεύουμε τα δεδομένα σας από απώλεια, κακή χρήση, μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση ή αποκάλυψη αυτών και γενικά να εξασφαλίζουμε την ύπαρξη κατάλληλων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων για την προστασία τους.

VIII. ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΑΣ

Έχετε το δικαίωμα πρόσβασης, το δικαίωμα δηλαδή να ενημερωθείτε, κατόπιν αιτήματός σας, αφενός για το κατά πόσον ή όχι τα προσωπικά σας δεδομένα υφίστανται επεξεργασία και αφετέρου να λάβετε αντίγραφο και περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με την πραγματοποιούμενη επεξεργασία. Επιπλέον, έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε τη διόρθωση των ανακριβών προσωπικών σας δεδομένων ή τη συμπλήρωση αυτών, καθώς, και εφόσον συντρέχουν οι προϋποθέσεις του Νόμου, να ασκήσετε το δικαίωμα διαγραφής, το δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας, το δικαίωμα φορητότητας των δεδομένων σας, το δικαίωμα εναντίωσης στην επεξεργασία αυτών. Σε περίπτωση αυτοματοποιημένης ατομικής λήψης αποφάσεως, έχετε δικαίωμα α) ειδικής ενημέρωσης περί της διενέργειας τέτοιας επεξεργασίας, β) αιτιολόγησης της σχετικής απόφασης, γ) διατύπωσης άποψης και δ) αμφισβήτησης

της απόφασης.

Για οποιοδήποτε αίτημα σχετικό με την επεξεργασία των δεδομένων σας παρακαλούμε όπως απευθύνεστε το συντομότερο δυνατόν στον υπεύθυνο προστασίας προσωπικών δεδομένων της Εταιρείας, με αποστολή e-mail στη διεύθυνση dpo@mondial-assistance.gr με θέμα GDPR, ή με αποστολή σχετικής επιστολής, με την ένδειξη "GDPR" προς AWP P&C S.A., Πρεμετής αρ. 10, ΤΚ 17342, Αγ. Δημήτριος Αττικής. Η άσκηση των δικαιωμάτων γίνεται ατελώς, εκτός αν το σχετικό αίτημα επαναλαμβάνεται συχνά και λόγω όγκου συνεπάγεται για την Εταιρεία διοικητικό κόστος.

Σε περίπτωση που θεωρείτε ότι θίγεται καθ' οιονδήποτε τρόπο η προστασία των προσωπικών σας δεδομένων, μπορείτε να προσφύγετε στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, χρησιμοποιώντας τα ακόλουθα στοιχεία επικοινωνίας:

Ιστοσελίδα: www.dpa.gr /

Ταχυδρομική Διεύθυνση: Λεωφόρος Κηφισίας 1-3, Τ.Κ. 115 23, Αθήνα

Τηλεφωνικό Κέντρο: +30 210 6475600

Fax: +30 210 6475628

Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο: contact@dpa.gr

KLM TRAVEL INSURANCE - ASSISTANCE ONLY

For immediate **assistance** in every event covered by this contract, please contact immediately:

Mondial Assistance: +30 210 99.88.141, 24 hours per day

Pertaining to and forming an integral part of the General Conditions of Insurance and the certificate of insurance of AWP P&C S.A., 10 Premetis Str., 17342 Agios Dimitrios, Athens.

For information regarding covers and reporting please contact:

The Travel Insurance Customer Service Department
10 Premetis str., 17342 Agios Dimitrios, Athens
Tel: +30 210 9988100 Monday-Friday 9am-5pm (except legal holidays)
Fax: +30 210 9943053 e-mail: klm@mondial-assistance.gr

COVER OVERVIEW

The Company insures the following costs up to the maximum amounts stated, if these costs are necessary in connection with:	Sums insured (in Euro) per person per contract, unless otherwise indicated	Deductibles or Intervention Thresholds
CATEGORY 1: BAGGAGE		
1 DAMAGE TO BAGGAGE Accidental disappearance of and/or damage to baggage, personal items and belongings.	Compensation of replacement value minus a deduction for wear and tear- limit up to € 800 per insured person and per claim	Per insured person and per claim: € 30
2 Theft of valuables	Compensation of replacement value minus a deduction for wear and tear- limit up to € 800 per insured person and per claim	Per insured person and per claim: € 30
The maximum combined amount of the « Damage to baggage » and « Theft of valuables » guarantees cannot exceed € 800 per claim.		
CATEGORY 2: ASSISTANCE & MEDICAL EXPENSES		
1 Repatriation assistance :		
- organisation and coverage of your return or of your transport to a hospital	At cost	NONE
- reimbursement of your accommodation costs and of those incurred by the insured members of your family or of an insured person accompanying you	Up to € 50 per day and per person for a maximum of 7 days	NONE
- organisation and coverage of the return of an accompanying person and of your minor children	At cost	NONE
2 Hospitalisation Abroad:		
- coverage of the cost enabling one member of your family to come to your bedside: · round trip	At cost	NONE
· accommodation costs on the spot until your repatriation	Up to € 50 per day and per person for a maximum of 7 days	NONE
- coverage of the cost of the round trip of an accompanying person for the return of your minor children	At cost	NONE

3 Medical and hospitalisation costs abroad	Up to the following limits, per insured person and per contract:	
- payment of costs remaining at your expense (excluding dental costs)	€ 150 000	Per claim: € 30
- reimbursement of emergency dental costs	€ 300	Per claim: € 30
- advance of hospitalisation costs	€ 150 000	NONE
4 Search and/or rescue costs:	Per insured person and per claim:	
- search costs	Up to € 750	NONE
- rescue costs	Up to € 750	
5 Medicine Dispatch Abroad	Shipment costs	NONE
6 Assistance in the event of death of an insured person:		
- transport of the body	At Cost	NONE
- funeral expenses	Up to € 750 per insured person and per claim	
- Additional costs for the transport of insured members of the family of the deceased or of an insured person accompanying the deceased	At Cost	
7 Advanced return:		
- organisation and coverage of transport costs	At Cost	NONE
8 Legal Expenses Abroad	€ 5.000 per person-maximum €10.000 for all insured persons per contract	NONE
9. « Unforeseen events » assistance:		
- communication with your family	At Cost	NONE
10. Personal Liability Abroad	Up to € 500.000 per accident	NONE

General Terms

Your contract guarantees, with the exception of the assistance guarantees, are governed by the Insurance Code.

Your contract consists of the present general terms and of your special terms.

The guarantees defined below and for which you have paid the corresponding premium appear in your special terms.

