

(English Version pages 17-30)

ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΑΚΥΡΩΣΗΣ ΤΗΣ ΚΛΜ

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

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: ΑΚΥΡΩΣΗ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ		
1 Συνεπεία ενός συμβάντος που καλύπτεται από το συμβόλαιο εκτός των ακόλουθων (2 και 3)	Αποζημίωση του κόστους του εισιτηρίου Έως € 5.000 ανά ασφαλιζόμενο ή συνολικά € 32.000 ανά περιστατικό.	ΚΑΜΙΑ
2 Αλλαγή των ημερομηνιών ταξιδιού από την εταιρεία στην οποία εργάζεται ο ασφαλιζόμενος.		25% με ελάχιστη απαλλαγή € 30 και μέγιστη € 150 ανά ασφαλιζόμενο.
3 Κλοπή ταξιδιωτικών εγγράφων		
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2: ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΤΗΣΗΣ		
1 Απώλεια της προγραμματισμένης πτήσης	Κάλυψη της έκδοσης νέου εισιτηρίου για αναχώρηση εντός 24 ωρών έως το κόστος του εισιτηρίου που είχε αρχικά αγοραστεί.	ΚΑΜΙΑ

Γενικοί Όροι

Οι καλύψεις του συμβολαίου σας 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 Ελλάδα 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.

ΕΞΕΙΣ: 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 Ελλάδας.

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 αντικαθιστάμε 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 «ΑΚΥΡΩΣΗ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ»:

ΦΥΣΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΗ: ένα γεγονός που προκαλείται από την υπερβολική ένταση ενός φυσικού φαινομένου.

ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ: ποσά που χρεώνονται κατά την κράτηση του ταξιδιού από την εταιρεία ή τον εγκεκριμένο διαμεσολαβητή που αντιστοιχεί στα διαχειριστικά έξοδα για το ταξίδι.

ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΑΝΙΚΑΝΟΤΗΤΑ: απώλεια, με περιορισμένη διάρκεια, της λειτουργικής δυνατότητας ενός προσώπου, που έχει καταγραφεί ιατρικά και έχει ως αποτέλεσμα κατά την ημέρα της ακύρωσης, τη διακοπή όλων των δραστηριοτήτων, συμπεριλαμβανόμενων, όταν ισχύει, την επαγγελματική δραστηριότητα, την παρακολούθηση και την έναρξη ιατρικής επίβλεψης.

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 «Ακύρωση Αναχώρησης».
10. Δεν πρέπει να έχετε ταξιδέψει αντίθετα των συστάσεων/συμβουλών της κυβέρνησεως 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
- Η έναρξη ισχύος των καλύψεων ξεκινάει την πρώτη μέρα της πληρωμής των ασφαλίσεων και λήγει κατά την αναχώρηση για το ταξίδι.

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 ασφαλίστρα που πληρώσατε σε σχέση με τα ασφαλίστρα 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

- 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 ανεπισημασμένα 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 από τον χρόνο που 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 αντιδικία 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 – ΑΚΥΡΩΣΗ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ

1. ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΚΑΛΥΨΗΣ

Όταν ακυρώσετε το ταξίδι σας, ο διοργανωτής του ταξιδιού ή ο εγκεκριμένος διαμεσολαβητής του ταξιδιού σας μπορεί να διατηρήσει για λογαριασμό σας όλες ή μέρος των ακυρωμένων υπηρεσιών, που αναφέρεται ως ρήτρα ακύρωσης. Όσο πιο κοντά είναι η προγραμματισμένη ημερομηνία αναχώρησης, τόσο υψηλότερη είναι η ρήτρα ακύρωσης, που υπολογίζεται βάσει των ποσοστών που αναγράφονται στους γενικούς όρους πώλησης του ταξιδιού σας.

Εμείς θα αποζημιώσουμε το ποσό της ρήτρας ακύρωσης που έχει τιμολογηθεί, μείον την αντίστοιχη απαλλαγή.

