

ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΚΑΛΥΨΕΩΝ

| ΚΑΛΥΨΕΙΣ | ΠΟΤΕ ΕΦΑΡΜΟΖΕΤΑΙ | ΑΝΩΤΑΤΟ ΟΡΙΟ |
|----------------------|---|-----------------------|
| Ακύρωση Ταξιδιού | Πρέπει να ακυρώσετε το ταξίδι σας πριν την αναχώρησή σας. | 5000€ ανά ασφαλισμένο |
| Καθυστέρηση Ταξιδιού | Τα ταξιδιωτικά σας σχέδια καθυστερούν ενόσω βρίσκεστε στο ταξίδι σας. Ανώτατο όριο αποζημίωσης ανά 24ωρη καθυστέρηση: Ημερήσιο Όριο με Αποδείξεις: 100€ Ελάχιστη Απαιτούμενη Καθυστέρηση: 4 ώρες | 250€ ανά ασφαλισμένο |

Τα ανωτέρω αποτελούν μια σύντομη περιγραφή των καλύψεων που προσφέρονται στο πλαίσιο του ασφαλιστηρίου συμβολαίου σας. Όροι, προϋποθέσεις και εξαιρέσεις ισχύουν σε όλες τις καλύψεις. Παρακαλούμε όπως αναγνώσετε προσεκτικά το ασφαλιστήριο συμβόλαιό σας για την ολοκληρωμένη πληροφόρησή σας. Οι ορισμοί, ως ορίζονται σχετικά στην ενότητα «Ορισμοί» του παρόντος, ισχύουν και για τους ορισμούς που έχουν χρησιμοποιηθεί στη «Περίληψη Καλύψεων» ανωτέρω.

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε στα κατωτέρω στοιχεία:

Τηλέφωνο: [\(+30\) 210 99 88 100](tel:+302109988100) (9:00π.μ - 20:30μ.μ Ώρα Κεντρικής Ευρώπης (CET), Δευτέρα - Παρασκευή)

E-mail: klm@mondial-assistance.gr

ΓΙΑ ΝΑ ΥΠΟΒΑΛΛΕΤΕ ΜΙΑ ΑΞΙΩΣΗ

Παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε στα κατωτέρω στοιχεία:

Τηλέφωνο: [\(+30\) 210 99 88 141](tel:+302109988141) (24/7)

E-mail: medical@mondial-assistance.gr

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

ΠΟΙΟΙ ΕΙΜΑΣΤΕ

Είμαστε το Ελληνικό Υποκατάστημα της ασφαλιστικής εταιρείας με την επωνυμία «AWP P&C S.A.», η οποία έχει την έδρα της στο Saint-Ouen-sur-Seine της Γαλλίας. Λειτουργούμε επίσης με την εμπορική ονομασία «Mondial Assistance».

Η ταχυδρομική μας διεύθυνση είναι:
Πρεμετής 10, Άγιος Δημήτριος, Αττική
Τ.Κ. 173 42, Αθήνα

Η AWP P&C S.A. – Ελληνικό Υποκατάστημα, που λειτουργεί, εν προκειμένω, με την εμπορική ονομασία «Mondial Assistance», τυγχάνει ασφαλιστική εταιρεία με άδεια λειτουργίας και διανομής ασφαλιστικών προϊόντων εντός της επικράτειας της Ελλάδας (οδός Πρεμετής 10, Άγιος Δημήτριος, 173 42, Αττική) καθώς και στις Κύπρο και Μάλτα όπου δραστηριοποιείται υπό το καθεστώς ελεύθερης παροχής υπηρεσιών (ΕΠΥ), με αριθμό εταιρικού μητρώου 124252501001 και με Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ) 098118029.

Η AWP P&C S.A., η οποία έχει την καταστατική της έδρα επί της οδού Dora Maar 7, Saint-Ouen-sur-Seine, Γαλλία, έχει λάβει άδεια λειτουργίας από την Αρχή Προληπτικής Εποπτείας και Επίλυσης Διαφορών (L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – ACPR), 4 Place de Budapest CS 92459, Paris Cedex 09 της Γαλλίας.

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΡΙΟ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟ ΣΑΣ

Το παρόν έγγραφο Γενικών και Ειδικών Όρων αποτελεί μέρος του Ασφαλιστηρίου Συμβολαίου που έχετε συνάψει μαζί μας, δυνάμει του οποίου παρέχεται ασφαλιστική κάλυψη για ένα συγκεκριμένο ταξίδι, εφόσον το ασφαλιστήριο συμβόλαιο και το ταξίδι αγοράστηκαν και τα δύο από τον *Πάροχο ταξιδιωτικών υπηρεσιών*. Παρακαλούμε όπως το αναγνώσετε προσεκτικά. Επιδίωξή μας είναι το περιεχόμενο του παρόντος να είναι, αφενός μεν απλό και κατανοητό, αφετέρου δε να περιγράφει με σαφήνεια τους όρους και τις προϋποθέσεις, υπό τις οποίες θα παρέχονται προς εσάς οι αντίστοιχες καλύψεις. Εάν έχετε οποιοσδήποτε ερωτήσεις, είμαστε στη διάθεσή σας κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες που αναφέρονται στην Περίληψη Καλύψεων. Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας ηλεκτρονικά ή να μας καλέσετε χρησιμοποιώντας τα στοιχεία επικοινωνίας που αναφέρονται στην Περίληψη Καλύψεων. Σε περίπτωση που οι ταξιδιωτικές σας ρυθμίσεις αλλάξουν παρακαλούμε όπως μεριμνήσετε για την ενημέρωσή μας ώστε να προβούμε στις απαραίτητες τροποποιήσεις του Ασφαλιστηρίου Συμβολαίου σας.

Το Ασφαλιστήριο Συμβόλαιο έχει εκδοθεί βάσει των πληροφοριών που μας είχατε παράσχει κατά την αγορά του. Θα σας παρέχουμε τις ασφαλιστικές καλύψεις που περιγράφονται στο παρόν σε αντάλλαγμα της εκ μέρους σας καταβολής των ασφαλιστρών και υπό την προϋπόθεση ότι συμμορφώνεστε με όλες τις διατάξεις του παρόντος εγγράφου. Θα παρατηρήσετε, επίσης, ότι σε ορισμένες λέξεις έχει εφαρμοστεί πλάγια γραφή. Οι λέξεις αυτές εκτίθενται στην ενότητα "Ορισμοί". Οι λέξεις που είναι γραμμένες με κεφαλαία γράμματα αναφέρονται στις ονομασίες των εγγράφων και των καλύψεων που ορίζονται στο παρόν έγγραφο. Οι επικεφαλίδες χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για λόγους διευκόλυνσης και ουδόλως επηρεάζουν την ασφαλιστική σας κάλυψη.

ΤΙ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ ΤΟ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΡΙΟ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟ ΣΑΣ ΚΑΙ ΠΟΙΟΝ ΚΑΛΥΠΤΕΙ

Το παρόν Ασφαλιστήριο Συμβόλαιο καλύπτει μόνο συγκεκριμένες αιφνίδιες και απρόβλεπτες καταστάσεις, τα συμβάντα και τις απώλειες που ορίζονται στο παρόν έγγραφο και μόνο υπό τις περιγραφόμενες προϋποθέσεις. Παρακαλούμε όπως αναγνώσετε προσεκτικά το παρόν.

Η Ασφαλιστική σας Σύμβαση αποτελείται από δύο (2) μέρη:

1. Το κυρίως σώμα του Ασφαλιστηρίου Συμβολαίου (Ασφαλιστήριο) που επιβεβαιώνει την ασφάλισή σας,
2. Το παρόν έγγραφο Γενικών και Ειδικών Όρων, το οποίο περιγράφει τις καλύψεις (και στο οποίο περιλαμβάνεται η ενότητα «Περίληψη Καλύψεων», όπου συνοψίζονται σε λίστα οι καλύψεις και παροχές του παρόντος), τις κύριες διατάξεις, εξαιρέσεις και τις προϋποθέσεις που διέπουν το Ασφαλιστήριο Συμβόλαιο.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ:

Δεν καλύπτεται κάθε ζημία, ακόμη και αν οφείλεται σε ξαφνικό, απροσδόκητο ή εκτός του ελέγχου σας γεγονός. Μόνο οι ζημίες που πληρούν τις προϋποθέσεις που περιγράφονται στο παρόν έγγραφο Γενικών Όρων μπορούν να καλυφθούν. Παρακαλούμε όπως ανατρέξετε στην ενότητα των Γενικών Εξαιρέσεων του παρόντος εγγράφου για τις εξαιρέσεις που ισχύουν σε όλες τις καλύψεις που παρέχονται στο πλαίσιο του Ασφαλιστηρίου Συμβολαίου σας.

ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ

Έχετε το δικαίωμα να υπαναχωρήσετε από το Ασφαλιστήριο Συμβόλαιό σας εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών και χωρίς καμία υποχρέωση να αναφέρετε τους λόγους για τους οποίους το επιθυμείτε, αποστέλλοντας το σχετικό αίτημά σας στα στοιχεία επικοινωνίας που αναγράφονται παρακάτω.

Η περίοδος των δεκατεσσάρων (14) ημερών εκκινεί από την ημερομηνία που λάβατε το Ασφαλιστήριο Συμβόλαιό σας και τα συνοδευόμενα αυτού λοιπά έγγραφα που αφορούν στην ασφάλισή σας.

Αν δεν έχετε υποβάλλει, ούτε πρόκειται να υποβάλλετε, έγκυρες αξιώσεις κατά τη διάρκεια της άνω περιόδου υπαναχώρησης, θα σας επιστραφεί ολόκληρο το Ασφάλιστρο που έχετε καταβάλλει. Σημειώστε ότι η εν λόγω επιστροφή του Ασφαλίστρου είναι δυνατή μόνο εφόσον το ταξίδι σας δεν έχει ξεκινήσει. Μετά το πέρας των δεκατεσσάρων (14) ημερών, το Ασφάλιστρο δεν επιστρέφεται.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

| | |
|---|----|
| ΟΡΙΣΜΟΙ | 5 |
| ΠΟΤΕ ΑΡΧΙΖΟΥΝ ΚΑΙ ΠΟΤΕ ΛΗΓΟΥΝ ΟΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΣΑΣ ΚΑΛΥΨΕΙΣ | 10 |
| ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΚΑΛΥΨΕΩΝ | 11 |
| Α. ΑΚΥΡΩΣΗ ΤΑΞΙΔΙΟΥ | 11 |
| Β. ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΤΑΞΙΔΙΟΥ | 15 |
| C. ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΟΥ ΤΑΞΙΔΙΟΥ ΣΑΣ | 16 |
| D. ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ | 17 |
| E. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΕΡΙ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΞΙΩΣΗΣ | 19 |
| F. ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ | 21 |
| ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΕΝΤΥΠΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ | 24 |
| ΔΗΛΩΣΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ | 28 |

ΟΡΙΣΜΟΙ

Η έννοια των λέξεων και κάθε μορφής αυτών που εμφανίζονται στο παρόν με πλάγιους χαρακτήρες ορίζεται σε αυτήν την ενότητα.