These guarantees apply to all private or professional travel up to a maximum of 31 consecutive days sold by the organisation or approved intermediary with whom the contract is taken out.

Please read your general terms carefully. They specify our respective rights and obligations, and provide answers to questions you may have.

DEFINITIONS

Certain terms are frequently used in our insurance contracts. We have indicated below the meaning of such terms.

DEFINITION OF THE PARTIES TO THE CONTRACT

INSURED: the policy holder and the person(s) named in the contract, provided that they are departing from Cyprus and that they have booked a straight flight with KLM and have asked for the insurance on the day of booking.

US / INSURER: AWP P&C S.A., Greek Branch, 10 Premetis Str.,17342 Agios Dimitrios, Athens, Greece

LOCAL REPRESENTATIVE/PROVIDER: Mondial Assistance, 10 Premetis str, 173 42 Agios Dimitrios Athens, Greece, tel: +30(210)9988100, Fax: +30(210)9943053 which manages and reimburses claims on behalf of the Company.

POLICY HOLDER: the signatory of the contract who thereby undertakes to pay the insurance premium.

YOU: the person(s) insured.

DEFINITION OF THE INSURANCE TERMS

APPROVED ORGANISATION: travel companies, transport companies, associations.

CLAIM: all damaging consequences of an event falling within the scope of one of the guarantees taken out. All the damages arising from the same initial cause are considered to be one and the same claim.

DEDUCTIBLE: part of the damage left to your account in the settlement of a claim. Deductible amounts pertaining to each guarantee are specified in the table of guarantee and deductible amounts.

EUROPE: Geographic region of Europe and the countries bordering the Mediterranean Sea.

FLIGHT CONFIRMATION: a formality required by the organiser of the trip according to the procedures defined in its sales terms in order to validate the purchase of the ticket and to maintain seat booking.

FOREIGN COUNTRY: any country with the exception of Cyprus.

PRESCRIPTION: period beyond which claims will be time-barred.

PUBLIC AIR TRANSPORT: air service for the transport of travellers making seats available to the public against payment, distributed directly through approved agencies or by the organiser of the trip having chartered the flight, the times, availabilities and prices of which are made public and resulting in the issuance of a ticket.

RANDOM EVENT: any sudden, unforeseeable event beyond the control of the insured.

REGULAR FLIGHT: a scheduled flight made by a commercial aircraft the precise times and frequencies of which are in compliance with those published in the Official Airlines Guide.

SUBROGATION: process by which we replace you in your rights and suits with respect to any party liable for your damages, so as to obtain the reimbursement of the amounts we have paid you following a claim.

THIRD PARTY: any natural person or corporate body, except the insured person, the members of his/her family, persons accompanying the insured and the employees of the insured, whether or not they are salaried staff, in the performance of their duties.

TRIP: a trip or stay lasting no more than 31 days planned during the period of validity of the present contract and organised, sold or supplied by the approved organisation or intermediary with which this contract is taken out.

EPIDEMIC: A contagious disease recognized by the World Health Organization (WHO) or an official government authority in your country of residence or your trip destination.

PANDEMIC: An epidemic that is recognized as a pandemic by the World Health Organization (WHO) or an official government authority in your country of residence or your trip destination.

QUARANTINE: Mandatory confinement, intended to stop the spread of a contagious disease to which you or a traveling companion has been exposed.

DEFINITIONS UNDER THE «BAGGAGE» GUARANTEE:

ACCIDENT: any sudden and unforeseen event not linked to the victim or to the damaged object, which is the cause of the damage.

BARE NECESSITIES: items of clothing and toiletries making it possible for you to temporarily compensate for the unavailability of your personal belongings.

BODILY INJURY: any unintentional bodily injury, due to the sudden action of a cause not linked to the victim.

SERIOUS ACCIDENT: any medically observed temporary or permanent damage to your physical health, involving the discontinuance of any professional or other activity, and requiring medical supervision and monitoring.

VALUABLES: the following are considered to be valuables: jewellery, objects crafted from precious metals, gems, pearls, watches, furs, hunting rifles, photographic, cinematographic, computer, cell phone, recording or sound and picture reproduction equipment, as well as any accessories thereof and objects, other than items of clothing, the unit value of which is above **€ 500**.

WEAR AND TEAR: loss of value of an item caused by time, use or maintenance conditions, as of the date of the claim.

DEFINITIONS UNDER THE «ASSISTANCE & MEDICAL EXPENSES» GUARANTEE:

ACCIDENT: any sudden and unforeseen event not linked to the victim or to the damaged object, which is the cause of the damage.

ACCOMMODATION COSTS: additional accommodation costs and telephone calls to us, following an event covered by this contract, excluding any and all catering costs and drinks.

DOCTOR: any person holding a degree in medicine recognised within the country where the doctor usually has his/her medical practice.

EMERGENCY HOSPITALISATION: stay of more than 48 consecutive hours in a public or private hospital for emergency surgery, unscheduled and impossible to postpone.

FUNERAL COSTS: initial conservation and handling costs, placing in a coffin, specific arrangements for transportation, conservation made compulsory by legislation, packaging and simplest coffin required for transportation and complying with local legislation, excluding burial, embalming and ceremony costs.

ILLNESS: any deterioration to your health, duly observed by a competent medical authority.

IMMOBILISATION: total confinement to your home following the visit of a doctor or the issue of a medical certificate.

LEISURE ACTIVITY: the practice of any sport or leisure activity as an amateur within the framework of a course or sports or leisure package. No amateur or professional competition organised under the aegis of a sports federation is considered as a leisure activity.

MEDICAL COSTS: medically prescribed pharmaceutical, surgical, practitioner and hospital costs, required for the diagnosis and treatment of any pathology.

RESCUE COSTS: transport costs after an accident (once you have been located), from the place where the accident occurred to the nearest hospital.

ROUTE: itinerary to the destination indicated on the ticket or trip registration form, irrespective of the number of flights taken, whether it is the outward or inward trip.

SEARCH COSTS: the costs of operations performed by rescue teams or bodies, other than the persons accompanying you on your trip, undertaking such operations specifically to locate you in a place which does not have any organised rescue structures in the vicinity.

APPOINTED ADVISER: the solicitor or appropriately qualified person, firm or company, who is chosen to act for you in your claim for compensation.

LEGAL ACTION: Work carried out to support a claim that we have agreed to. This includes settlement negotiations, hearings in a civil court, arbitration and any appeals resulting from such hearings other than an application by you:

- to the European Court of Justice, European Court of Human Rights or similar International body; or
- to enforce a judgement or legally binding decision.