2. ΚΑΛΥΠΤΟΜΕΝΑ ΣΥΜΒΑΝΤΑ

Η ακύρωση αναχώρησης, η οποία πρέπει να δηλωθεί πριν την αναχώρηση, πρέπει να είναι συνεπεία ενός εκ των ακόλουθων γεγονότων, που συνέβη μετά την έκδοση του συμβολαίου, και το οποίο ουσιαστικά αποτρέπει την αναχώρησή σας:

2.1. Μια προσωρινή ή μόνιμη ανικανότητα:

- σε εσάς, στον/στην συμβίο(α) σας, στους γονείς ή τα παιδιά σας και στα παιδιά του/της συμβίου(ας) σας
- στα αδέρφια, στους γαμπρούς/νύφες και κουνιάδους/δες σας, στα θετά σας αδέρφια, στα πεθερικά σας, στους θετούς σας γονείς, στον/στην νόμιμο κηδεμόνα σας και στο άτομο υπό την κηδεμονία σας

ως άμεση συνέπεια αιφνίδιας ασθένειας (συμπεριλαμβανομένης της διάγνωσης με μία επιδημική ή πανδημική νόσο όπως η COVID 19) ή ατυχήματος

Εάν δεν είστε σε θέση να επιβεβαιώσετε την έκταση της ανικανότητας ή οι πληροφορίες που παρέχετε δεν είναι επαρκείς να αποδείξουν την ύπαρξη των γεγονότων, έχουμε το δικαίωμα να αρνηθούμε την αξίωση.

2.2. Ο θάνατος:

- σε εσάς, στον/στην συμβίο(α) σας, στους γονείς ή τα παιδιά σας και στα παιδιά του/της συμβίου(ας) σας
- στα αδέρφια, στους γαμπρούς/νύφες και κουνιάδους/δες σας, στα θετά σας αδέρφια, στα πεθερικά σας, στους θετούς σας γονείς, στον/στην νόμιμο κηδεμόνα σας και στο άτομο υπό την κηδεμονία σας

ως άμεση συνέπεια αιφνίδιας ασθένειας (συμπεριλαμβανομένης της διάγνωσης με μία επιδημική ή πανδημική νόσο όπως η COVID 19) ή ατυχήματος

2.3. Εσείς ή ένας συνταξιδιώτης τίθεται σε καραντίνα πριν από το ταξίδι 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.

2.4. Η αντένδειξη εμβολιασμού, τα δευτερογενή συμπτώματα του εμβολιασμού ή αδυναμία να παρασχεθεί προληπτική ιατρική που απαιτείται στον προορισμό του ταξιδιού σας, με την προϋπόθεση να είχε επιβεβαιωθεί θετικά η δυνατότητα εμβολιασμού ή πρόληψης πριν την κράτηση του ταξιδιού.

- 2.5. Η υποχρεωτική, απρόβλεπτη κλήτευσή σας που δεν μπορεί να αναβληθεί, ως μάρτυρας ή ως ένορκος σε δικαστήριο κατά τη διάρκεια του ταξιδιού.**
- 2.6. Η κλήτευσή σας για τη διαδικασία έγκρισης υιοθέτησης κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, με την προϋπόθεση πως δεν γνωρίζατε για την κλήτευση πριν την έκδοση του παρόντος συμβολαίου.**
- 2.7. Συνέβη ένα περιστατικό όπως αναταραχή, επίθεση ή τρομοκρατική ενέργεια στην πόλη(εις) του τελικού προορισμού ή διαμονής σας στο εξωτερικό.**
Η κάλυψη ισχύει σε περίπτωση αναταραχής, επίθεσης ή τρομοκρατικής ενέργειας κάτω από τις ακόλουθες προϋποθέσεις:
- το περιστατικό είχε ως αποτέλεσμα την καταστροφή σε κτίρια και σε σωματικούς τραυματισμούς στην πόλη(εις) του τελικού προορισμού ή διαμονής σας
 - το Υπουργείο Εξωτερικών ή άλλη αρμόδια υπηρεσία εξέδωσε ταξιδιωτική οδηγία που αποθαρρύνει το ταξίδι στην πόλη(εις) του τελικού προορισμού ή διαμονής σας
 - είναι αδύνατο στον διοργανωτή να προτείνει άλλο προορισμό ή εγκατάσταση διαμονής ως αντικατάσταση
 - η ημερομηνία της προγραμματισμένης αναχώρησης ήταν σε διάστημα μικρότερο των 30 ημερών από την ημερομηνία του περιστατικού
 - κανένα παρόμοιο περιστατικό δεν είχε συμβεί στην πόλη(εις) του τελικού προορισμού ή διαμονής σας σε διάστημα μικρότερο των 30 ημερών από την ημερομηνία αναχώρησης
- 2.8 Η ακύρωση, συνεπεία ενός από τα προαναφερόμενα συμβάντα (2.1 έως 2.7), ενός από τα συνασφαλιζόμενα στο παρόν συμβόλαιο άτομα εφόσον έχει ως αποτέλεσμα να πρέπει να ταξιδέψετε μόνος/η.**

ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ:

Όλες οι υπηρεσίες που καλύπτονται από το παρόν συμβόλαιο, ως συμπληρωματικές ή διαδοχικές, αποτελούν ένα και το αυτό μοναδικό ταξίδι για το οποίο υπάρχει μόνο μια ημερομηνία αναχώρησης η οποία ονομάζεται από την εταιρεία ή τον διαμεσολαβητή της ως η ημερομηνία έναρξης των παρεχόμενων υπηρεσιών.

3. ΟΡΙΑ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ

Εντός των ορίων των ποσών που αναγράφονται στον πίνακα καλύψεων και απαλλαγών, σας επιστρέφουμε το κόστος της ακυρωτικής ρήτρας που θα χρεωθείτε από την εταιρεία ή τον εγκεκριμένο διαμεσολαβητή της για την διεξαγωγή του ταξιδιού εφαρμόζοντας την διαβάθμιση που αναφέρεται στους γενικούς όρους πώλησης.

Για πτήσεις μόνο, η χρέωση για την παροχή της υπηρεσίας θα αποζημιωθεί στο ακέραιο εφόσον αποτελεί μέρος του ποσού που ασφαλίστηκε και δηλώθηκε για την έκδοση του παρόντος συμβολαίου.

Φιλοδωρήματα, δαπάνες για έκδοση βίζας και άλλες δαπάνες εκτός της παροχής υπηρεσίας δεν θα αποζημιωθούν.

Η αποζημίωσή μας περιορίζεται σε κάθε περίπτωση στο ποσό που θα είχατε χρεωθεί εάν το είχατε δηλώσει στην εταιρεία ή στον εγκεκριμένο διαμεσολαβητή της την ημέρα που εκδηλώθηκε το συμβάν.

Μια απαλλαγή ανά ασφαλιζόμενο, το ύψος της οποίας αναγράφεται στον πίνακα καλύψεων στην στήλη «Απαλλαγή», θα αφαιρείται πάντα από το συνολικό ποσό της αποζημίωσης σας.

4. ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ

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

- 4.1.** ασθένειες ή ατυχήματα που ήταν γνωστά, είχαν αντιμετωπισθεί, ήταν αφορμή για υποτροπή, επιδείνωση ή νοσηλεία μεταξύ της κράτησης και της έκδοσης του παρόντος συμβολαίου,
- 4.2.** προσωρινές παθολογικές ασθένειες που συνέβησαν ή που παρακολουθούνταν εντός 30 ημερών πριν την κράτηση του ταξιδιού,

- 4.3. η εγκυμοσύνη και/ή οι επιπλοκές της μετά την 28η εβδομάδα και σε κάθε περίπτωση η εκούσια λήξη της κατάστασης εγκυμοσύνης, η γέννα και η τεχνητή γονιμοποίηση,
- 4.4. παράλειψη εμβολιασμού ή προληπτικής θεραπείας απαραίτητης στον προορισμό σας,
- 4.5. επιδημίες, πανδημίες, η τοπική κατάσταση υγείας, ρύπανση, μετεωρολογικό ή κλιματικό φαινόμενο και φυσικές καταστροφές στο εξωτερικό που είναι ο καθοριστικός παράγοντας της πρόκλησης υπερβολικής έντασης ενός φυσικού φαινομένου,
- 4.6. οι συνέπειες διαδικασιών ποινικής δίωξης εναντίον σας,
- 4.7. κάθε γεγονός που συνέβη μεταξύ της κράτησης του ταξιδιού και της έκδοσης του παρόντος συμβολαίου.