| | |
|--|---|
| Αθλητικός εξοπλισμός | Εξοπλισμός ή είδη που χρησιμοποιούνται για τη συμμετοχή σε ένα άθλημα. |
| Ακατάλληλο προς Κατοίκηση / Απρόσιτο | Μια φυσική καταστροφή, πυρκαγιά, πλημμύρα, διάρρηξη ή βανδαλισμός (εκτός εάν ο βανδαλισμός αποτελεί μέρος ή αποτέλεσμα συμβάντος/κινδύνου που εξαιρείται από το παρόν ασφαλιστήριο συμβόλαιο) έχει προκαλέσει αρκετές ζημιές (συμπεριλαμβανομένης της εκτεταμένης απώλειας ρεύματος, φυσικού αερίου ή νερού) ώστε ένα λογικό άτομο να θεωρήσει την κύρια κατοικία του ή τον προορισμό του απρόσιτο ή ακατάλληλο για χρήση. |
| Αναρρίχηση | Δραστηριότητα που χρησιμοποιεί ιμάντες, σχοινιά, δέστρες, κραμπόν ή πιολέ (ορειβατική σκαπάνη). Στην έννοια του όρου αυτού δεν εντάσσεται η εποπτευόμενη αναρρίχηση σε τεχνητές επιφάνειες που προορίζονται για αναρρίχηση αναψυχής. |
| Αντικείμενα υψηλής αξίας | Συλλεκτικά αντικείμενα, κοσμήματα, ρολόγια, πολύτιμοι λίθοι, μαργαριτάρια, γούνες, φωτογραφικές μηχανές (συμπεριλαμβανομένων των βιντεοκαμερών) και συναφής εξοπλισμός, μουσικά όργανα, επαγγελματικός εξοπλισμός ήχου, κιάλια, τηλεσκόπια, αθλητικός εξοπλισμός, φορητές συσκευές, έξυπνα τηλέφωνα (smartphone), υπολογιστές, ραδιόφωνα, μη επανδρωμένα τηλεκατευθυνόμενα αεροσκάφη (drones), ρομπότ και άλλα ηλεκτρονικά είδη, συμπεριλαμβανομένων των εξαρτημάτων και των αξεσουάρ των προαναφερθέντων αντικείμενων. |
| Αντίξοες Καιρικές Συνθήκες | Επικίνδυνες καιρικές συνθήκες που περιλαμβάνουν, ενδεικτικά, ανεμοθύελλες, τυφώνες, ανεμοστρόβιλους, ομίχλη, χαλαζοπτώσεις, καταιγίδες, χιονοθύελλες ή παγοθύελλες. |
| Αποσκευές | Προσωπικά αντικείμενα που παίρνετε μαζί σας ή αποκτάτε, κατά τη διάρκεια του ταξιδιού σας. |
| Ασφαλιστήριο Συμβόλαιο / Ασφαλιστήριο | Το παρόν συμβόλαιο ταξιδιωτικής ασφάλισης. Το Ασφαλιστήριο και το έγγραφο Γενικών και Ειδικών Όρων αποτελούν μέρος της Ασφαλιστικής Σύμβασης που έχετε συνάψει με Εμάς. |
| Ατύχημα | Ένα αιφνίδιο και ακούσιο γεγονός που προκαλεί τραυματισμό, υλικές ζημιές ή και τα δύο. |
| Βανδαλισμός | Οποιαδήποτε παράνομη πράξη που εκ προθέσεως προκαλεί ζημιά ή καταστροφή δημόσιας ή ιδιωτικής υλικής περιουσίας. |
| Διαδικασία υιοθεσίας | Νομική πράξη ή οποιαδήποτε σχετική διαδικασία προβλεπόμενη εκ της ισχύουσας νομοθεσίας, στην οποία συμμετέχετε ως υποψήφιος(-οι) θετός(-οί) γονέας(-είς) προκειμένου να υιοθετήσετε νόμιμα ένα ανήλικο παιδί. |
| Δραστηριότητα σε μεγάλο υψόμετρο | Δραστηριότητα που περιλαμβάνει ή πρόκειται να περιλάβει, μετάβαση σε υψόμετρο άνω των 4.500 μέτρων, εξαιρουμένου της επιβίβασης σε εμπορικό αεροσκάφος. |
| Εμείς, εμάς ή μας | Το Ελληνικό Υποκατάστημα της «AWP P&C S.A.», το οποίο δραστηριοποιείται υπό την εμπορική επωνυμία «Mondial Assistance». |

| | |
|--|--|
| Επιδημία/Επιδημική Ασθένεια | Μια μεταδοτική ασθένεια που αναγνωρίζεται ή αναφέρεται ως επιδημία από εκπρόσωπο του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας (Π.Ο.Υ.) ή από επίσημη κυβερνητική αρχή. |
| Επιστροφή χρημάτων / Αποζημίωση | Μετρητά, πίστωση ή κουπόνι για μελλοντικά ταξίδια που δικαιούστε να λάβετε από ταξιδιωτικό πάροχο υπηρεσιών ή οποιαδήποτε πίστωση, ανάκτηση ή επιστροφή χρημάτων που δικαιούστε να λάβετε από τον εργοδότη σας, άλλη ασφαλιστική εταιρεία, εκδότη πιστωτικής κάρτας ή οποιαδήποτε άλλη οντότητα. |
| Εσείς, εσάς ή σας | Όλα τα πρόσωπα που αναφέρονται ως ασφαλισμένοι στο Ασφαλιστήριο Συμβόλαιο. |
| Εύλογα και συνήθη έξοδα | Το ποσό που συνήθως χρεώνεται για μια συγκεκριμένη υπηρεσία σε μια συγκεκριμένη γεωγραφική περιοχή. Οι χρεώσεις πρέπει να είναι ανάλογες με τη διαθεσιμότητα και την πολυπλοκότητα της υπηρεσίας, τη διαθεσιμότητα των απαιτούμενων αναλώσιμων/υλικών/προμηθειών/εξοπλισμού και τη διαθεσιμότητα των κατάλληλα καταρτισμένων και αδειοδοτημένων παρόχων υπηρεσιών. |
| Ζώο υπηρεσίας | Κάθε σκύλος που έχει εκπαιδευτεί ατομικά για να εκτελεί εργασίες ή καθήκοντα προς όφελος ενός ατόμου με αναπηρία, συμπεριλαμβανομένης της σωματικής, αισθητηριακής, ψυχιατρικής, διανοητικής ή άλλης μορφής ψυχικής αναπηρίας. Παραδείγματα εργασιών ή καθηκόντων περιλαμβάνουν, ενδεικτικά, την καθοδήγηση ατόμων που έχουν τύφλωση, την προειδοποίηση κωφών ατόμων και την έλξη αναπηρικού αμαξιδίου. Λοιπά είδη ζώων, άγρια ή οικόσιτα, εκπαιδευμένα ή μη, δεν θεωρούνται ζώα υπηρεσίας. Η αποτροπή εγκλήματος λόγω της παρουσίας ενός ζώου και η παροχή συναισθηματικής υποστήριξης, ευημερίας, άνεσης ή συντροφικότητας δεν θεωρούνται εργασία ή καθήκοντα σύμφωνα με τον παρόντα ορισμό. |
| Ημερομηνία Αναχώρησης | Η ημερομηνία, κατά την οποία είναι αρχικά προγραμματισμένο να ξεκινήσετε το ταξίδι σας, όπως αναφέρεται στο πρόγραμμα/δρομολόγιο του ταξιδιού σας. |
| Ημερομηνία Επιστροφής | Η ημερομηνία, κατά την οποία είναι αρχικά προγραμματισμένο να τελειώσει το ταξίδι σας, όπως αναφέρεται στο πρόγραμμα/δρομολόγιο του ταξιδιού σας. |
| Ιατρικός συνοδός | Επαγγελματίας στον οποίο έχει ανατεθεί από την ιατρική μας ομάδα η συνοδεία ασθενούς ή τραυματισμένου ατόμου κατά τη διακομιδή. Ο ιατρικός συνοδός είναι εκπαιδευμένος να παρέχει ιατρική φροντίδα στο μεταφερόμενο άτομο. Ο Ιατρικός συνοδός δεν μπορεί να είναι φιλικό πρόσωπο, συνταξιδιώτης ή μέλος της οικογένειας. |
| Ιατρικώς αναγκαία | Θεραπεία που απαιτείται για την ασθένεια, τον τραυματισμό ή την ιατρική πάθηση, συνάδει με τα συμπτώματά σας και μπορεί να σας χορηγηθεί με ασφάλεια. Η εν λόγω θεραπεία πρέπει να πληροί τα πρότυπα της ορθής ιατρικής πρακτικής και δεν παρέχεται για τη δική σας διευκόλυνση ή τη διευκόλυνση του παρόχου. |
| Ιατρός | Άτομο που είναι νομίμως εξουσιοδοτημένο να ασκεί την ιατρική ή την οδοντιατρική και διαθέτει την απαιτούμενη άδεια άσκησης επαγγέλματος. Το άτομο αυτό δεν μπορεί να είστε εσείς, συνταξιδιώτης, μέλος της οικογένειάς σας, μέλος της οικογένειας συνταξιδιώτη, ο ασθενής ή ο τραυματίας ή μέλος της οικογένειας αυτού του ατόμου. |
| Καλυπτόμενοι Κίνδυνοι | Οι ρητά κατονομαζόμενες καταστάσεις ή συμβάντα, για τα οποία καλύπτεστε βάσει του παρόντος Ασφαλιστηρίου. |

Καραντίνα

Υποχρεωτικός ακούσιος εγκλεισμός με εντολή ή άλλη επίσημη οδηγία μιας κυβέρνησης, δημόσιας ή ρυθμιστικής αρχής ή του καπετάνιου του εμπορικού πλοίου -στο οποίο έχετε κάνει κράτηση για να ταξιδέψετε- κατά τη διάρκεια του ταξιδιού σας, ο οποίος αποσκοπεί στην αναχαίτιση της εξάπλωσης μιας μεταδοτικής ασθένειας στην οποία έχετε εκτεθεί εσείς ή ένας συνταξιδιώτης.

Κατάλυμα

Ξενοδοχείο ή οποιοδήποτε άλλο είδος καταλύματος, για το οποίο κάνετε κράτηση ή στο οποίο διαμένετε και επιβαρύνεστε με έξοδα.

Κίνδυνος στον κυβερνοχώρο

Κάθε απώλεια, ζημία, ευθύνη, αξίωση, κόστος ή δαπάνη οποιασδήποτε φύσης που προκαλείται άμεσα ή έμμεσα από, συμβάλλει σε, οφείλεται, απορρέει από ή συνδέεται με οποιαδήποτε μία ή με περισσότερες περιπτώσεις εκ των ακολούθων:

1. Οποιαδήποτε μη εξουσιοδοτημένη, κακόβουλη ή παράνομη πράξη ή η απειλή τέτοιας πράξης(εων), που αφορά στη πρόσβαση ή στην επεξεργασία, στη χρήση ή στη λειτουργία οποιουδήποτε συστήματος υπολογιστή.
2. Οποιοδήποτε σφάλμα ή παράλειψη που αφορά στη πρόσβαση ή στην επεξεργασία, στη χρήση ή στη λειτουργία οποιουδήποτε συστήματος υπολογιστή.
3. Οποιαδήποτε μερική ή ολική μη διαθεσιμότητα ή αδυναμία πρόσβασης, επεξεργασίας, χρήσης ή λειτουργίας οποιουδήποτε συστήματος υπολογιστή, ή
4. Οποιαδήποτε απώλεια χρήσης, μείωση της λειτουργικότητας, επισκευή, αντικατάσταση, αποκατάσταση ή αναπαραγωγή οποιωνδήποτε δεδομένων, συμπεριλαμβανομένου οποιουδήποτε ποσού που αφορά την αξία αυτών των δεδομένων.

Κοινωνικοπολιτική αναταραχή

Οποιαδήποτε δημόσια διαμαρτυρία, απεργία, εξέγερση, διαδήλωση, παράνομη συνάθροιση ή αναταραχή εντός μιας κοινότητας, περιοχής, πολιτείας ή έθνους που περιλαμβάνει πράξεις βίας, θανδαλισμού, ανομίας, ανυπακοής ή παρεμπόδισης της ελεύθερης πρόσβασης ή μετακίνησης σε δημόσιους χώρους από συναθροίσεις/συγκεντρώσεις συμμετεχόντων σε αυτές. Η Κοινωνικοπολιτική αναταραχή δεν περιλαμβάνει οποιοδήποτε από τα άνωθεν περιστατικά όταν αυτά ανέρχονται στο επίπεδο ή συνδέονται με οποιοδήποτε πολιτικό κίνδυνο, τρομοκρατική ενέργεια, πόλεμο ή πράξη πολέμου.

Κύρια κατοικία

Η μόνιμη, σταθερή διεύθυνση κατοικίας σας για νομικούς και φορολογικούς σκοπούς.