LEGAL COSTS: Fees, costs and expenses (including Value Added Tax or the equivalent local goods and services tax) which we agree to pay for you in connection with legal action. Also, any costs which you are ordered to pay by court or arbitrator (other than damages, fines and penalties) or any other costs we agree to pay.

EXCLUSIONS COMMON TO ALL THE GUARANTEES

In addition to the specific exclusions indicated for each guarantee, we never insure the consequences of the following circumstances and events:

1. civil or foreign war, riots, demonstrations, strikes, hostage-taking, handling of weapons;
2. your voluntary participation in bets, crimes or brawls, except in the case of self-defence;
3. any and all effects of nuclear origin, or caused by any source of ionising radiation;
4. your intentional acts and faults, including suicide and suicide attempts;
5. your consumption of alcohol, drugs or any other narcotic substance, not ordered by or used as per a doctor's prescription;
6. events for which liability may be incumbent either upon the organiser of your trip, laying down the conditions for carrying on the business of organising and selling stays, or upon the carrier, in particular for reasons of air safety and/of over-booking;
7. your refusal to embark on the flight initially scheduled by the approved agency.
8. pre-existing illnesses or accidents or relapse of pre-existing illnesses or accidents of you or any of the persons that your travel is dependent upon.
9. Damage which is directly or indirectly resulting from epidemics and/or pandemics, except as expressly covered under «Medical and hospitalisation costs abroad», «Assistance in the case of death of an insured person» or under «Advanced return assistance».
10. You must not have travelled against your home country's government advice or against local authority advice at your trip destination.

ADMINISTRATIVE PROVISIONS

1. PROCEDURES FOR SUBSCRIPTION, APPLICATION AND TERMINATION OF THE GUARANTEES

The contract must be taken out on the same day of the booking.

The guarantees apply: once you have left your permanent home residence to travel and expire once you have returned to your country of permanent residence.

2. INSURED FOR THE SAME RISK AT VARIOUS COMPANIES

If, without this insurance policy, a claim could be made for a reimbursement or payment pursuant to another insurance policy, law or provision, whether or not of an earlier date, the present insurance policy shall only be valid in the last instance. In that case only the damage exceeding the amount which could be claimed elsewhere will be eligible for reimbursement.

3. SUBROGATION IN YOUR RIGHTS AND SUITS

Against the payment of compensation and up to the amount of such compensation, we become the holders of any rights and suits you may have held against any party having caused the claim situation.

If we cannot undertake such action owing to behaviour on your part, we may be released from all or part of our obligations with respect to you.

4. SANCTIONS APPLICABLE IN THE EVENT OF ANY FALSE DECLARATION WHEN TAKING OUT THE INSURANCE

Any withholding of information or false declaration, any omission or incorrectness in the declaration of the risk will be punished:

- **in the event of bad faith on your part:**
by annulment of the contract;
- **should bad faith on your part not be established:**
by a reduction of the compensation paid in the same proportion as the premium actually paid compared with the premium that would have been owed, had the risk been completely and precisely declared.

5. SANCTIONS APPLICABLE IN THE EVENT OF ANY DELIBERATE FALSE DECLARATION BY YOU WHEN MAKING A CLAIM

Any fraud, withholding of information or deliberate false declaration on your part as to the circumstances or consequences of an occurrence will result in the loss of any rights to compensation or damages for the said occurrence.

6. TIME LIMITATION

If an event for which you are covered, you or your successor(s) must report this event to us within the following term:

- In case of death: within 24 hours (by telephone or fax).
- If you have to be hospitalised for over 24 hours: immediately to give a guarantee to the hospital or within 7 days after the hospitalisation for reimbursement.
- In all other cases: within 30 days after the end of the validity term.
- If the damage is not reported to us in a timely manner, we will not pay any reimbursement, unless you or your successor(s) can prove that it was not, within reason, their fault that it was reported late. The right to reimbursement shall at any rate be cancelled irrevocably if we have not received the damage report within 180 days after the event at the latest.

7. ASSESSMENT OF DAMAGES

If you or your successor(s) submit a claim to us, we shall respond by rejecting the claim or (offering) payment as final settlement. You or your successor(s)' claim shall be cancelled 180 days after we have announced our position (rejection or payment), unless a dispute has already been brought before the court.

8. SUBSCRIPTION PROCEDURES

The contract must be taken out and registered with AWP P&C S.A. on the same day as the booking of the trip to be insured with the Airline.

If the cover does not meet your requirements, the insurance can be cancelled within 14 days of receiving the policy confirmation. If during this 14 day period you have travelled, made a claim or intend to make a claim then we can recover all costs that you have used for those services. Please note that the cancellation rights are no longer valid after this initial 14 day period and there is no provision for refund.

9. PAYMENT OF THE REIMBURSEMENTS

We shall pay the reimbursements to you, unless you have informed us that they should be paid to someone else. If you have died, the reimbursements will be paid to your legal heirs.

10. PERSONAL DATA

The personal data provided on the application form, or the modification of, an insurance policy, are processed by us for entering into and executing insurance agreements and managing the ensuing relations, which includes preventing and combating fraud and activities aimed at extending the customer base. Processing of personal data is governed by the regulations in effect. The information may be used for evaluate and decide the type of cover required and for market analysis. The information may be passed on to a firm with whom the underwriters are co-operating. The information may be used by underwriters to send information to you about the underwriters other products. Underwriters are required by law to report to the authorities in some instances. You have the right to demand that underwriters inform you about the information they have about you and how such information is used.

By our order, the Provider provides direct help for hospitalisation, a serious accident or death. If the Provider deems this necessary for a concrete request for help, they can ask for data from you, your relatives, aid workers on site and/or the attending physician and, if necessary, provide the data to persons who are directly involved in the aid efforts. Asking for and providing medical data only takes place by or by order of the Provider's or our medical advisor.

By our order, the Provider handles claims arising from this insurance. If the Provider deems this necessary for a concrete request for help, they can ask for data from you.

11. DISPUTES

Any disputes arising from this insurance agreement shall be submitted to the competent court, unless the parties agree to another way to resolve the conflict. The Greek version of the present supersedes any other language version.

This insurance shall be governed by the Greek law. Enquiries or complaints must be made first and foremost to the Quality Control department of the Provider.