5. ΤΙ ΝΑ ΚΑΝΕΤΕ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΚΥΡΩΣΗΣ

Σε περίπτωση αξίωσης, πρέπει πρώτα να ενημερώσετε την αεροπορική εταιρεία για την ακύρωσή σας με τον ταχύτερο δυνατόν τρόπο αμέσως μόλις συμβεί ένα καλυπτόμενο γεγονός που αποτρέπει την αναχώρησή σας.

Πρέπει κατόπιν να μας δηλώσετε την αξίωση σας **εντός πέντε εργάσιμων ημερών** από την ημέρα που γνωρίζατε για την ακύρωση, εκτός από ακραίες τυχαίες περιπτώσεις ή περιπτώσεις ανωτέρας βίας.

Μετά την πάροδο των περιόδων αυτών, εάν υποστούμε οποιαδήποτε ζημία 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 ζητήσουμε καθώς και πλήρεις πληροφορίες που να δικαιολογούν τους λόγους της ακύρωσής σας και να αποδεικνύουν το ύψος της αποζημίωσής σας, αφού μας δώσετε τον αριθμό του ασφαλιστήριου συμβολαίου.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2 – ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΤΗΣΗΣ

1. ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΚΑΛΥΨΗΣ

Εάν χάσετε την πτήση για την αναχώρηση προς το εξωτερικό για οποιοδήποτε τυχαίο λόγο, εκτός από την περίπτωση αλλαγής ώρας από τον αερομεταφορέα, θα αποζημιώσουμε την αγορά ενός νέου εισιτηρίου προς τον ίδιο προορισμό, με την προϋπόθεση να αναχωρήσετε εντός 24 ωρών και έως το όριο που αναγράφεται στον πίνακα καλύψεων και εφαρμογή της απαλλαγής που αναγράφεται στην αντίστοιχη στήλη.

2. ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ

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

- 2.1. Οποιοδήποτε γεγονός που έχει επίπτωση στην απόλαυση του ταξιδιού σας,
- 2.2. Αδυναμία υλοποίησης από οποιαδήποτε αιτία, συμπεριλαμβανόμενης της οικονομικής δυσχέρειας, του διοργανωτή του ταξιδιού ή του αερομεταφορέα που καθιστά αδύνατη την παροχή των συμβατικών τους υποχρεώσεων,
- 2.3. Επιδημίες, πανδημίες, η τοπική κατάσταση υγείας, μετεωρολογικά ή κλιματικά φαινόμενα;
- 2.4. Φυσικές καταστροφές;
- 2.5. Οι συνέπειες διαδικασιών ποινικής δίωξης εναντίον σας;
- 2.6. Κάθε γεγονός που συνέβη μεταξύ της κράτησης του ταξιδιού και της έκδοσης του παρόντος συμβολαίου.

3. ΤΙ ΝΑ ΚΑΝΕΤΕ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΟΥ ΧΑΣΕΤΕ ΤΗΝ ΠΤΗΣΗ

Σε περίπτωση αξίωσης, πρέπει πρώτα να μας ενημερώσετε πως χάσατε την πτήση σας με τον γρηγορότερο δυνατόν τρόπο αμέσως μόλις συμβεί το γεγονός που σας αποτρέπει να αναχωρήσετε.

Πρέπει κατόπιν να μας δηλώσετε την αξίωση σας **εντός πέντε εργάσιμων ημερών** από την ημέρα που γνωρίζετε για την ακύρωση, εκτός από ακραίες τυχαίες περιπτώσεις ή περιπτώσεις ανωτέρας βίας.

Μετά την πάροδο της περιόδου αυτής, εάν υποστούμε οποιαδήποτε ζημία 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 και πλήρεις πληροφορίες που θα μας δίνουν τη δυνατότητα να υπολογίσουμε το ύψος της αποζημίωσης, και συγκεκριμένα:

- Τον αριθμό του ασφαλιστήριου συμβολαίου,
- το «αχρησιμοποίητο» αεροπορικό εισιτήριο,
- την απόδειξη σας (passenger receipt) του εισιτηρίου που αγοράσατε,
- την κάρτα επιβίβασης του εισιτηρίου που αγοράσατε.