Μέλος της οικογένειας

Ο/οι Δικός(οί) σας:

1. σύζυγος (από γάμο, σύμφωνο συμβίωσης, σχέση συμβίωσης ή πολιτικό γάμο),
2. Συγκάτοικοι,
3. γονείς και θετοί γονείς,
4. παιδιά, θετά παιδιά, ή παιδιά που βρίσκονται επί του παρόντος στη διαδικασία υιοθεσίας.
5. αδέρφια,
6. παππούδες, γιαγιάδες και εγγόνια,
7. οι ακόλουθοι συγγενείς εξ' αχιστείας: μητέρα, πατέρας, γιος, κόρη, αδελφός, αδελφή και παπούς/γιαγιά,
8. θείες, θείοι, ανιψιές και ανίψια,

| | |
|---------------------------------------|---|
| | 9. νόμιμοι κηδεμόνες και κηδεμονευόμενοι, και 10. Αμειβόμενοι, κατ' οίκον φροντιστές. |
| Μηχανική βλάβη | Μηχανικό πρόβλημα που εμποδίζει την κανονική οδήγηση του οχήματος, συμπεριλαμβανομένου ηλεκτρικού προβλήματος, διάτρησης ελαστικού ή έλλειψης υγρών (εξαιρουμένων των καυσίμων). |
| Πανδημία | Μία <i>επιδημία</i> που αναγνωρίζεται ή αναφέρεται ως πανδημία από εκπρόσωπο του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας (Π.Ο.Υ.) ή από επίσημη κυβερνητική αρχή. |
| Παράνομη πράξη | Πράξη που, όταν διαπράττεται, παραβιάζει το νόμο. |
| Πάροχος Ταξιδιωτικών Υπηρεσιών | Ταξιδιωτικός πράκτορας, διοργανωτής ταξιδιών, αεροπορική εταιρεία, εταιρεία κρουαζιερόπλοιων, ξενοδοχείο, σιδηροδρομική εταιρεία ή άλλος πάροχος ταξιδιωτικών υπηρεσιών. |
| Πόλεμος | Κατάσταση ή περίοδος εχθρικής ένοπλης σύγκρουσης, εμφύλιου πολέμου ή στρατιωτικής ή παραστρατιωτικής δράσης, μεταξύ δύο ή περισσότερων από τα ακόλουθα: έθνος, κράτος, κυβέρνηση, επικράτεια ή οργανωμένη πολιτική ή κυβερνώσα ομάδα. Περιλαμβάνει οποιοσδήποτε πράξεις ή γεγονότα που συνδέονται άμεσα με την εν λόγω σύρραξη ή δράση και συμβαίνουν κατά τη διάρκειά της ή προκαλούν άμεσα την εν λόγω σύρραξη ή δράση. Ο ορισμός αυτός ισχύει ανεξάρτητα από το αν ο πόλεμος έχει κηρυχθεί επίσημα ή τυπικά. |
| Πολιτικός Κίνδυνος | Ένα ή περισσότερα από τα ακόλουθα: <ul style="list-style-type: none"> • Κάθε είδους γεγονός, οργανωμένη αντίσταση ή ενέργεια που αποσκοπεί ή συνεπάγει την πρόθεση να ανατρέψει, να αντικαταστήσει ή να αλλάξει, πέραν των συνήθων νομικών διαδικασιών, τον υφιστάμενο αρχηγό κράτους, εκλεγμένο αξιωματούχο, διορισμένο αξιωματούχο, συνταγματική κυβέρνηση ή μια οργανωμένη πολιτική ή κυβερνητική ομάδα, • Εθνικοποίηση, • Κατάσχεση, • Απαλλοτρίωση, • Στέρηση, • Επίταξη, • Επανάσταση, • Εξέγερση, • Ανταρσία, • Εμφύλιες αναταραχές που συμβάλλουν ή οδηγούν σε εξέγερση, • Στρατιωτικό νόμο και σφετερισμό της εξουσίας. |
| Πράξη πολέμου | Κάθε πράξη που σχετίζεται και συμβαίνει κατά τη διάρκεια του πολέμου ή που τον πυροδοτεί άμεσα. |
| Προσωπικό επέμβασης | Προσωπικό έκτακτης ανάγκης (όπως αστυνομικός, τεχνικός-διασώστης επείγουσας παροχής ιατρικής βοήθειας ή πυροσβέστης) που είναι μεταξύ των υπευθύνων για την άμεση μετάβαση στον τόπο του <i>ατυχήματος</i> ή της έκτακτης ανάγκης για την παροχή βοήθειας και ανακούφισης. |
| Προϋπάρχουσα πάθηση | <i>Τραυματισμός</i> , ασθένεια ή ιατρική πάθηση η οποία, στο χρονικό διάστημα πριν από την ημερομηνία αγοράς του <i>ασφαλιστηρίου συμβολαίου</i> : <ol style="list-style-type: none"> 1. Οδήγησε ένα άτομο να ζητήσει ιατρική εξέταση, διάγνωση, περίθαλψη ή θεραπεία από <i>ιατρό</i>, 2. Παρουσίασε συμπτώματα ή |

3. Απαιτήσε από ένα άτομο να λάβει φάρμακα που συνταγογραφούνται από *ιατρό* (εκτός εάν η πάθηση ή τα συμπτώματα είναι υπό έλεγχο βάσει της εν λόγω συνταγογράφησης και η συνταγογράφηση δεν έχει αλλάξει).

Η ασθένεια, ο τραυματισμός ή η ιατρική κατάσταση δεν απαιτείται να έχει διαγνωσθεί επίσημα για να θεωρηθεί *προϋπάρχουσα πάθηση*.

Για παράδειγμα, ένα διάστρεμμα στο γόνατο που αντιμετωπίσατε οποτεδήποτε πριν από την ημερομηνία αγοράς του *ασφαλιστηρίου συμβολαίου σας*, θα θεωρηθεί *προϋπάρχουσα πάθηση*. Εάν αργότερα χρειαστεί να ακυρώσετε το *ταξίδι σας* επειδή, για παράδειγμα, το διάστρεμμα του γονάτου απαιτεί τώρα χειρουργική επέμβαση ή επειδή η ανάρρωσή σας διαρκεί περισσότερο από το αναμενόμενο ή για οποιονδήποτε άλλο λόγο που προκύπτει από το διάστρεμμα του γονάτου, αυτό θα θεωρηθεί *προϋπάρχουσα ιατρική πάθηση*.

Συγκάτοικος

Το άτομο, με το οποίο ζείτε σήμερα και έχετε ζήσει μαζί για τουλάχιστον 12 συνεχόμενους μήνες, και το οποίο είναι τουλάχιστον 18 ετών.

Συνταξιδιώτης

Ένα άτομο ή ένα ζώο *υπηρεσίας* που ταξιδεύει μαζί σας ή ταξιδεύει για να σας συνοδεύσει στο *ταξίδι σας*. Ο επικεφαλής ή ο τουριστικός αρχηγός μιας ομάδας τουριστών δεν θεωρείται συνταξιδιώτης, εκτός εάν μοιράζεστε το ίδιο δωμάτιο με αυτό το άτομο.

Σύστημα Υπολογιστή

Κάθε υπολογιστής, υλικό, λογισμικό ή σύστημα επικοινωνίας ή ηλεκτρονική συσκευή (συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, των έξυπνων τηλεφώνων (smartphone), των φορητών υπολογιστών, των τάμπλετ και των φορητών συσκευών), διακομιστής, αποθηκευτικό νέφος, μικροελεγκτής ή παρόμοιο σύστημα, συμπεριλαμβανομένου κάθε σχετικού συστήματος εισόδου, εξόδου, συσκευής αποθήκευσης δεδομένων, εξοπλισμού δικτύωσης ή εφεδρικής εγκατάστασης.

Ταξίδι

Το ταξίδι σας προς, εντός ή/και από μια τοποθεσία μακριά από την *κύρια κατοικία σας*, το οποίο έχει αρχικά προγραμματιστεί να ξεκινήσει την *ημερομηνία αναχώρησής σας* και να λήξει την *ημερομηνία επιστροφής σας*. Πρέπει να έχει πραγματοποιηθεί κράτηση με τον *πάροχο ταξιδιωτικών υπηρεσιών*, από τον οποίο αγοράσατε το παρόν ασφαλιστήριο συμβόλαιο. Το ταξίδι δεν μπορεί να αφορά ή/και να περιλαμβάνει ταξίδι με σκοπό τη λήψη υγειονομικής περίθαλψης ή ιατρικής θεραπείας οποιουδήποτε είδους, ή μετακόμιση, ή μετακίνηση από και προς την εργασία, και δεν μπορεί να διαρκέσει περισσότερο **από τριάντα μία (31) ημέρες**.

Ταξιδιωτικός μεταφορέας

Μια εταιρεία που έχει άδεια να μεταφέρει εμπορικά επιβάτες μεταξύ πόλεων έναντι αμοιβής μέσω ξηράς, αέρα ή νερού. Δεν περιλαμβάνει:

1. Εταιρείες ενοικίασης οχημάτων,
2. Ιδιωτικούς μεταφορείς ή μεταφορείς που δεν ασκούν εμπορική δραστηριότητα,
3. Ναυλωμένες μεταφορές, εκτός από τις ομαδικές μεταφορές που ναυλώνονται από τον ταξιδιωτικό σας πράκτορα, ή
4. Τοπικά μέσα μαζικής μεταφοράς.

Τοπικά μέσα μαζικής μεταφοράς

Τοπικά, προασιακά ή άλλα αστικά μέσα μεταφοράς (όπως προασιακός σιδηρόδρομος, αστικά λεωφορεία, μετρό, οχηματαγωγό πλοίο, ταξί,

| | |
|------------------------------|--|
| | μισθωμένος οδηγός ή άλλα παρόμοια μέσα μεταφοράς) που μεταφέρουν εσάς ή έναν <i>συνταξιδιώτη</i> για απόσταση μικρότερη των 150 χιλιομέτρων. |
| Τραυματισμός | Σωματική βλάβη. |
| Τρομοκρατική ενέργεια | Πράξη, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, της χρήσης βίας από οποιοδήποτε πρόσωπο ή ομάδα(ες) προσώπων, είτε ενεργεί μόνη της είτε εξ ονόματος ή σε σχέση με οποιαδήποτε οργάνωση (οργανώσεις), η οποία συνιστά τρομοκρατική ενέργεια, όπως αναγνωρίζεται από την αρμόδια τοπική κυβερνητική αρχή ή σύμφωνα με τους νόμους της χώρας διαμονής σας και διαπράττεται για πολιτικούς, θρησκευτικούς, εθνικούς, και/ή ιδεολογικούς σκοπούς συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, της πρόθεσης να επηρεάσει οποιαδήποτε κυβέρνηση ή/και να θέσει το κοινό ή τμήμα του κοινού, υπό καθεστώς φόβου. Δεν περιλαμβάνει τον <i>Πολιτικό κίνδυνο</i> . |
| Τροχαίο Ατύχημα | Ένα αιφνίδιο και ακούσιο συμβάν που σχετίζεται με την κυκλοφορία οχημάτων, εξαιρουμένης της <i>μηχανικής βλάβης</i> , που προκαλεί <i>τραυματισμό</i> , υλικές ζημιές ή και τα δύο. |
| Φυσική καταστροφή | Ένα ακραίο καιρικό ή γεωλογικό γεγονός μεγάλης κλίμακας που προκαλεί υλικές ζημιές, διαταραχές στις μεταφορές ή στις υπηρεσίες κοινής ωφέλειας ή θέτει σε κίνδυνο ανθρώπους, όπως, ενδεικτικά: σεισμός, πυρκαγιά, πλημμύρα, τυφώνας ή ηφαιστειακή έκρηξη. |

ΠΟΤΕ ΑΡΧΙΖΟΥΝ ΚΑΙ ΠΟΤΕ ΛΗΓΟΥΝ ΟΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΣΑΣ ΚΑΛΥΨΕΙΣ

Έχετε δικαίωμα κάλυψης μόνο εάν αποδεχτούμε την αίτησή σας για ασφάλιση. Η ημερομηνία έναρξης και λήξης των καλύψεων του συμβολαίου σας αναφέρεται στο Ασφαλιστήριο συμβόλαιό σας. Το συμβόλαιο τίθεται σε ισχύ την αναγραφόμενη ημερομηνία, υπό την προϋπόθεση ότι το πλήρες ασφαλιστρο έχει καταβληθεί πριν ή κατά την έκδοση του Ασφαλιστηρίου.

Η κάλυψη παρέχεται μόνο για ζημιές που λαμβάνουν χώρα ενόσω το Ασφαλιστήριό σας είναι σε ισχύ.

Εξαιρουμένων των ταξιδιών απλής μετάβασης και των ταξιδιών μετ' επιστροφής στην ίδια ημέρα, η *Ημερομηνία Αναχώρησης* και η *Ημερομηνία Επιστροφής* που δηλώσατε, κατά την υποβολή του αιτήματος ασφάλισης, λογίζονται ως δύο ξεχωριστές ημέρες ταξιδιού όταν υπολογίζουμε τη διάρκεια του ταξιδιού σας.