THE GUARANTEES OF YOUR CONTRACT

CATEGORY 1 - BAGGAGE

1. SCOPE OF THE GUARANTEE

1.1 Accidental disappearance of and/or damage to baggage, personal items and belongings

Within the limit of the amounts indicated in the table of the amounts of the guarantees and deductibles, we refund accidental disappearance or and/or damage to the checked-in baggage (personal items and belongings taken with you or purchased during the trip), resulting from:

- total or partial destruction,

- loss during transportation by the air carrier or by an official licensed carrier where checking-in is available and a receipt is given to which the baggage, items and personal belongings taken with you or purchased during the trip were entrusted
- theft, **subject to the specific provisions for the theft of valuables provided for under Article 1.2.**

1.2 Theft of valuables

Within the limit of the amounts indicated in the table of the amounts of the guarantees and deductibles, we refund the theft of valuables within your checked-in baggage.

2. ASSESSMENT AND COMPENSATION OF DAMAGE

2.1. Amount of the guarantees

- **Accidental disappearance of and/or damage to baggage, personal items and belongings**

The guarantee is granted up to a limit of the ceiling per insured person, and up to the amount shown in the table of the amounts of guarantees and deductibles for all the occurrences arising during the insured period.

- **Theft of valuables**

Compensation in the event of theft of valuables cannot exceed 50% of the amount of the guarantee for « Accidental disappearance of and/or damage to baggage, personal items and belongings ».

2.2. Calculation of the compensation

Compensation is calculated on the basis of the replacement value of objects of the same kind, minus a deduction for wear and tear, and limited to the amounts shown in table of the amounts of guarantees and deductibles.

It is estimated by mutual agreement and may never exceed the amount of the prejudice suffered or take into account indirect damage.

3. IF YOU FIND LOST OR STOLEN ITEMS

If you find lost or stolen items, **you must inform us by registered letter as soon as you are informed that objects have been found.**

- **If we have not yet paid you**, you must take the objects back, and should the said guarantee apply, we will then be bound only to pay for any deterioration or missing objects.
- **If we have already paid you**, you may opt either for relinquishment of the objects, or for taking them back and refunding the compensation paid, minus the amount corresponding to any deterioration or missing objects.
However, if you have not asked for the objects to be returned within a period of 15 days following the day on which you were informed that the said objects had been found, however, we will consider that you have opted for relinquishment.

4. GUARANTEE EXCLUSIONS

Above and beyond the exclusions common to all the guarantees, the following are also excluded:

4.1. theft, damage, destruction or loss:

- following the decision of an administrative authority or the ban on the transport of certain items,

- having occurred during a household removal;
- 4.2. theft committed by your staff during the performance of their duties;
 - 4.3. theft of items placed in a place which is not private
 - 4.4. destruction resulting from a flaw in the object insured, its normal wear and tear or from the spilling of liquids, fatty, colouring or corroding substances in the insured luggage;
 - 4.5. destruction of fragile items, in particular pottery and glass, porcelain and marble items;
 - 4.6. objects lost, forgotten or mislaid by you or by persons accompanying you;
 - 4.7. damage resulting from scratches, scraping, tears or stains;
 - 4.8. damage resulting from smoking accidents;
 - 4.9. documents, identity papers, credit cards, magnetic cards, transport tickets, cash, securities, keys;
 - 4.10. animals;
 - 4.11. damage to:
 - professional equipment, representative's samples, collections, medical equipment and drugs, perishable goods, wines and spirits, cigarettes, cigars and tobacco,
 - any downhill, cross-country or water-skiing equipment (skis, mono-skis, surfboards), bicycles, paragliding equipment, parachutes, flying wings, boats, vehicle accessories, caravan furniture, camping-cars or boats,
 - musical instruments, artwork of crafted items, antiques, religious objects, collector's items,
 - video games and their accessories,
 - clothing and accessories worn by you,
 - sun glasses or spectacles (lenses and frames), contact lenses, prostheses and appliances of all kinds

5. WHAT TO DO IN THE EVENT OF A CLAIM

You must:

- **In the event of theft:** inform the air carrier and the local authorities within 48
- **In the event of total or partial destruction:** have the damage duly recorded, in writing, by the authorities entertaining jurisdiction or by the person having caused the damage.
- **In the event of loss, partial or total destruction by an official carrier:** imperatively have a damage report drawn up by the company staff qualified to do so.

and in any event:

- **take any and all steps** required to limit the consequences of the occurrence,
- **Inform us of the occurrence within five working days** following the date on which you became aware thereof, except for a fortuitous case or a case of force majeure; the above deadline is reduced to **48 hours in the event of theft**.

Upon failure to observe this deadline, should we suffer any prejudice as a result of a late declaration you will lose all entitlement to compensation;

We will send you the necessary information for you to file a claim and you must provide us with all documents we require in support of your claim and in particular:

- The insurance contract number,
- The receipt of the complaint filed,
- The damage or loss report made out by the carrier,
- Original purchase, repair or reworking invoices,
- Photographs (valuables),

CATEGORY 2 – ASSISTANCE & MEDICAL EXPENSES

1. SCOPE OF PERSONAL ASSISTANCE SERVICES

When you call on us for assistance, the decisions pertaining to the nature, appropriateness and organisation of the steps to be taken lie exclusively in the jurisdiction of the Provider.

1.1. Repatriation Assistance

If your state of health requires repatriation, we assist as follows.

- **Organization and coverage of your return or transport to a hospital**

We organise and cover your repatriation to your home of permanent residence or to the hospital closest to your home, and/or to the hospital best equipped to provide the care your condition requires as soon as your condition permits it.

- **Reimbursement of your accommodation costs and those incurred by the insured members of your family or by an insured person accompanying you**

We reimburse, upon presentation of the documentary evidence and up to the ceiling shown in the table of the amounts of the guarantees and deductibles, your accommodation costs and those incurred by the insured members of your family accompanying you, as from the date of your immobilisation until your repatriation to your home of permanent residence.

- **Organization and coverage of the return of an insured accompanying person and of your minor children**

After approval by our medical department, we also organize and cover the trip of an insured person with you on the spot to enable that person to accompany you and/or the return home of your minor children travelling with you if no member of age of your family is present on the spot with them and if your repatriation takes place more than 24 hours before the initial date for their return.

IMPORTANT:

Decisions are made taking only your medical interests into account.

Our doctors will contact the medical bodies on location, and, if necessary, your usual general practitioner, in order to collect all the information allowing them to make the decisions best suited to your state of health.

Your repatriation is decided and managed by medical staff holding a legally recognised degree in the country in which the said medical staff has its usual place of business.

Should you refuse to comply with the decisions made by our medical department, you release us from any liability with respect to the consequences of your initiative and will lose any and all rights to compensation and damages from us.

We cannot under any circumstances replace local emergency rescue bodies or cover the costs thus incurred.