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 αξιώσεών 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 όποιο 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 «ΑWP» 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 (ασφαλίσματος). 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

απευθύνετε 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 CANCELLATION INSURANCE

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., Greek Branch, 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: CANCELLATION		
1 If one event stipulated in the contract occurs, except for the events stipulated below	Refund of the price ticket Up to € 5.000 per insured person Or € 32.000 in total per event.	NONE
2 Modification of holidays (dates) by the employer		25% with a minimum of € 30 and a maximum of € 150 per insured person
3 Theft of ID / passport		
CATEGORY 2: MISSED FLIGHT		
1 When you miss your plane	Payment of a new single plane ticket with departure within the following 24 hours, limited to the price paid for the single ticket	NONE

General Terms

Your contract 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 any 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 Greece and have booked a straight flight with KLM and who 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. The local representative handles and settles claims for the account of the insurer.

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: The 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 Greece.

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 time 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 person insured, the members of his/her family, persons accompanying the insured and the employees of the insured, whether or not they be 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 «CANCELLATION» GUARANTEE:

NATURAL CATASTROPHE: an event caused by the abnormal intensity of a natural agent.

SERVICE CHARGES: costs charged at the time of booking of the trip by the organisation or approved intermediary corresponding to the administrative costs of the trip.

TEMPORARY DISABILITY: loss, limited in time, of the functional ability of a person, recorded medically, and involving, on the day of the cancellation, the cessation of all activity, including, as applies, professional activity, and requiring monitoring and materialised medical supervision.

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 «Trip Cancellation» coverage.
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 booking.
- The guarantees apply as from the day of the payment of the premium and expires as from the start of your trip.

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
- 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. Your 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 guarantee 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 - CANCELLATION

1. SCOPE OF THE GUARANTEE

When you cancel your trip, the trip organiser or the approved intermediary of your trip may maintain for your account all or part of the price of the cancelled services, referred to as cancellation costs; the closer the scheduled date of departure, the higher the cancellation costs, which are calculated according to rates indicated in the general sales terms of the your trip.

We refund the amount of the cancellation costs invoiced, minus the deductible.

2. EVENTS GUARANTEED IN THE EVENT OF CANCELLATION

The cancellation notified prior to your departure must be the result of the occurrence, after taking out the insurance, of one of the following events which formally prevents your departure:

2.1. A temporary or permanent disability of:

- you, your de jure or de facto spouse, your children or descendants and those of your spouse;
- your brothers, sisters, brothers-in-law, step-brothers, sisters-in-law, step-sisters, sons-in-law, daughters-in-law, fathers-in-law, step-fathers, mothers-in-law, step-mothers, legal guardian and the person in your guardianship;

as a direct consequence of a sudden illness (including being diagnosed with an epidemic or a pandemic disease such as COVID-19) or an accident;

If you are unable to establish the reality of the disability or if the information provided fails to prove the material existence of the facts, we can refuse your demand.

2.2. The death of:

- you, your de jure or de facto spouse, your children or descendants and those of your spouse;
- your brothers, sisters, brothers-in-law, step-brothers, sisters-in-law, step-sisters, sons-in-law, daughters-in-law, fathers-in-law, step-fathers, mothers-in-law, step-mothers, legal guardian and the person in your guardianship;

as a direct consequence of a sudden illness (including being diagnosed with an epidemic or a pandemic disease such as COVID-19) or an accident;

2.3. You or a traveling companion is quarantined before your trip by order or other requirement of a government or public authority, 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.

2.4. A contra-indication of vaccination, the sequel of vaccination or the medical impossibility of following a preventive treatment required for the destination of your trip, provided that this has been covered by a favourable medical opinion given prior to the booking of the trip.

2.5. Your compulsory, unforeseeable summons that cannot be postponed, to appear before a court as a witness or as a member of the jury in an assize court during your trip.

2.6. Your summons for the adoption of a child during your trip, provided that you did not know of the summons at the time of taking out the present contract.

2.7. A riot, attack or act of terrorism occurring abroad in the town(s) of your destination or stay.

The guarantee applies in the event of a riot, attack or act of terrorism under the following conditions:

- the event resulted in damage to property and bodily injury in the town(s) of your destination or stay,
- the Foreign Office or other related administration advised against travelling to the town(s) of your destination or stay,
- the impossibility for the trip organizer to offer another destination or place of stay in replacement,
- the date of departure was scheduled less than 30 days after the occurrence of the event,
- no similar event had occurred in the town(s) of your destination or stay within the 30 days prior to your departure.