Το Ασφαλιστήριο Συμβόλαιό σας λήγει κατά την ημερομηνία λήξης της κάλυψης που αναγράφεται σε αυτό. Ωστόσο, υπάρχουν περιπτώσεις όπου το Ασφαλιστήριο Συμβόλαιό σας μπορεί να λήξει σε διαφορετική ημερομηνία. Εάν το Ασφαλιστήριο Συμβόλαιό σας αγοράστηκε με κράτηση απλής μετάβασης, η ημερομηνία λήξης της κάλυψής σας θα είναι η *Ημερομηνία Επιστροφής* σας (που **δεν μπορεί υπερβαίνει τις τριάντα μία (31) ημέρες** από την *Ημερομηνία Αναχώρησης* που αναγράφεται στα ταξιδιωτικά σας έγγραφα).

Επιπλέον, το Ασφαλιστήριο Συμβόλαιό σας θα λήξει, όταν επέλθει ως πρώτο ένα από τα παρακάτω:

1. Στις 23:59 της ημέρας που ακυρώνετε το Ασφαλιστήριο Συμβόλαιό σας,
2. Στις 23:59 της ημέρας που υποβάλατε σε εμάς αξίωση για ακύρωση ταξιδιού ή
3. Στις 23:59 της 31ης ημέρας του ταξιδιού.

Ωστόσο, εάν το ταξίδι της επιστροφής σας καθυστερήσει για συμβάν που καλύπτεται από το παρόν Ασφαλιστήριο, θα παρατείνουμε την περίοδο κάλυψής σας έως ότου μπορέσετε να επιστρέψετε στο σημείο προέλευσης ή στην κύρια κατοικία σας ή έως ότου φθάσετε σε ιατρική μονάδα για περαιτέρω περίθαλψη μετά από ιατρικό επαναπατρισμό ή διακοπή του ταξιδιού, ανάλογα με το ποιο από τα ανωτέρω είναι το προγενέστερο.

Παρακαλούμε όπως λάβετε υπόψη σας ότι το Ασφαλιστήριο Συμβόλαιό σας ισχύει για ένα συγκεκριμένο ταξίδι και δε δύναται ανανέωσης.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΚΑΛΥΨΕΩΝ

Σε αυτή την ενότητα, θα περιγράψουμε τις ασφαλιστικές καλύψεις που περιλαμβάνονται στο Ασφαλιστήριο Συμβόλαιό σας. Θα επεξηγήσουμε κάθε κάλυψη και τις συγκεκριμένες προϋποθέσεις που πρέπει να πληρούνται για να ισχύει η κάλυψη αυτή.

Παρακαλούμε όπως λάβετε υπόψη ότι ενδέχεται να ισχύουν εξαιρέσεις.

A. ΑΚΥΡΩΣΗ ΤΑΞΙΔΙΟΥ

Εάν το ταξίδι σας ακυρωθεί ή επανα-προγραμματιστεί συνεπεία ενός από τους καλυπτόμενους κινδύνους που εκτίθενται κατωτέρω, θα σας αποζημιώσουμε για όσα από τα έξοδα του ταξιδιού σας δεν επιστρέφονται, τις προκαταβολές, τις χρεώσεις ακύρωσης και αλλαγής της κράτησής σας (αφαιρουμένων των προς επιστροφή χρημάτων), μέχρι το ανώτατο όριο της κάλυψης «Ακύρωση Ταξιδιού» που αναγράφεται στην «Περίληψη Καλύψεων». Παρακαλούμε όπως λάβετε υπόψη ότι η κάλυψη «Ακύρωση Ταξιδιού» ισχύει μόνο για τη χρονική περίοδο προ της αναχώρησης για το ταξίδι σας.

Επίσης, εάν έχετε προπληρώσει για κράτηση κοινού καταλύματος και ο/η συνταξιδιώτης σας ακυρώσει το ταξίδι του συνεπεία ενός ή περισσότερων από τους καλυπτόμενους κινδύνους που αναφέρονται παρακάτω, θα σας καταβάλλουμε αποζημίωση για τυχόν πρόσθετους φόρους διαμονής που ενδεχομένως χρειαστεί να πληρώσετε.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ: Μέσα σε 48 ώρες από τη στιγμή που θα διαπιστώσετε ότι θα χρειαστεί να ακυρώσετε το ταξίδι σας (συμπεριλαμβανομένης της περίπτωσης που θα σας συστήσει ιατρός να ακυρώσετε το ταξίδι σας) πρέπει να ενημερώσετε σχετικώς όλους τους παρόχους των ταξιδιωτικών σας υπηρεσιών. Σε περίπτωση που ενημερώσετε μετά την παρέλευση της χρονικής προθεσμίας των 48 ωρών οποιονδήποτε πάροχο ταξιδιωτικών υπηρεσιών και, συνεπεία τούτου, λάβετε μικρότερη επιστροφή χρημάτων, δεν θα καλύψουμε τη διαφορά. Σε περίπτωση σοβαρής ασθένειας, τραυματισμού ή ιατρικής πάθησης που δεν σας επιτρέπει να ενημερώσετε τους παρόχους των ταξιδιωτικών σας υπηρεσιών εντός του χρονικού ορίου των 48 ωρών, θα πρέπει να μεριμνήσετε για την ενημέρωσή τους το συντομότερο εφικτά δυνατό.

Καλυπτόμενοι κίνδυνοι:

1. Εσείς ή ένας συνταξιδιώτης αρρωσταίνετε ή τραυματίζεστε ή εμφανίζετε μια ιατρική πάθηση που δεν σας επιτρέπει να ταξιδέψετε και σας αναγκάζει να ακυρώσετε το ταξίδι σας (συμπεριλαμβανομένης της περίπτωσης που διαγιγνώσκεστε με επιδημική ή πανδημική ασθένεια, όπως η νόσος COVID-19).

Ισχύει η ακόλουθη προϋπόθεση:

α. Προτού ακυρώσετε το ταξίδι, εσείς ή ο συνταξιδιώτης σας έχετε λάβει σύσταση από Ιατρό να προβείτε σε ακύρωση του ταξιδιού σας.

2. Ένα μέλος της οικογένειας που δεν ταξιδεύει μαζί σας αρρωσταίνει ή τραυματίζεται ή εμφανίζει μια ιατρική πάθηση (συμπεριλαμβανομένης της διάγνωσής του με επιδημική ή πανδημική ασθένεια, όπως η νόσος COVID-19).

Ισχύει η ακόλουθη προϋπόθεση:

α. Η ασθένεια, ο τραυματισμός ή η ιατρική πάθηση πρέπει να θεωρείται απειλητική για τη ζωή από Ιατρό ή να απαιτεί νοσοκομειακή περίθαλψη.

3. Εσείς, ένας συνταξιδιώτης, ένα μέλος της οικογένειας ή το ζώο υπηρεσίας σας αποβιώνει κατά ή μετά την ημερομηνία έναρξης ισχύος του ασφαλιστηρίου σας και προτού της ημερομηνίας αναχώρησης για το ταξίδι σας.

4. Εσείς ή ένας συνταξιδιώτης σας τίθεστε σε καραντίνα πριν από το ταξίδι σας λόγω έκθεσης σε:

α. μεταδοτική ασθένεια που δεν είναι επιδημία ή πανδημία, ή
β. επιδημία ή πανδημία (όπως η νόσος COVID-19), εφόσον πληρούνται σωρευτικά οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

i. Η καραντίνα αφορά ειδικά εσάς ή έναν συνταξιδιώτη σας, το οποίο σημαίνει ότι εσείς ή κάποιος συνταξιδιώτης σας πρέπει να κατονομάξετε συγκεκριμένα και ατομικά σε διαταγή ή οδηγία για παραμονή σε καραντίνα λόγω επιδημίας ή πανδημίας, και

ii. Η καραντίνα δεν εφαρμόζεται εν γένει ή ευρέως

(α) σε μέρος ή στο σύνολο ενός πληθυσμού, σε μία γεωγραφική περιοχή, σε ένα κτίριο ή σε ένα πλοίο (συμπεριλαμβανομένων των περιορισμών που αφορούν επιτόπια παραμονή, παραμονή στο σπίτι, ασφαλής διαμονή στο σπίτι ή άλλον παρόμοιο περιορισμό) ή

(β) με βάση τον τόπο αναχώρησης, διέλευσης ή προορισμού του ταξιδιού σας.

Η προϋπόθεση (ii) ισχύει ακόμη κι αν η εντολή ή η οδηγία καραντίνας κατονομάζει συγκεκριμένα εσάς ή έναν συνταξιδιώτη για παραμονή σε καραντίνα.

5. Εσείς ή ένας συνταξιδιώτης σας εμπλακείτε σε τροχαίο ατύχημα κατά την Ημερομηνία Αναχώρησης.

Πρέπει να ισχύει μία από τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

α. Εσείς ή κάποιος συνταξιδιώτης σας χρειάζεστε ιατρική περίθαλψη, ή

β. Το όχημά σας ή το όχημα του συνταξιδιώτη σας πρέπει να επισκευαστεί επειδή δεν είναι ασφαλές να χρησιμοποιηθεί.

6. Είστε υποχρεωμένοι εκ του νόμου να παραστείτε σε μια νομική διαδικασία κατά τη διάρκεια του ταξιδιού σας.

Ισχύει η ακόλουθη προϋπόθεση:

- α. Η συμμετοχή/παράστασή σας δεν γίνεται στο πλαίσιο της επαγγελματικής σας δραστηριότητας (για παράδειγμα, εάν συμμετέχετε με την ιδιότητά σας ως δικηγόρος, δικαστικός υπάλληλος, πραγματογνώμονας, αστυνομικός ή άλλο παρόμοιο επάγγελμα, η κάλυψη δεν ισχύει).

7. Η κύρια κατοικία σας καθίσταται ακατάλληλη προς κατοίκηση.

8. Απόλυση ή καταγγελία της σύμβασης εργασίας σας ή ενός συνταξιδιώτη σας από τον υφιστάμενο εργοδότη η οποία κοινοποιήθηκε μετά την ημερομηνία αγοράς του ασφαλιστηρίου σας.

Ισχύουν οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

- α. Η καταγγελία ή η απόλυση δεν επήλθε λόγω υπαιτιότητάς σας
β. Η απασχόληση πρέπει να είναι μόνιμη (όχι προσωρινή ή με σύμβαση ορισμένου χρόνου) και
γ. Η εργασιακή απασχόληση πρέπει να έχει διαρκέσει 12, τουλάχιστον, συναπτούς μήνες.

9. Εσείς ή ένας συνταξιδιώτης εξασφαλίζετε νέα μόνιμη, αμειβόμενη εργασία, μετά την ημερομηνία κράτησης του ταξιδιού σας, η οποία απαιτεί την φυσική σας παρουσία στον εργασιακό χώρο κατά τη διάρκεια των αρχικά προγραμματισμένων ημερομηνιών του ταξιδιού.

10. Η κύρια κατοικία σας ή του συνταξιδιώτη σας μεταφέρεται μόνιμα κατά τουλάχιστον 150 χιλιόμετρα λόγω μετάθεσης, δική σας ή του συνταξιδιώτη, από τον υφιστάμενο εργοδότη του καθενός. Η εν λόγω κάλυψη περιλαμβάνει και την μετεγκατάσταση λόγω μετάθεσης από τον υφιστάμενο εργοδότη του/ης συζύγου σας.

11. Εσείς ή ένας συνταξιδιώτης που υπηρετεί ως προσωπικό άμεσης επέμβασης καλείται σε υπηρεσία λόγω ατυχήματος ή έκτακτης ανάγκης (συμπεριλαμβανομένης της περίπτωσης φυσικής καταστροφής) για να παράσχει βοήθεια ή ανακούφιση κατά τη διάρκεια των αρχικά προγραμματισμένων ημερομηνιών του ταξιδιού.

12. Εσείς ή ένας συνταξιδιώτης σας λαμβάνετε κλήτευση για να παραστείτε σε διαδικασία υιοθεσίας κατά τη διάρκεια του ταξιδιού σας.

13. Εσείς, ένας συνταξιδιώτης ή ένα μέλος της οικογένειάς που υπηρετεί στις ένοπλες δυνάμεις μετατίθεται ή αλλάζει το καθεστώς της προσωπικής άδειας, εκτός εάν πρόκειται για πόλεμο ή πειθαρχική δίωξη.

14. Εσείς ή ένας συνταξιδιώτης σας δεν μπορείτε να προβείτε στον απαιτούμενο, για την είσοδο σε έναν προορισμό, εμβολιασμό/ανοσοποίηση λόγω ιατρικού θέματος.

15. Τα ταξιδιωτικά σας έγγραφα ή του συνταξιδιώτη, που απαιτούνται για το ταξίδι σας, έχουν κλαπεί.