1.2 Hospitalisation on the spot

- **Coverage of the costs enabling a member of your family to come to your bedside**

If you are hospitalised for **more than 7 days, or 48 hours** if you are underage or disabled and no adult member of your family was accompanying you during your trip:

- we cover a round-trip ticket for a member of your family to come to your bedside;
- we reimburse, upon presentation of the documentary evidence and up to the limit shown in the table of the amounts of the guarantees and deductibles the accommodation costs incurred by that person **up to the day of your repatriation**.

This guarantee cannot be added to the guarantee « Organization and coverage of the return of an insured accompanying person and of minor children ».

1.3 Medical and hospitalisation costs abroad (including being diagnosed with an epidemic or a pandemic disease such as COVID-19 - valid for art. 1.3.1. and 1.3.2-)

Within the limits shown in the table of the amounts of the guarantees and deductibles and after deduction of the deductible shown in the said table:

1.3.1. Reimbursement of costs left at your expense (excluding dental costs)

If you incur medical or hospitalisation costs upon medical prescription outside of the country in which you are a permanent resident, we reimburse the costs left at your expense (except dental costs) once your basic social security, mutual insurance and any other insurance or provident organisation has covered their share of refunds.

1.3.2. Reimbursement of emergency dental costs

We also reimburse the costs of emergency dental care left at your expense once your basic social security, mutual insurance and any other insurance or provident organisation has covered their share of refunds.

1.3.3. Advance of hospitalisation costs

In the case of hospitalisation, we can advance hospital costs by direct payment to the hospital within the limits shown in the table of the amounts of the guarantees and deductibles.

You then undertake to refund the advance payment within a period of three months as from your date of return from the trip. Should you fail to do so, we will be entitled to claim legal interest and expenses, above and beyond the advance amount.

Our reimbursements and/or advances end on the day when our medical department considers that your repatriation is possible.

In all cases, you undertake to present your request for reimbursement to your social security branch and to any other mutual insurance and any other insurance or provident organisation open to you.

1.4 Search and/or rescue costs

We reimburse the search costs at sea or in the mountains and/or the rescue costs within the limits shown in the table of the amounts of the guarantees and deductibles.

1.5 Medicine Dispatch Abroad

Should you be travelling in a foreign country and require medicine which is not available on the spot:

- **subject to the approval of your prescribing general practitioner**, we will cover the cost of sending medicine which is not available on the spot, **provided that such medicine is indispensable for a current medical treatment, that no equivalent medicine can be prescribed to you on the spot and that national or international health and customs regulations do not prohibit the sending of such medicine;**
- we will send you such medicine in the shortest possible time. We cannot, however, be held liable for the time taken by the transport companies used or for any unavailability of the medicine or any liability for the effects of the failure to comply with your medical treatment.

The medicine has to be purchased by your family or any other person on your behalf. In case there is no one to make such purchase we will buy them for you and you undertake to refund the said medicine upon return from your trip, failing which we will be entitled to claim legal interest and expenses, above and beyond the cost of the medicine.

1.6 Assistance in the case of death of an insured person (including death as a consequence of an epidemic or a pandemic disease such as COVID-19)

In the event of the decease of an insured person, we organise and cover:

- **transportation of the body**, from the time it is placed in the coffin to its place of burial in the place of permanent residence;
- **the funeral costs** up to the limits shown in the table of the amounts of the guarantees and deductibles.
- **the additional transport costs of the insured members of the family of the deceased or of an insured person accompanying the deceased**, insofar as the means initially planned for their return home can no longer be used because of the death.

1.7 Advanced return assistance

We organize and cover, insofar as the means initially planned for your return home can no longer be used:

- either your return home and, if necessary, that of the insured members of your family accompanying you,
- or the round trip of one of the insured persons indicated under the present contract and shown on the same registration form.

You can benefit from this cover in the following cases:

- **in the event of illness (including being diagnosed with an epidemic or a pandemic disease such as COVID-19) or accident resulting in emergency hospitalisation, starting during the period of your stay** and considered to be life-threatening in the opinion of our medical staff, of your de jure or de facto spouse, of any one of your parents, descendants, brothers, sisters, not taking part in the trip;
- You or a traveling companion is quarantined during your trip by order or other requirement of a government, public authority, or travel supplier based on their suspicion that you or a traveling companion, specifically, have been exposed to a contagious disease (including an epidemic or a pandemic disease such as COVID-19. This does not include any quarantine that applies generally or broadly to some or all of a population, vessel or geographical area, or that applies based on where the person is traveling to, from, or through.

- **to attend the funeral, following the death** (including death as a consequence of an epidemic or a pandemic disease such as COVID-19) **of** your de jure or de facto spouse, of any one of your parents, descendants, brothers, sisters, brothers-in-law, sisters-in-law, sons-in-law, daughters-in-law, stepmothers, stepfathers, mothers-in-law, fathers-in-law, of your legal guardian, of the person under your guardianship not taking part in the trip and living at home at your permanent residence;
- **in the case of damage to property** following a burglary, a fire, water damage or a climatic event, making your presence on the spot essential for the implementation of conservative measures or administrative formalities and affecting more than 50% of:
 - your main or secondary home,
 - your farm
 - your professional premises if you are a craftsman, shopkeeper, company general manager or if you are a self-employed professional.

1.8 Legal Expenses Abroad

If you die, are ill, or injured during your journey and you or your personal representative take legal action to claim damages or compensation for negligence against a third party we will do the following:

- Nominate an appointed adviser to act for you.
- Pay up to € 5.000 per person per event (maximum limit € 10.000 in total for all persons insured on this policy).

You should provide us with the following:

- Detailed account of the circumstances surrounding the event (including, photographs and video evidence if this applies) within 30 days of the event causing your claim.
- Any writ, summons or other correspondence received from any third party. Please note that you should not reply to any correspondence from a third party without our written consent.
- Full details of any witnesses, providing written statements where available.

IMPORTANT

- you must conduct your claim in the way requested by the appointed adviser;
- you must keep us and the appointed adviser fully aware of all facts and correspondence including any claim settlement offers made to you;
- we will not be bound by any promises or undertakings which you give to the appointed adviser, or which you give to any person about payment of fees or expenses, without our consent;
- we can withdraw cover after we have agreed to the claim, if we think a reasonable settlement is unlikely or that the cost of the legal action could be more than the settlement.

Exclusions

Any claim:

- not reported to us within 30 days after the event giving rise to the claim;
- where we think a reasonable settlement is unlikely or where the cost of the legal action could be more than the settlement;
- involving legal action between members of the same household, a relative, a travelling companion, or one of your employees;
- where another insurer or service provider has refused your claim or where there is a shortfall in the cover they provide;
- against a travel agent, tour operator or carrier, us, the claims handler, another person insured by this policy or our agent.