2.8. The cancellation, for one of the events above (articles 2.1 to 2.7), of one or several people registered at the same time as you and insured under the present contract if as a result you have to travel alone.

IMPORTANT:

All the services covered by the present contract, whether complementary or successive, constitute one and the same single trip for which only one date of departure is taken, namely that indicated by the organization or the approved intermediary of your trip marking the start of the services insured.

3. AMOUNT OF THE GUARANTEE

Within the limit of the amounts indicated in the table of the amounts of the guarantees and deductibles, we refund the costs of cancellation invoiced by the organization or approved intermediary of your trip by application of the contractual scale shown in its General Sales Terms.

For straight flights, the service costs are totally refundable insofar as they are part of the amount insured and declared upon taking out the present contract.

Tips, visa costs and other costs are not refundable.

Our compensation is always limited to the amount of the costs that would have been invoiced to you if you had informed the organization or the approved intermediary on the day of occurrence of the event.

A deductible per insured person, the amount of which is indicated in the table of the guarantees and deductibles, is always deducted from the compensation due to you.

4. GUARANTEE EXCLUSIONS

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

- 4.1. Illnesses or accidents already known, treated, or having given rise to a relapse, worsening or hospitalisation between the date of booking of your trip and the date on which the present contract was taken out,
- 4.2. Non-established pathologies recorded or under treatment within the 30 days preceding the booking of the stay,
- 4.3. Pregnancy and/or its complications after the 28th week and in all cases voluntary termination of pregnancy, giving birth, in-vitro fertilization,
- 4.4. Forgetting vaccination or preventive treatment necessary for your destination,
- 4.5. Epidemics, pandemics, the local health situation, pollution, a meteorological or climatic event and natural disasters occurring abroad with as a determining cause the abnormal intensity of a natural agent,
- 4.6. The consequences of criminal law proceedings instituted against you,
- 4.7. Any event occurring between the time of booking your trip and the subscription of the present contract.

5. WHAT TO DO THE EVENT OF CANCELLATION

In the event of a claim, you must first warn the Airline of your withdrawal by the fastest possible means immediately upon the occurrence of a guaranteed event preventing your departure.

You must then file your claim with us **within five working days** from the date when you had knowledge thereof, except in extreme fortuitous cases or a case of force majeure.

After that period, if we suffer any prejudice resulting from a late declaration, you will lose all entitlement to any compensation.

We will send you the necessary information to make your claim and you must provide us with the documents we require as well as information to justify the grounds for your cancellation and to assess the amount of your compensation. You have to provide the insurance contract number when you call us.

CATEGORY 2 - MISSED FLIGHT

1. SCOPE OF THE GUARANTEE

If you miss your plane at the departure of your outward trip for any random reason whatsoever, except in the case of a change made in the time by the carrier, we refund the purchase of a new ticket for the same destination, subject to your leaving within the following 24 hours and within the limits shown in the table of the amounts of the guarantees and deductibles.

2. GUARANTEE EXCLUSIONS

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

- 2.1. Any circumstance affecting only the enjoyment of your trip;
- 3.2. The default of any kind, including financial, of the organizer of your trip or of the carrier making it impossible for him to perform his contractual obligations;
- 3.3. Epidemics and/or pandemics, the local health situation, meteorological or climatic events;
- 2.4. Natural catastrophes;
- 2.5. Any criminal proceedings against you;
- 2.6. Any event occurring between the date of booking your trip and the subscription of the present contract.

3. WHAT TO DO IF YOU MISS YOUR PLANE

In the event of a claim, you must inform us of your missed flight by the fastest possible means upon the occurrence of the event preventing your departure.

You must declare your claim **within five working days** following your knowledge of the event except in extreme fortuitous cases or in a case of force majeure.

After that period, if we suffer any prejudice resulting from a late declaration, you will lose all entitlement to any compensation.

We will send you the necessary information for you to file your claim and you must provide any document requested as well as full information to enable us to assess the amount of your compensation, and in particular:

- the insurance contract number
- the « unused » airline ticket,
- the passenger receipt of the ticket bought,
- the boarding card of the ticket bought.

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