Ισχύει η ακόλουθη προϋπόθεση:

- α. Θα πρέπει να καταβάλετε επιμελείς προσπάθειες και να μας προσκομίσετε τεκμήρια για τις εν λόγω προσπάθειες που κάνατε ως προς την απόκτηση εγγράφων αντικατάστασης μέσω των κατάλληλων αρχών που θα σας επέτρεπαν να τηρήσετε τις αρχικά προγραμματισμένες ημερομηνίες του ταξιδιού.
16. Σε εσάς ή σε έναν συνταξιδιώτη σας δεν χορηγείται τουριστική βίζα από τις αρχές της χώρας προορισμού ή διέλευσης.
17. Ανακαλύπτετε ότι είστε έγκυος μετά την αγορά του παρόντος ασφαλιστηρίου συμβολαίου.
18. Πρέπει να παραστείτε στη γέννηση του παιδιού ενός μέλους της οικογένειάς σας.
19. Ο προορισμός σας καθίσταται *απρόσιτος*.
20. Η οικογένεια που διαμένει εκτός της χώρας διαμονής σας δεν μπορεί να σας φιλοξενήσει κατά τη διάρκεια του ταξιδιού σας, όπως είχε αρχικά προγραμματιστεί, επειδή κάποιος από το νοικοκυριό τους απεβίωσε, αρρώστησε σοβαρά ή τραυματίστηκε ή παρουσίασε σοβαρή ιατρική πάθηση.
21. Οι κυβερνητικές αρχές διατάσσουν υποχρεωτική εκκένωση λόγω φυσικής καταστροφής στον προορισμό σας, η οποία έλαβε χώρα εντός των τελευταίων 24 ωρών πριν από την ημερομηνία αναχώρησής σας.

Ισχύει η ακόλουθη προϋπόθεση:

α. Το ασφαλιστήριο συμβόλαιό σας αγοράστηκε πριν από τη δημοσιοποίηση του γεγονότος που οδήγησε στην υποχρεωτική εκκένωση.

22. Εσείς ή ένας συνταξιδιώτης σας παίρνετε διαζύγιο ή χωρίζετε με κάποιον από τους νομικά προβλεπόμενους τρόπους κατά ή μετά την ημερομηνία έναρξης ισχύος της κάλυψης του ασφαλιστηρίου σας, αλλά πριν από την προγραμματισμένη ημερομηνία αναχώρησής σας.

Ισχύει η ακόλουθη προϋπόθεση:

α. Το ασφαλιστήριο συμβόλαιό σας αγοράστηκε εντός 14 ημερών από την ημερομηνία της πρώτης, χρονικά, κατάθεσης/πληρωμής όλου του χρηματικού ποσού για το ταξίδι ή μέρος αυτού.

23. Το όχημά σας ή το όχημα ενός συνταξιδιώτη σας παρουσιάζει μηχανική βλάβη κατά τη διαδρομή προς το σημείο αναχώρησης του ταξιδιού σας.

24. Το κύριο όχημά σας ή του συνταξιδιώτη σας που προορίζεται για τη μεταφορά σας στο σημείο αναχώρησης του ταξιδιού σας ή που προορίζεται να αποτελέσει το κύριο μέσο μεταφοράς κατά τη διάρκεια του ταξιδιού σας κλάπηκε.

25. Αποτυγχάνετε στις τελικές εξετάσεις ή αποτυγχάνετε να προαχθείτε στην επόμενη βαθμίδα/τάξη αναγνωρισμένου εκπαιδευτικού ιδρύματος, όπου φοιτάτε ως σπουδαστής.

26. Ο ταξιδιωτικός σας πράκτορας ή ο διοργανωτής εκδηλώσεων εμπορικού χαρακτήρα ακυρώνει την πολυήμερη εκδρομή σας ή την πολυήμερη εκδήλωση που αποτελεί τον κύριο σκοπό του ταξιδιού σας και η οποία αγοράστηκε πριν από την ημερομηνία αναχώρησής σας λόγω:

- a. Μίας φυσικής καταστροφής,
- b. Αντίξων καιρικών συνθηκών.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Η κάλυψη «Ακύρωση Ταξιδιού» θα καλύψει μόνο το προπληρωμένο και μη επιστρεπτό κόστος διαμονής και μεταφοράς που χάσατε από και προς την ακυρωθείσα πολυήμερη εκδρομή ή πολυήμερη εκδήλωση. Δεν θα προβούμε σε αποζημίωση του κόστους της ακυρωθείσας πολυήμερης εκδρομής ή της πολυήμερης εκδήλωσης.

B. ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΤΑΞΙΔΙΟΥ

Εάν το ταξίδι σας ή ενός συνταξιδιώτη σας καθυστερήσει συνεπεία ενός από τους καλυπτόμενους κινδύνους που εκτίθενται παρακάτω, θα σας αποζημιώσουμε για τα ακόλουθα έξοδα (αφαιρουμένων των προς επιστροφή χρημάτων), μέχρι το ανώτατο όριο της κάλυψης «Καθυστέρηση Ταξιδιού» που αναγράφεται στην «Περίληψη Καλύψεων»:

- i. Τα προπληρωμένα έξοδα του ταξιδιού για γεύματα, διαμονή, επικοινωνία και μεταφορά που δεν αξιοποιήθηκαν και τα πρόσθετα έξοδα που πραγματοποιείτε κατά τη διάρκεια της καθυστέρησης του ταξιδιού σας για γεύματα, διαμονή, επικοινωνία και μεταφορά, ανά ημερήσιο (24ωρο) όριο ως αναφέρεται στην «Περίληψη των Καλύψεων».
- ii. Εάν η καθυστέρηση έχει ως αποτέλεσμα να χάσετε την αναχώρηση της κρουαζιέρας ή της εκδρομής/ξενάγησής σας, τα απαραίτητα έξοδα μεταφοράς είτε για να σας βοηθήσουν να επανέλθετε στην κρουαζιέρα/εκδρομή (ξενάγηση) είτε για να φτάσετε στον προορισμό σας.
- iii. Εάν η καθυστέρηση έχει ως αποτέλεσμα να χάσετε την αναχώρηση της πτήσης ή του τρένου σας ενώ βρίσκεστε καθοδόν προς το αεροδρόμιο αναχώρησης ή το σιδηροδρομικό σταθμό λόγω καθυστέρησης των τοπικών μέσω μαζικής μεταφοράς, τα απαραίτητα έξοδα μεταφοράς είτε για να σας βοηθήσουν να φτάσετε στον προορισμό σας είτε για να επιστρέψετε στη κύρια κατοικία σας.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Δεν θα σας αποζημιώσουμε για τυχόν έξοδα που εμπίπτουν στην ευθύνη του ταξιδιωτικού σας μεταφορέα ή του παρόχου ταξιδιωτικών υπηρεσιών.

Η καθυστέρηση πρέπει να έχει διάρκεια τουλάχιστον όσο έχει η Ελάχιστη Απαιτούμενη Καθυστέρηση που αναφέρεται στην «Περίληψη Καλύψεων» και να οφείλεται σε έναν από τους ακόλουθους καλυπτόμενους κινδύνους:

1. Καθυστέρηση του ταξιδιωτικού μεταφορέα (δεν περιλαμβάνεται η ακύρωση από τον ταξιδιωτικό μεταφορέα πριν από την ημερομηνία της αναχώρησής σας),
2. Απεργία, εκτός εάν εξαγγέλθηκε ή ανακοινώθηκε πριν από την αγορά του Ασφαλιστηρίου Συμβολαίου σας,
3. Καραντίνα κατά τη διάρκεια του ταξιδιού σας λόγω του έκθεσης σε:
 - a. μεταδοτική ασθένεια εκτός από επιδημία ή πανδημία, ή
 - b. επιδημία ή πανδημία (όπως η νόσος COVID-19), εφόσον πληρούνται σωρευτικά οι ακόλουθες προϋποθέσεις:
 - i. Η καραντίνα αφορά ειδικά εσάς ή έναν συνταξιδιώτη, το οποίο σημαίνει ότι εσείς ή ένας συνταξιδιώτης πρέπει να κατονομάζεστε συγκεκριμένα και ατομικά σε διαταγή ή οδηγία για παραμονή σε καραντίνα λόγω επιδημίας ή πανδημίας και
 - ii. Η καραντίνα δεν εφαρμόζεται εν γένει ή ευρέως
 - (α) σε μέρος ή στο σύνολο ενός πληθυσμού, σε μία γεωγραφική περιοχή, σε ένα κτίριο ή σε ένα πλοίο (συμπεριλαμβανομένων των περιορισμών για επιτόπια παραμονή, παραμονή στο σπίτι, ασφαλής διαμονή στο σπίτι ή άλλου παρόμοιου περιορισμού) ή
 - (β) με βάση τον τόπο αναχώρησης, διέλευσης ή προορισμού του ταξιδιού σας.
4. Μια φυσική καταστροφή,
5. Απωλεσθέντα ή κλεμμένα ταξιδιωτικά έγγραφα,
6. Ομηρεία, εκτός εάν πρόκειται για τρομοκρατική ενέργεια,
7. Κοινωνικοπολιτικές αναταραχές, εκτός εάν φτάνουν στο επίπεδο του πολιτικού κινδύνου,
8. Ένα τροχαίο ατύχημα.
9. Ένας ταξιδιωτικός μεταφορέας αρνείται την επιβίβαση σε εσάς ή σε έναν συνταξιδιώτη σας βάσει της υποψίας ότι εσείς ή ο/η συνταξιδιώτης σας πάσχετε από μεταδοτική ασθένεια (συμπεριλαμβανομένης μιας επιδημικής ή πανδημικής ασθένειας, όπως η COVID-19). Στην περίπτωση αυτή, δεν περιλαμβάνεται η άρνηση της επιβίβασής σας από τον ταξιδιωτικό μεταφορέα λόγω της δικής σας άρνησης ή της μη συμμόρφωσής σας στην τήρηση των κανόνων ή των απαιτήσεων που πρέπει να πληρούνται για να ταξιδέψετε ή για να εισέλθετε στον προορισμό σας.

C. ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΟΥ ΤΑΞΙΔΙΟΥ ΣΑΣ

Εάν χρειάζεστε ταξιδιωτικές υπηρεσίες κατά τη διάρκεια του ταξιδιού σας, είμαστε διαθέσιμοι 24 ώρες την ημέρα. Με την παγκόσμια εμβέλεια και το πολύγλωσσο προσωπικό μας, είμαστε εδώ για να σας βοηθήσουμε.

Εύρεση ιατρού ή ιατρικής μονάδας

Εάν χρειάζεστε περίθαλψη από ιατρό ή ιατρική μονάδα κατά τη διάρκεια του ταξιδιού σας, μπορούμε να σας βοηθήσουμε στην εύρεσή τους.

Παρακολούθηση της περίθαλψής σας

Εάν νοσηλευτείτε σε νοσοκομείο, το ιατρικό προσωπικό μας θα παραμείνει σε επαφή με εσάς και τον ιατρό που σας φροντίζει. Δυνάμεθα, επίσης, να προβούμε σε ενημέρωση της οικογένειάς σας και του γιατρού σας στην πατρίδα σας αναφορικά με την ασθένεια ή τον τραυματισμό σας και να τους ενημερώνουμε για την πορεία της υγείας σας.

Επείγουσα ανάγκη για μετρητά χρήματα

Σε περίπτωση που το ταξίδι σας καθυστερήσει ή διακοπεί και χρειάζεστε επιπλέον χρήματα για να πληρώσετε απροσδόκητα έξοδα, μπορούμε να σας βοηθήσουμε στις ενέργειες για τη μεταφορά χρημάτων σε εσάς από την οικογένεια ή τους φίλους σας.

Νομικές συμβουλές

Μπορούμε να σας βοηθήσουμε να βρείτε νομικές συμβουλές στον τόπο όπου βρίσκεστε, σε περίπτωση που τις χρειαστείτε ενώσω ταξιδεύετε.

Παράδοση μηνυμάτων έκτακτης ανάγκης

Μπορούμε να σας βοηθήσουμε να στείλετε ένα επείγον μήνυμα σε κάποιον δικό σας στην πατρίδα σας.

D.

ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ

Στην παρούσα ενότητα περιγράφονται οι γενικές εξαιρέσεις που ισχύουν για όλες τις καλύψεις που παρέχει το ασφαλιστήριο σας. Η «εξαιρέση», ως έννοια, ορίζει τις περιπτώσεις που δεν καλύπτονται από το παρόν ασφαλιστήριο συμβόλαιο και, επομένως, καμία αποζημίωση ή υπηρεσία δεν θα είναι διαθέσιμη για τις κατωτέρω εξαιρέσεις.