Legal costs:

- for legal action that we have not agreed to;
- if you refuse reasonable settlement of your claim.

- if you withdraw from a claim without our agreement. If this occurs legal costs that we have paid must be repaid to us and all legal costs will become your responsibility;
- that cannot be recovered by us, you or your appointed adviser, when you receive compensation. Any repayment will not be more than half of the compensation you receive;
- awarded as a personal penalty against you or the appointed adviser (for example not complying with Court rules and protocols);
- for bringing legal action in more than one country for the same event.

1.9 «Unforeseen events» Assistance

- **Communication with your family**

If you can no longer communicate with your family or company, we will forward your urgent messages to them if you succeed in communicating with us.

1.10 Personal Liability Abroad

If you are hiring a motorised or mechanical vehicle while on your journey you must make sure that you get the necessary insurance from the hire company. We do not cover this under our policy.

We will pay up to € 500.000 plus any other costs we agree to in writing that relate to anything you cause during your journey for which you are legally liable and results in one of the following:

- Bodily injury of any person.
- Loss of or damage to property which you do not own and you or a relative have not hired, loaned or borrowed.
- Loss of or damage to the accommodation you are using on your journey that does not belong to you or a relative.

You should provide us with the following :

- A detailed account of the circumstances surrounding the claim (including, photographs and video evidence if this applies).
- Any writ, summons or other correspondence received from any third party. Please note that you should not admit liability, offer to make any payment or correspond with any third party without our written consent.
- Full details of any witnesses, providing written statements where available.

IMPORTANT:

Inform us as soon as you or your Personal Representatives are aware of a possible prosecution, inquest or fatal injury, which might lead to a claim under this section. Please do not negotiate, pay, settle, admit or deny any liability to any third party, without our written consent.

Exclusions

Any liability for bodily injury or loss of or damage to property that comes under any of the following categories.

- Something which is suffered by anyone employed by you or a relative and is caused by the work they are employed to do.
- Something which is caused by something you deliberately did or did not do.
- Something which is caused by your employment or employment of a relative.
- Something which is caused by you using any firearm or weapon.
- Something which is caused by any animal you own, look after or control.
- Something which you agree to take responsibility for which you would not otherwise have been responsible for.

Any contractual liabilities.

Any liability for bodily injury suffered by you, a relative or travelling companion.

Compensation or other costs caused by accidents arising from your ownership or possession of any of the following :

- The use of any land or building except for the accommodation you are using on your journey.
- Motorised or mechanical vehicles and any trailers attached to them.
- Aircraft, motorised water craft or sailing vessels.

2. GUARANTEE EXCLUSIONS

In addition to the exclusions common to all the guarantees, the following are also excluded:

- **Under all the assistance guarantees:**

- 2.1. costs incurred without the prior approval of our assistance department;
- 2.2. the consequences of previously existing illnesses or injuries, diagnosed and/or treated, having given rise to continuous hospitalisation or to out-patient treatment;
- 2.3. the consequences of an ailment in the course of treatment, which is not finalised and for which you are convalescing, as well as ailments arising during a trip taken with a view to diagnosis and/or treatment;
- 2.4. the possible consequences (monitoring, additional treatment, recurrence) of an ailment already having given rise to a previous repatriation;
- 2.5. the consequences of harmless ailments or lesions which can be treated on the spot;
- 2.6. the consequences of pregnancy, including any complications thereof, after the 28th week and in all cases any voluntary termination of pregnancy, giving birth, in vitro fertilization and the consequences thereof;
- 2.7. the consequences:
 - of situations with risks of infection in an epidemic or pandemic
 - of exposure to infectious biological agents,
 - of exposure to chemical agents of the poison gas type,
 - of exposure to incapacitating agents,
 - of exposure to neurotoxics or agents with remanent neurotoxic effects,and any other agent or substance which are subject to quarantine or preventive measures or specific monitoring on the part of the local and/or national health authorities in the country of your stay;
- 2.8. your participation in any sport as a professional or under contract providing for remuneration, as well as any preparatory training;
- 2.9. your failure to comply with official prohibitions, as well as failure to observe official safety regulations linked to the practice of a sport;
- 2.10. the consequences of an accident during your participation in an air sport (including hang gliding, paragliding, gliding) or in any of the following sports: skeleton, bobsleigh, ski-jumping, mountain-climbing with roping, rock-climbing, skin diving with self-contained apparatus, spelunking, bungee-jumping, skydiving;
- 2.11. costs not explicitly indicated as giving rise to reimbursement, as well as catering costs, and any expense for which you are not able to provide documentary evidence.

Under the "Medical and hospitalisation costs abroad" guarantee, the following are also excluded:

- 2.12. spa therapy, heliotherapy, slimming, rejuvenation and any "well-being" or aesthetic treatment, physical therapy expenses;
- 2.13. implant, prosthesis, fitting and optical costs;
- 2.14. vaccination costs;
- 2.15. costs arising from care or treatment not brought about by a medical emergency;
- 2.16. costs arising from care or treatment the therapeutic nature of which is not recognised by Greek law.

3. WHAT TO DO IN THE EVENT OF A CLAIM

3.1 For any assistance request

You must contact us, or have a third party contact us, as soon as your situation leads you to presume that you will require an early return or expenses falling within the scope of our guarantee.

You will immediately be given a file number, and we will ask you to:

- provide your contract number,
- provide an address and telephone number where you can be contacted, as well as the contact information for the people taking care of you,
- allow our doctors to have access to any and all medical information concerning you or the person for whom our intervention is required.

3.2 For a request for reimbursement

In order to benefit from a refund of the expenses paid by you with our approval, you will be required to submit all the documents serving as grounds for your claim.

Services which were not applied for beforehand and that were not organised by our department do not entitle you to any refund or compensation.

3.3 Transport cost cover

When we organise and cover transportation falling within the scope of our guarantees, such transportation will be undertaken by train, 1st class, and/or by air, economy class, or by taxi, depending on the decision of our Assistance department.

In such cases, we become the owners of the initial tickets and you undertake to return them to us or to refund the amount reimbursed to you by the body having issued the said travel tickets.

Should you not have a return ticket initially, we will require the reimbursement of the costs that you would have incurred in any event for your return, on the basis of 1st class train tickets and/or economy class air tickets, at the period of your early return, with the transport company with which you travelled on the outbound trip.

4. FRAMEWORK OF OUR ASSISTANCE INTERVENTIONS

Our interventions are undertaken within the framework of national and international laws and regulations and our services are provided subject to obtaining the required permission from the authorities entertaining jurisdiction.