Το παρόν Ασφαλιστήριο δεν παρέχει καμία κάλυψη, παροχή ή υπηρεσία για οποιαδήποτε δραστηριότητα που θα παραβίαζε οποιονδήποτε ισχύοντα νόμο ή κανονισμό, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά οποιωνδήποτε οικονομικών/εμπορικών κυρώσεων ή εμπάργκο.

Εάν ταξιδέψατε ενάντια σε εντολή ή συμβουλή/σύσταση κατά του ταξιδιού που εκδόθηκε από την κυβέρνηση ή την τοπική αρχή της χώρας σας ή του προορισμού του ταξιδιού σας, το παρόν ασφαλιστήριο εξαιρεί οποιαδήποτε ζημία που προκύπτει άμεσα ή έμμεσα από, απορρέει ή σχετίζεται με οποιοδήποτε λόγο ή αντικείμενο της εν λόγω ταξιδιωτικής εντολής ή συμβουλής.

Το παρόν Ασφαλιστήριο Συμβόλαιο δεν παρέχει κάλυψη για οποιαδήποτε ζημία που προκύπτει άμεσα ή έμμεσα από οποιαδήποτε από τις ακόλουθες γενικές εξαιρέσεις, εάν επηρεάζουν εσάς, έναν συνταξιδιώτη ή ένα μέλος της οικογένειάς:

1. Οποιαδήποτε ζημία, κατάσταση ή γεγονός που ήταν γνωστό, προβλέψιμο, επιδιωκόμενο ή αναμενόμενο κατά την αγορά του ασφαλιστηρίου συμβολαίου σας,
2. Προϋπάρχουσες ιατρικές παθήσεις,
3. Ο σκόπιμος αυτοτραυματισμός, η απόπειρα αυτοκτονίας ή η αυτοκτονία,
4. Η φυσιολογική, χωρίς επιπλοκές εγκυμοσύνη ή τοκετός, εκτός όταν και εφόσον η φυσιολογική, χωρίς επιπλοκές εγκυμοσύνη ή τοκετός ρητώς αναφέρεται και καλύπτεται στην κάλυψη «Ακύρωση Ταξιδιού»,

5. Θεραπείες γονιμότητας ή εκλεκτική (εθελούσια) διακοπή κύησης,
6. Η χρήση ή η κατάχρηση αλκοόλ ή ναρκωτικών ουσιών ή οποιαδήποτε συναφή σωματικά συμπτώματα. Αυτό δεν ισχύει για φάρμακα που συνταγογραφούνται από *ιατρό* και χρησιμοποιούνται σύμφωνα με τις οδηγίες του *ιατρού*.
7. Πράξεις που διαπράττονται με πρόθεση πρόκλησης ζημίας.
8. Χειρισμός ή εργασία ως μέλος πληρώματος (συμπεριλαμβανομένου του εκπαιδευόμενου ή μαθητευόμενου/σπουδαστή) σε οποιοδήποτε αεροσκάφος ή εμπορικό όχημα ή εμπορικό πλωτό μέσο.
9. Συμμετοχή ή προπόνηση για οποιονδήποτε επαγγελματικό ή ημιεπαγγελματικό αθλητικό αγώνα.
10. Συμμετοχή ή προπόνηση για οποιονδήποτε ερασιτεχνικό αθλητικό αγώνα κατά τη διάρκεια του *ταξιδιού σας*. Δεν περιλαμβάνεται η συμμετοχή σε άτυπους αθλητικούς αγώνες αναψυχής και τουρνουά που διοργανώνονται από ξενοδοχεία, θέρετρα ή εταιρείες κρουαζιερόπλοιων για την ψυχαγωγία των πελατών τους.
11. Συμμετοχή σε ακραία, υψηλού κινδύνου αθλήματα και δραστηριότητες γενικότερα και, ειδικότερα, στις ακόλουθες δραστηριότητες:
 - a. Ελεύθερη πτώση με αλεξίπτωτο (Skydiving), ελεύθερη πτώση από σταθερό σημείο (BASE jumping), αιωροπτερισμός ή αλεξιπτωτισμός,
 - b. Άλμα με ελαστικό σχοινί από πολύ ψηλή κατασκευή (Bungee Jumping),
 - c. Σπηλαιολογία, καταρρίχηση, ή σπηλαιοκαταδύσεις,
 - d. Σκι ή σνούμπορντ (χιονοσανίδα) εκτός σηματοδοτημένων διαδρομών ή σε περιοχή που είναι προσβάσιμη με ελικόπτερο (Heli-skiing),
 - e. Αναρρίχηση ή ελεύθερη αναρρίχηση,
 - f. Οποιαδήποτε δραστηριότητα σε μεγάλο υψόμετρο,
 - g. Αγώνισματά πάλης ή πολεμικών τεχνών,
 - h. Αγώνες ή εξάσκηση για αγώνα με οποιοδήποτε μηχανοκίνητο όχημα ή πλωτό μέσο,
 - i. Ελεύθερη κατάδυση ή
 - j. Κατάδυση με αυτόνομη καταδυτική συσκευή (SCUBA diving) σε βάθος μεγαλύτερο των 20 μέτρων ή χωρίς την παρουσία πιστοποιημένου οδηγού κατάδυσης
12. Παράνομη *πράξη* που οδηγεί σε καταδίκη, εκτός εάν *εσείς*, ένας *συνταξιδιώτης*, ένα *μέλος της οικογένειας* ή το *ζώο υπηρεσίας σας* είστε θύμα μιας τέτοιας πράξης,
13. Μια *επιδημία* ή *πανδημία*, εκτός εάν ρητώς αυτές αναφέρονται ως καλυπτόμενοι κίνδυνοι στις καλύψεις *ακύρωσης ταξιδιού* ή *καθυστέρησης ταξιδιού*,
14. *Φυσική καταστροφή*, εκτός εάν ρητώς αναφέρεται ως καλυπτόμενος κίνδυνος στις καλύψεις *ακύρωσης ταξιδιού* ή *καθυστέρησης ταξιδιού*,
15. Ρύπανση της ατμόσφαιρας, των υδάτων ή άλλη ρύπανση ή απειλή έκλυσης ρύπων, συμπεριλαμβανομένης της θερμικής, βιολογικής και χημικής ρύπανσης ή μόλυνσης,
16. Πυρηνική αντίδραση, ακτινοβολία, ή ραδιενεργός μόλυνση,
17. *Πόλεμος* ή *πράξεις πολέμου*,
18. *Στρατιωτική θητεία*, εκτός εάν ρητώς αναφέρεται ως καλυπτόμενος κίνδυνος στην κάλυψη *ακύρωσης ταξιδιού*,
19. *Πολιτικός κίνδυνος*,
20. *Κίνδυνος στον κυβερνοχώρο*,
21. *Κοινωνικοπολιτική αναταραχή*, εκτός εάν ρητώς αναφέρεται ως καλυπτόμενος κίνδυνος στη κάλυψη *καθυστέρησης ταξιδιού*,

22. Τρομοκρατικά γεγονότα, εκτός εάν ρητώς αναφέρονται ως καλυπτόμενος κίνδυνος στις καλύψεις ακύρωσης ταξιδιού ή καθυστέρησης ταξιδιού,
23. Πράξεις, ταξιδιωτικές ειδοποιήσεις/δελτία ή απαγορεύσεις από οποιαδήποτε κυβερνητική ή δημόσια αρχή, εκτός εάν και στο βαθμό που μια πράξη, ταξιδιωτικό δελτίο ή απαγόρευση από μια κυβερνητική ή δημόσια αρχή αναφέρεται ρητά ως καλυπτόμενος κίνδυνος στη κάλυψη ακύρωσης ταξιδιού,
24. Πλήρης παύση εργασιών οποιουδήποτε παρόχου ταξιδιωτικών υπηρεσιών λόγω οικονομικής κατάστασης, με ή χωρίς αίτηση πτώχευσης,
25. Οι περιορισμοί ενός παρόχου ταξιδιωτικών υπηρεσιών για οποιαδήποτε αποσκευή, συμπεριλαμβανομένων των ιατρικών προμηθειών ή του ιατρικού εξοπλισμού,
26. Συνήθης φθορά ή ελαττωματικά υλικά ή ποιότητα κατασκευής,
27. Πράξη βαριάς αμέλειας από εσάς ή από έναν συνταξιδιώτη σας.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ: Δεν δικαιούστε επιστροφή χρημάτων στο πλαίσιο οποιασδήποτε κάλυψης εάν:

1. Τα εισιτήρια του ταξιδιωτικού σας μεταφορέα δεν αναγράφουν ημερομηνία(-ες) ταξιδιού,
2. Η Ημερομηνία Αναχώρησης και η Ημερομηνία Επιστροφής, όπως ορίζονται στη Περίληψη των Καλύψεων, δεν συμφωνούν με την πραγματική ημερομηνία αναχώρησης και επιστροφής του ταξιδιού σας (εξαιρείται ασφάλιση που αγοράστηκε με κράτηση ταξιδιού απλής μετάβασης), ή
3. Σκοπεύετε να λάβετε υγειονομική περίθαλψη ή ιατρική θεραπεία οποιουδήποτε είδους κατά τη διάρκεια του ταξιδιού σας.

Ε. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΕΡΙ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΞΙΩΣΗΣ

Επιδίωξή μας είναι να κάνουμε αυτή τη διαδικασία όσο το δυνατόν πιο απλή. Παρακαλούμε, όπως αναγνώσετε λεπτομερώς το ασφαλιστήριο σας και την Περίληψη Καλύψεων προτού υποβάλετε την αξίωσή σας, προκειμένου να βεβαιωθείτε ότι το συμβάν σας πληροί τις προϋποθέσεις καλυπτόμενης αξίωσης. Παρακαλούμε όπως λάβετε υπόψη σας ότι δεν καλύπτεται κάθε ζημία, ακόμη και αν οφείλεται σε κάτι ξαφνικό, απροσδόκητο ή εκτός του ελέγχου σας.

Παρακαλούμε όπως ακολουθήσετε έναν από τους κατωτέρω τρόπους προκειμένου να υποβάλετε μία αξίωση:

- καλέστε μας στο τηλεφωνικό νούμερο [\(+30\) 210 99 88 141](tel:+302109988141) (24/7)
- αποστείλατε μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) στο medical@mondial-assistance.gr

Παράλληλα με την υποβολή της αξίωσης θα πρέπει να μας αποστείλετε το συντομότερο δυνατό μαζί με όλες τις πληροφορίες και τα έγγραφα που αιτούμαστε σχετικά. Θα πρέπει να μας παράσχετε όσο το δυνατόν περισσότερες λεπτομέρειες, ώστε να μπορέσουμε να διεκπεραιώσουμε το γρηγορότερο την αξίωσή σας. Παρακαλούμε όπως φυλάξετε αντίγραφα όλων των πληροφοριών που μας στέλνετε.

Θα πρέπει να έχετε συγκεντρώσει τις απαιτούμενες πληροφορίες για να υποστηρίξετε την αξίωσή σας. Ακολούθως παρατίθεται ενδεικτικός κατάλογος ενεργειών στις οποίες θα πρέπει να προβείτε και των εγγράφων που θα χρειαστούμε προκειμένου να εξετάσουμε την αξίωσή σας. Ενδέχεται να απαιτήσουμε περαιτέρω

πληροφορίες ή/και αποδεικτικά στοιχεία μετά την υποβολή της φόρμας αξίωσης. Σε αυτή την περίπτωση, θα σας ενημερώσουμε το συντομότερο δυνατό.

Για όλες τις αξιώσεις

- Τα πρωτότυπα τιμολόγια κράτησης ταξιδιού και τα ταξιδιωτικά σας έγγραφα που δείχνουν τις ημερομηνίες και τις ώρες του ταξιδιού.
- Πρωτότυπες αποδείξεις και λογαριασμούς για όλα τα έξοδα που χρειάστηκε να καταβάλετε.
- Πρωτότυπους λογαριασμούς ή τιμολόγια που καλείστε να καταβάλετε.
- Λεπτομερή στοιχεία άλλης τυχόν ασφάλισης σας που καλύπτει τους ίδιους κινδύνους, όπως ασφάλιση κατοικίας ή ιδιωτική ασφάλιση υγείας.
- Όσο το δυνατόν περισσότερα αποδεικτικά στοιχεία για την υποστηρίξετε την αξίωσή σας.