Moreover, we cannot be held liable for delayed performance or failure to provide the services agreed upon in any case of force majeure or of occurrences such as strikes, riots, demonstrations, restrictions on free circulation, sabotage, terrorism, civil or foreign war, consequences of the effects of a source of radioactivity or any other fortuitous event.

INFORMATION FORM
(under article 150, par. 1 of L. 4364/2016)

Name of Insurance Company:

Greek Branch of the foreign insurance company under the name "AWP P & C S.A."

Registered office of the Insurance Company:

10, Premetis str., Agios Dimitrios, Attica (Postal Code 173 42)

Applicable law:

Greek

How and when to settle written claims - complaints of the Insured or/and the Insurance Policyholder:

The Company must respond in writing to the Insured or/and Insurance Receiver, as the case might be, no later than fifty (50) calendar days after receipt of any complaint you submit. Submitting such a complaint does not interrupt the prescription period of your claims against the Company, nor does it limit your right to contact the competent authorities or to appeal to Justice. For more information on our "Complaints Procedure" please visit our website www.mondial-assistance.gr

1. INTRODUCTION

Our Company's highest priority is to best respond to your insurance needs by providing effective high-quality services at any time. In the light of the above, in this section you can receive information on how to submit a complain about your contract or insurance services provided by our company. In more detail:

2. WHAT IS CONSIDERED A COMPLAINT

The expression of dissatisfaction by a natural or legal person related to the insurance policy or the insurance services provided to him/her/it, in any way, e.g. contractor/policyholder, insured, indemnity insurance beneficiary, third party injured under non-life insurance. Complaints are also considered, in accordance with law, notices of insurance claims, claims for compensation and requests related to your contract and the provision of information or clarifications about it.

3. WHAT IS THE PROCEDURE TO SUBMIT YOUR COMPLAINT

To submit your complaint, you can fill in the online Complaint Submission Form or an equivalent form, which you may send us in any of the following ways, and specifically:

- (a) either by e-mail to the e-mail address klm@mondial-assistance.gr,
- (b) either via fax to 0030.211.10.99.818,
- (c) either by post to the address:

Greek Branch of the foreign insurance company "AWP P & C S.A."
10, Premetis str., Agios Dimitrios
107 43, Athens

In any case, if you do not choose to submit the online Complaint Form, but the other relevant form, this should at least include the following data:

- Name and Surname
- Father's name
- Date of birth

- Insurance policy number (or registration number in the case of vehicle insurance)
- Contact number
- Your status under contract (insured, covered member, prospective client, etc.)

4. WHAT IS THE COMPLAINT MANAGEMENT PROCEDURE WE FOLLOW TO HANDLE YOUR COMPLAINT

As soon as we receive your complaint, the Complaints Management Department will record your request and create a corresponding envelope. To handle and respond to it, it will collect any information required by the relevant departments of the Company.

The Company must send you a written and reasoned reply within fifty (50) calendar days of receipt of your complaint. In the event of any delay, it must inform you in writing both of the delay as well as the reason for that delay.

5. AUTHORITIES YOU MAY CONTACT

In addition to submitting your complaint or in case you are not satisfied with the Company's response, you may appeal to the Independent Administrative Authority "Consumer Ombudsman" using the following data:

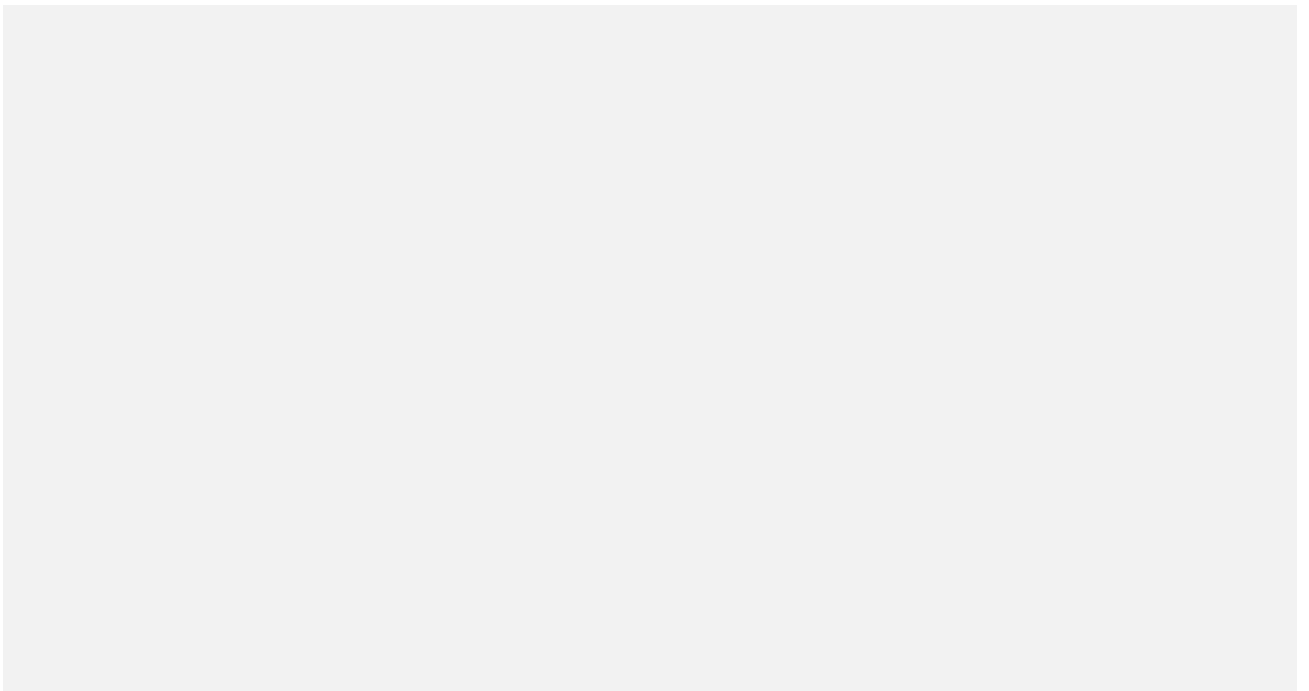
Address: 144, Alexandras Avenue, Athens (Postal Code 114 71)

Website: <http://www.synigoroskatanaloti.gr/>

Contact numbers: 210-6460862/210-6460814

6. PRESCRIPTION OF YOUR CLAIMS AGAINST THE COMPANY

Any of your claims against the Company is prescribed at the end of the period provided for by the relevant applicable law. Submitting a complaint as mentioned above does not interrupt the statutory prescription period concerning your legal claims.



COMPLAINT SUBMISSION FORM

Your Personal Details

Name *

City/District *

Telephone *

Email *

VAT Number *

Insurance Policy Number

Your Complaint

Issue *

Please describe in detail all facts concerning your complaint and the dates and names of the persons involved so that our company can more easily give you a reasoned reply.

I declare that I expressly and unconditionally consent to the processing of my personal data by the Company so that it can handle the complaint I am now submitting.

DATA PRIVACY STATEMENT

I. INTRODUCTION

The company with the trade name AWP P&C S.A., located in 10 Prementis Str., 173 42, Agios Dimitrios, Attica, (hereinafter «AWP» or «Company»), is Data Controller of your personal data that is collected in relation to our insurance products. We, in AWP, respect our clients' privacy and have set their data protection as a key priority.

II. WHAT PERSONAL DATA DO WE PROCESS?

The collection and processing of your personal data in relation to our insurance products is conducted by our authorized employees or partners and is related to the information you provide us on the website <http://www.mondial-assistance>, or on our partners' websites or on our portal which is accessible by our partners, either when you request an offer or when an insurance contract is being issued. Said personal data might include:

a) When you request an offer, information such as:

- Type of travel,
- Country of Departure & Destination
- Departing & Returning Dates
- Number of travelers and their age
- Travel Costs

b) When the insurance contract is being issued, additional information such as:

- Identification Data (Name, Tax Number & Tax Office, ID & Date of issuance or Passport and Issuance Authority),
- Contact Data (post address, email, telephone numbers)
- Demographic Data (gender)

c) In case the insured risk has occurred, sensitive data might be also processed, such as:

- Incident description
- Medical expenses
- Medical history
- Medical report

III. WHAT IS THE PURPOSE OF YOUR PERSONAL DATA PROCESSING?

Our Company processes the aforementioned personal data for the following purposes:

A) It is required for the issuance of the insurance contract and for the assistance:

- v. For identification purposes,
 - vi. For communication purposes for any issue related to our contractual relationship
 - vii. In order to assess any insurance risks, to agree on the general and specific terms of the insurance contract and the respective premium
 - viii. In order to manage the insurance contract at all stages, from risk assessment to claims. Please note that in case we are required to process sensitive personal data for the aforementioned purposes, we will ask for your explicit consent. Objection to provide consent or the required information, as well as possible withdrawal of your consent in the future, will give the Company the right to immediately terminate the insurance contract and to refuse to fulfill any obligation arising from this contract. In any case, we remind you that you have the right to withdraw your consent at any time, without of course prejudicing the legitimacy of the processing based on consent prior to its revocation.
- B) In order to comply with our obligations deriving from applicable legal framework, in particular in relation to insurance and tax legislation.
- C) In order to inform you about new products or/and services, provided that you have given your explicit consent, pursuant to the aforementioned.

IV. WHO ARE THE RECIPIENTS OF YOUR DATA?

The Company is committed that only natural or legal entities that are under its control and act only on its behalf and have the required professional qualifications have been authorized in writing to process your data and are fully bound by the confidentiality and obligations provided by legislation.

Your personal data might be transferred to other insurance companies, affiliated companies of Allianz Partners Group and to service providers, as long as it is required for the fulfillment of the insurance contract, such as agents, insurance intermediaries, compensation management companies, emergency transport companies and second medical opinion, logistics companies, customer service companies, lawyers, researchers, experts.

Finally, the Company may disclose your data to the competent public / judicial authorities to the extent required by the applicable legal and regulatory framework, if requested or if it is mandatory, without prior notice.

V. TRANSFER OF PERSONAL DATA

The Company may, in the course of its business transfer/receive personal data to and from insurance companies, affiliated companies of Allianz Partners Group if required.

The aforementioned transfer takes place in accordance with European legislation for companies located in countries within the European Union or the local legal framework for companies located outside the European Union.

The transfer of personal data to countries outside the European Union takes place only if these countries provide an adequate level of protection of personal data. If the third country outside the European Union does not provide an adequate level of protection of personal data, personal data may be transferred to that country only if protection is provided by a data transfer agreement or the criteria set under European and national legislation are met.

VI. RETENTION PERIOD

The personal data processed by the Company is retained throughout the duration of the processing. Upon expiration of this period, the data is kept in accordance with the applicable legal framework or

for as long as it is required to defend the Company's rights before a Court or other competent Authority. The Company has in place a destruction procedure, which takes into consideration whether it is necessary to keep the data for compliance with legal and regulatory requirements or for the protection of the Company's interests, and is based on the instructions of the Data Protection Authority Of Personal Character (1/2005 DPA). The Company ensures that this process is also binding towards third parties providing services in the name and on behalf of it and any other persons with whom it cooperates in the context of outsourcing or other agreements.

VII. OUR COMMITMENTS

We will retain your personal data up-to-date and accurate, we will store and delete it with safety, we will not collect and retain data that is not necessary, we will protect your data against any unauthorized or accidental access, disclosure, processing, deletion, modification or other use and we will take all adequate technical and organizational measures to protect your data.

VIII. YOUR RIGHTS

According to applicable legislation you have and can exercise the following rights:

- right of access to your personal data, as well as to the information related to their processing,
- right to rectification of inaccurate or incomplete personal data,
- right to deletion,
- right to restriction of the processing of your personal data, where explicitly provided for by legislation,
- right to data portability in a structured, commonly used and machine-readable format (e.g. CD-ROM),
- right to have your data (directly) transmitted to another controller,
- right to object to the processing of your personal data, where explicitly provided for by legislation
- right not to be subject to a decision based solely on the automated processing and to request human intervention in such case, as well as
- right to withdraw any consent given at any time

In case of an automated decision-making, you have the right a) to receive specific information for such processing, b) justification of the respective decision, c) to be heard, and d) to object to such decision. You can exercise any of the abovementioned rights by submitting a written request to our Data Protection Officer, via email: dpo@mondial-assistance.gr with subject "GDPR" or via post to AWP P&C S.A. to the following address 10 Premetis Str, PC 17342, Ag. Dimitrios Athens. We charge no fee for the exercise of the aforementioned rights, unless there is a repetition of requests or the volume of data is excessive and that results in administrative burden for our Company.

In any case, if you feel that the protection of your personal data is violated in any way whatsoever, you have the right to lodge a complaint to the Hellenic Data Protection Authority, using the following contact details:

Website: www.dpa.gr

Postal Address: 1-3 Kifissias Ave., 115 23 Athens, Greece

Call Center: +30 210 6475600

Fax: +30 210 6475628

E-mail: contact@dpa.gr