Για αξιώσεις που εμπíπτουν σε περισσότερες της μίας ασφαλιστικές καλύψεις

- Για αξιώσεις που σχετίζονται με άρνηση εισόδου ή επιβίβασης, θα χρειαστούμε γραπτή επιβεβαίωση από τον ταξιδιωτικό μεταφορέα ή τον τοπικό πάροχο δημόσιων μεταφορών για την ημερομηνία και τον λόγο της άρνησης.
- Εάν η απαίτηση υποβάλλεται λόγω προβλημάτων στη κύρια κατοικία, θα χρειαστούμε γραπτή επιβεβαίωση από την εταιρεία επισκευής, την υπηρεσία έκτακτης ανάγκης ή τον ασφαλιστή/πραγματογνώμονα ακινήτων που παρευρέθηκε εκεί.
- Για αξιώσεις που σχετίζονται με την εργασιακή απασχόληση, θα χρειαστούμε γραπτή επιβεβαίωση από τον εργοδότη για τη φύση του συμβάντος και για το πότε ειδοποιήθηκε για πρώτη φορά ο εργαζόμενος. Αναφορικά με την καταγγελία της σύμβασης εργασίας ή την απόλυση, θα πρέπει επίσης να επιβεβαιώνεται η διάρκεια της συνεχούς εργασίας.
- Για αξιώσεις που προκύπτουν από την κλήση προσωπικού άμεσης επέμβασης, θα χρειαστούμε γραπτή επιβεβαίωση από τον εργοδότη ότι η κλήση ήταν απροσδόκητη και τον λόγο αυτής.
- Εάν η αξίωσή σας οφείλεται σε νομική διαδικασία, θα χρειαστούμε αποδεικτικά στοιχεία από το δικαστήριο ή τη σχετική αρχή για τον λόγο της αιτούμενης φυσική σας παρουσίας και ότι αυτή δεν μπορεί να αναβληθεί.
- Για αξιώσεις που σχετίζονται με έκτακτες καιρικές συνθήκες, θα χρειαστούμε αποδεικτικά στοιχεία για την αιτία και την έκταση της έκτακτης ανάγκης στην περιοχή της κύριας κατοικίας σας ή όπου αλλού απαιτείται.

Ακύρωση Ταξιδιού

- Πρωτότυπα τιμολόγια ακύρωσης που περιγράφουν λεπτομερώς όλες τις χρεώσεις ακύρωσης που προέκυψαν.
- Για αξιώσεις που σχετίζονται με ασθένεια ή τραυματισμό θα πρέπει να συμπληρωθεί ιατρικό πιστοποιητικό/γνωμάτευση από τον θεράποντα ιατρό. Σε περίπτωση θανάτου απαιτείται επικυρωμένο αντίγραφο του πιστοποιητικού θανάτου.
- Εάν η αξίωσή σας προκύπτει από οποιοσδήποτε άλλες περιστάσεις, παρακαλείσθε να παράσχετε ανεξάρτητα αποδεικτικά στοιχεία για αυτές τις περιστάσεις αυτές.

Καθυστέρηση ταξιδιού

- Έγγραφη βεβαίωση από την αεροπορική, τη σιδηροδρομική, τη ναυτιλιακή εταιρεία ή τον πάροχο επίγειας εξυπηρέτησης σχετικά με τις προγραμματισμένες και τις πραγματικές ώρες αναχώρησης και τους λόγους για τους οποίους η αναχώρηση καθυστέρησε.
- Λεπτομερή περιγραφή των περιστάσεων εξαιτίας των οποίων χάσατε την αναχώρηση, μαζί με αποδεικτικά στοιχεία από τον πάροχο δημόσιων μεταφορών ή τον φορέα που παρείχε υπηρεσίες οδικής βοήθειας στο ιδιωτικό όχημα στο οποίο ταξιδεύατε.
- Εάν η αξίωσή σας προκύπτει από οποιοσδήποτε άλλες περιστάσεις, παρακαλείσθε να παράσχετε ανεξάρτητα αποδεικτικά στοιχεία για αυτές τις περιστάσεις.

F. ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ

Οι ακόλουθοι όροι εφαρμόζονται στο πλαίσιο της ασφάλισής σας. Παρακαλούμε όπως τους αναγνώσετε προσεκτικά.

1. ΣΥΜΒΑΤΙΚΕΣ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

Έγγραφη επιβεβαίωση: Για τυχόν τροποποιήσεις του παρόντος εγγράφου ή οποιουδήποτε άλλου εγγράφου που συνοδεύει την παρούσα ασφάλισή σας είναι απαραίτητη η έγγραφη από μέρους μας επιβεβαίωση.

2. ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ & ΔΙΚΑΙΟΔΟΣΙΑ

Το εφαρμοστέο δίκαιο αυτού του Ασφαλιστήριου Συμβολαίου είναι το Ελληνικό δίκαιο και όλες οι επικοινωνίες και οι τεκμηριώσεις σχετικά με αυτό θα πραγματοποιούνται στην Ελληνική γλώσσα.

Για την επίλυση οποιασδήποτε διαφοράς ήθελε προκύψει από ή σε σχέση με το Ασφαλιστήριο Συμβόλαιο αποκλειστικώς αρμόδια ορίζονται τα Δικαστήρια των Αθηνών.

3. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Ο Ασφαλιστής συλλέγει και επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του Ασφαλισμένου, αποκλειστικά και μόνο για τη διαχείριση του Ασφαλιστηρίου Συμβολαίου του (συμπεριλαμβανομένης της προσήκουσας παροχής των κατάλληλων υπηρεσιών καθώς και του χειρισμού τυχόν αξιώσεων, απαιτήσεων και αιτημάτων περί ικανοποίησης δικαιωμάτων). Στο πλαίσιο αυτό, ο Ασφαλιστής δηλώνει και εγγυάται ότι έχει πλήρη γνώση και συμμορφώνεται με όλες τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, συμπεριλαμβανομένου του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (679/2016) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου. Ειδικότερα, ο Ασφαλιστής δηλώνει και εγγυάται ότι (i) προς εξυπηρέτησή σας και του αντίστοιχου Ασφαλιστηρίου Συμβολαίου σας, θα λαμβάνει με νόμιμο και διαφανή τρόπο τα απολύτως αναγκαία και απαραίτητα προσωπικά σας δεδομένα, (ii) θα προβαίνει σε οποιαδήποτε απαιτούμενη ενημέρωσή σας, όσον αφορά την εκ μέρους σας επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων και (iii) θα εξασφαλίζει τη λήψη κάθε απαραίτητης συγκατάθεσής σας για την εκ μέρους του επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων, εκτός εάν υφίσταται οποιαδήποτε έτερη νόμιμη βάση για την επεξεργασία αυτή.

4. ΔΙΑΤΑΞΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ (ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΚΥΡΩΣΕΙΣ)

Το Ασφαλιστήριο Συμβολαίο Σας δεν μπορεί να παρέχει κάλυψη ή όφελος στον βαθμό που είτε η κάλυψη ή το όφελος θα παραβίαζε οποιαδήποτε εφαρμοστέα κύρωση, νομοθεσία ή κανονισμό των Ηνωμένων Εθνών, της Ευρωπαϊκής Ένωσης, των Ηνωμένων Πολιτειών Αμερικής ή οποιαδήποτε άλλη εφαρμοστέα οικονομική ή εμπορική κύρωση, νομοθεσία ή κανονισμό. Θα απορρίπτουμε αξιώσεις σε πρόσωπα, εταιρείες, κυβερνήσεις και άλλα τρίτα μέρη στα οποία απαγορεύεται αυτό, βάσει εθνικών ή διεθνών συμφωνιών ή κυρώσεων.

5. ΣΥΝΑΣΦΑΛΙΣΗ/ΠΟΛΛΑΠΛΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ

Αν διαθέτετε ασφαλιστήριο συμβόλαιο έτερης ασφαλιστικής επιχείρησης για τον ίδιο κίνδυνο (πολλαπλή ασφάλιση), οφείλετε να γνωστοποιήσετε εγγράφως χωρίς καθυστέρηση σε κάθε ασφαλιστή την ασφάλιση και το ασφαλιστικό ποσό.

Οι περισσότερες ασφαλίσεις είναι ισχυρές μέχρι την έκταση της πραγματικής ασφαλιστικής ζημίας και δεν μπορεί να την υπερβαίνει.

Αν δεν συμφωνήθηκε κάτι άλλο, οι περισσότεροι ασφαλιστές ευθύνονται εις ολόκληρο, μέχρι το ασφαλιστικό ποσό της σύμβασής τους. Σε περίπτωση μη γνωστοποίησης της ύπαρξης άλλων ασφαλίσεων κατά το χρόνο σύναψης του Ασφαλιστηρίου Συμβολαίου, θα περιορίζεται το ασφάλισμα στο μέτρο που δεν καλύπτεται από προηγούμενη ασφάλιση. Σε περίπτωση που ο Λήπτης της Ασφάλισης ή ο Ασφαλισμένος παραλείψουν τη γνωστοποίηση με δόλο, εφαρμόζονται τα όσα ορίζονται στην ισχύουσα ασφαλιστική νομοθεσία.

Αν οι περισσότερες ασφαλιστικές συμβάσεις έχουν συναφθεί με κοινή συμφωνία, με ή χωρίς κοινό συντονιστή ασφαλιστή, ο κάθε ασφαλιστής ευθύνεται κατ' αναλογία του ασφαλισμένου σε αυτόν ποσοστού και όχι σε ολόκληρο.

Η συνολική αποζημίωση που θα καταβληθεί από όλες τις ασφαλιστικές εταιρίες, δεν μπορεί να υπερβεί την έκταση της ασφαλιστικής ζημίας που έχετε υποστεί.

6. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ

Έχουμε το δικαίωμα να πράξουμε τα ακόλουθα:

1. Να μην παρέχουμε κάλυψη εάν έχετε ξεκινήσει το ταξίδι σας πριν από την ημερομηνία έναρξης που αναγράφεται στο Ασφαλιστήριο Συμβολαίο σας.
2. Να ασκήσουμε νομικές ενέργειες, υποκαθιστάμενοι στα δικαιώματά σας (με δικά μας έξοδα) και να σας ζητήσουμε να μας δώσετε οποιαδήποτε στοιχεία χρειαζόμαστε, καθώς και να συμπληρώσετε τυχόν απαραίτητα έντυπα, τα οποία θα μας βοηθήσουν να ανακτήσουμε οποιαδήποτε πληρωμή που έχουμε πραγματοποιήσει προς εσάς βάσει των παρόντων όρων.
3. Κατόπιν άδειας από εσάς ή του εκπροσώπου σας, να λάβουμε πληροφορίες από τα ιατρικά σας αρχεία για να μπορέσουμε εμείς ή οι εκπρόσωποί μας να αντιμετωπίσουμε κάθε αξίωση. Αυτό ενδέχεται να περιλαμβάνει ιατρική εξέταση ή νεκροψία μετά από απώλεια ζωής. Δεν θα παρέχουμε τις προσωπικές πληροφορίες σας σε οποιονδήποτε άλλο οργανισμό χωρίς την άδειά σας.
4. Να προβούμε σε διευθετήσεις για την επιστροφή στη χώρα διαμονής σας ανά πάσα στιγμή κατά τη διάρκεια του ταξιδιού σας, εάν αρρωστήσετε ή τραυματιστείτε. Θα προβούμε στην ενέργεια αυτή μόνο

εάν συμφωνούν ο θεράπων ιατρός και οι ιατρικοί μας σύμβουλοι. Σε περίπτωση διαφωνίας, θα ζητήσουμε ανεξάρτητη ιατρική γνωμάτευση.

5. Να μην αναλάβουμε την ευθύνη για τα έξοδα επαναπατρισμού ή θεραπείας, εάν αρνηθείτε να ακολουθήσετε τις συμβουλές του θεράποντα ιατρού και των ιατρικών μας συμβούλων.
6. Να αρνηθούμε την καταβολή τυχόν αποζημίωσης βάσει των παρόντων όρων για ποσά που καλύπτονται από άλλη ασφάλιση ή από οποιονδήποτε άλλο (για παράδειγμα, τυχόν ποσά που μπορείτε να ανακτήσετε από ιδιωτική ασφάλιση υγείας, τυχόν αμοιβαία συμφωνία υγειονομικής περίθαλψης, *παρόχους ταξιδιωτικών υπηρεσιών*, ασφάλειες περιεχομένου κατοικίας ή οποιοδήποτε άλλο ποσό αποζημίωσης το οποίο μπορεί να ανακτηθεί από εσάς). Σε αυτές τις περιπτώσεις θα καταβάλουμε μόνο το μερίδιό μας επί της αξίωσης.
7. Να σας ζητήσουμε την επιστροφή για τυχόν ποσά που έχουμε καταβάλει και τα οποία δεν καλύπτονται από τους παρόντες όρους.

7. ΑΠΑΤΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Είστε υπεύθυνοι για όλες τις δηλώσεις ή άλλες παρουσιάσεις που μας υποβάλετε. Οποιαδήποτε ουσιωδώς παραπλανητική ή ανακριβής πληροφορία σε οποιοδήποτε δηλώσεις ή παρουσιάσεις που μας καταθέσετε, ενδέχεται να έχουν ως αποτέλεσμα την ακύρωση του ασφαλιστηρίου *συμβολαίου σας* ή τη μείωση του ασφαλισματος που δικαιούστε, ή ενδεχομένως, να τις χρησιμοποιήσουμε για να υπερασπιστούμε την απόφασή μας σχετικά με μια αξίωσή σας.

Η απάτη είναι παράνομη και μπορεί να επισύρει σε εσάς ποινική δίωξη και αστικές κυρώσεις. Θα απορρίψουμε την αξίωσή σας εάν εσείς ή κάποιος που ενεργεί για λογαριασμό σας:

1. Κάνει ψευδείς δηλώσεις ή δηλώσεις που είναι σκόπιμα παραπλανητικές ή δόλιες,
2. Αποκρύπτει ή παραποιεί ψευδώς οποιοδήποτε ουσιώδες γεγονός ή
3. Επιχειρεί αντίθετα ή διαπράττει απάτη.

ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΕΝΤΥΠΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ (ΔΥΝΑΜΕΙ ΤΟΥ ΑΡΘΡΟΥ 150 ΠΑΡ. 1 ΤΟΥ Ν. 4364/2016)

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

Υψιστη 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 δυσαρέσκειας 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 υποβάλλετε 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 quality@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 ευαισθητα 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 έλεγχό 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 απόφασης, 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

COVERAGE SUMMARY

| COVERAGE | WHEN IT APPLIES | MAXIMUM BENEFIT |
|--------------------------|---|------------------------------|
| Trip Cancellation | You have to cancel your trip before you depart. | 5000€ per insured |
| Travel Delay | Your travel plans are delayed while you are on your trip. Maximum reimbursement per 24-hour period of delay: With Receipts Daily Limit - € 100 Minimum Required Delay - 4 hours | 250€ per insured |

The above is only a brief description of the coverage available under your policy. Terms, conditions, and exclusions apply to all coverages. Please carefully review your policy for complete details. The definitions of the terms in the Definitions section of the policy will also apply to those terms when used in this Coverage Summary.

CONTACT DETAILS

For customer service, please:

call: [\(+30\) 210 99 88 100](tel:+302109988100) (9:00 - 20:30 CET, Mon - Fri)

e-mail: klm@mondial-assistance.gr

To file a claim, please:

call: [\(+30\) 210 99 88 141](tel:+302109988141) (24/7)

e-mail: medical@mondial-assistance.gr

GENERAL CONDITIONS

WHO WE ARE

We are a branch of the foreign insurance company under the trade name “AWP P&C S.A.”, which has its registered office in Saint-Ouen-sur-Seine, France. We also operate under the brand name “Mondial Assistance”.

Our postal address is:
10, Premetis street, Agios Dimitrios, Attica
Postal Code: 173 42, Athens

AWPP&C S.A. – Greek Branch, operating, in the present case, under the brand name “Mondial Assistance”, is an insurance company licensed to distribute insurance products within the territory of Greece (10, Premetis street, Agios Dimitrios, 173 42, Attica) as well as in Cyprus and Malta, operating in freedom of services (FoS), with corporate registration number 124252501001 and Tax Identification number 098118029.

AWPP&C S.A., which has its registered office in 7 rue Dora Maar, Saint-Ouen-sur-Seine, France, is authorized by L’Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest CS 92459, Paris Cedex 09.

ABOUT THIS POLICY

This *policy* is *our* contract with *you* that offers insurance coverage for a specific *trip* where both were purchased from the same *travel supplier*. Please read it carefully. We have tried to make it simple and easy to understand while also clearly describing the terms and conditions of *your* coverage. If *you* have any questions, we are available during our working hours listed in Coverage Summary. Just visit *us* online or give *us* a call using the contact information listed in Coverage Summary. And, if *your* travel arrangements change, please be sure to let *us* know so we can make any necessary updates to *your policy*.

This *policy* has been issued based on the information *you* provided at the time of purchase. We will provide the insurance described in this *policy* in return for payment of the premium and *your* compliance with all provisions of this *policy*. You will also notice that some words are italicized. These words are defined in the “Definitions” section. Words that are capitalized refer to the document and coverage names found in this *policy*. Headings are provided for convenience only and do not affect *your* coverage in any way.

WHAT THIS POLICY INCLUDES AND WHOM IT COVERS

This travel insurance *policy* covers only the sudden and unexpected specific situations, events, and losses included in this *policy*, and only under the conditions described. Please review this *policy* carefully.

Your Insurance contract consists of two (2) parts:

1. The main body of the Insurance Policy which confirms your insurance
2. This General and Specific Conditions document, which describes the coverages (including the Coverage Summary, which provides the particular list of coverages and benefits covered), main provisions, exclusions and conditions that govern this policy.

NOTE:

Not every loss is covered, even if it is due to something sudden, unexpected, or out of *your* control. Only those losses meeting the conditions described in this General Conditions document may be covered. Please refer to the General Exclusions section of this document for exclusions applicable to all coverages under *your policy*.

WITHDRAWAL RIGHT (COOLING-OFF PERIOD)

You are entitled within 14 days and with no obligation to state *your* reasons to cancel the *Insurance Policy* in writing sent to the contact details as above.

The 14 days period commences once *you* have received *your Insurance Policy* and the related accompanying documents of it.

If *you* have not made or will not make any valid claims during the Cooling-off Period, you will receive a full refund of your Premium. Please note that this refund is only available if the *trip* has not started. After this 14-day period, *your* premium is nonrefundable.

WHAT'S INSIDE

| | |
|-------------------------------------|----|
| DEFINITIONS | 5 |
| WHEN YOUR COVERAGE BEGINS AND ENDS | 9 |
| DESCRIPTION OF COVERAGES | 9 |
| A. TRIP CANCELLATION COVERAGE | 9 |
| B. TRAVEL DELAY COVERAGE | 12 |
| C. TRAVEL SERVICES DURING YOUR TRIP | 13 |
| GENERAL EXCLUSIONS | 14 |
| CLAIMS INFORMATION | 16 |
| GENERAL PROVISIONS AND CONDITIONS | 17 |
| INFORMATION FORM | 20 |
| DATA PRIVACY STATEMENT | 23 |

DEFINITIONS

Throughout this *policy*, words and any form of the word appearing in italics are defined in this section.

| | |
|----------------------------|---|
| Accident | An unexpected and unintended event that causes <i>injury</i> , property damage, or both. |
| Accommodation | A hotel or any other kind of lodging for which <i>you</i> make a reservation or where <i>you</i> stay and incur an expense. |
| Act of war | Any act which is associated with and occurring in the course of war or directly triggering it. |
| Adoption proceeding | A mandatory legal proceeding or other meeting required by law to be attended by you as a prospective adoptive parent(s) in order to legally adopt a minor child. |
| Baggage | Personal property <i>you</i> take with <i>you</i> or acquire on <i>your trip</i> . |
| Civil disorder | Any public protest, strike, riot, demonstration, unlawful assembly, or disturbance within a community, region, state, or nation involving acts of violence, vandalism, lawlessness, disobedience, or obstruction of free access or movement in public areas by assemblages of persons. It does not include any such occurrence that rises to the level of or is connected with any political risk, terrorist event, or war. |
| Climbing sports | An activity utilizing harnesses, ropes, belays, crampons, or ice axes. It does not include supervised climbing on artificial surfaces intended for recreational climbing. |
| Cohabitant | A person you currently live with and have lived with for at least 12 consecutive months and who is at least 18 years old. |
| Computer System | Any computer, hardware, software, or communication system or electronic device (including but not limited to smart phone, laptop, tablet, wearable device), server, cloud, microcontroller, or similar system, including any associated input, output, data storage device, networking equipment, or backup facility. |
| Covered reasons | The specifically named situations or events for which <i>you</i> are covered under this <i>policy</i> . |
| Cyber Risk | Any loss, damage, liability, claim, cost, or expense of any nature directly or indirectly caused by, contributed to by, resulting from, or arising out of or in connection with, any one or more instances of any of the following: <ol style="list-style-type: none"> 1. Any unauthorized, malicious, or <i>illegal act</i>, or the threat of such act(s), involving access to, or the processing, use, or operation of, any <i>computer system</i>; 2. Any error or omission involving access to, or the processing, use, or operation of any <i>computer system</i>; 3. Any partial or total unavailability or failure to access, process, use, or operate any <i>computer system</i>; or 4. Any loss of use, reduction in functionality, repair, replacement, restoration or reproduction of any data, including any amount pertaining to the value of such data. |
| Departure date | The date on which <i>you</i> are originally scheduled to begin <i>your</i> travel, as shown on <i>your</i> travel itinerary. |
| Doctor | Someone who is legally authorized to practice medicine or dentistry and is licensed if required. This cannot be <i>you</i> , a <i>traveling companion</i> , <i>your family member</i> , a <i>traveling companion's family member</i> , the sick or <i>injured person</i> , or that person's <i>family member</i> . |

| | |
|------------------------------------|--|
| Epidemic | A contagious disease recognized or referred to as an epidemic by a representative of the World Health Organization (WHO) or an official government authority. |
| Family member | <p>Your:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Spouse (by marriage, common law, domestic partnership, or civil union); 2. <i>Cohabitants</i>; 3. Parents and stepparents; 4. Children, stepchildren, foster children, adopted children, or children currently in the adoption process; 5. Siblings; 6. Grandparents and grandchildren; 7. The following in-laws: mother, father, son, daughter, brother, sister, and grandparent; 8. Aunts, uncles, nieces, and nephews; 9. Legal guardians and wards; and 10. Paid, live-in caregivers; |
| First responder | Emergency personnel (such as a police officer, emergency medical technician, or firefighter) who are among those responsible for going immediately to the scene of an accident or emergency to provide aid and relief. |
| High-altitude activity | An activity that includes, or is intended to include, going above 4500 meters in elevation, other than as a passenger in a commercial aircraft. |
| Illegal act | An act that violates law where it is committed. |
| Injury | Physical bodily harm. |
| Local public transportation | Local, commuter, or other urban transit system carriers (such as commuter rail, city bus, subway, ferry, taxi, for-hire driver, or other such carriers) that transport <i>you</i> or a <i>traveling companion</i> less than 150 kilometers. |
| Mechanical breakdown | A mechanical issue, which prevents the vehicle from being driven normally, including an electrical issue, flat tire, or running out of fluids (except fuel). |
| Natural disaster | A large-scale extreme weather or geological event that damages property, disrupts transportation or utilities, or endangers people, including without limitation: earthquake, fire, flood, hurricane, or volcanic eruption. |
| Pandemic | An <i>epidemic</i> that is recognized or referred to as a pandemic by a representative of the World Health Organization (WHO) or an official government authority. |
| Policy | This travel insurance contract. The Insurance <i>policy</i> and the General and Specific Conditions document form part of the Insurance Contract you have entered into with us. |
| Political risk | <p>Any one or more of the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Any event, organized resistance, or action intending or implying the intention to overthrow, supplant or change outside of normal legal processes the existing head of state, elected official, appointed official, government, or organized political or ruling group; • Nationalization; • Confiscation; • Expropriation; • Deprivation; |

- Requisition;
- Revolution;
- Rebellion;
- Insurrection;
- Uprising;
- Military and usurped power.

Primary residence Your permanent, fixed home address for legal and tax purposes.

Pre-existing medical condition An *injury*, illness, or medical condition that, prior to and including the purchase date of this *policy*:

1. Caused a person to seek medical examination, diagnosis, care, or treatment by a *doctor*;
2. Presented symptoms; or
3. Required a person to take medication prescribed by a *doctor* (unless the condition or symptoms are controlled by that prescription, and the prescription has not changed).

The illness, *injury*, or medical condition does not need to be formally diagnosed in order to be considered a *pre-existing medical condition*.

For example, a sprained knee *you* have had treated prior to and including the purchase date of *your policy* will be considered a *pre-existing medical condition*. If *you* later have to cancel *your trip* because, for instance, the sprained knee now requires surgery, or because *your* recovery is taking longer than expected, or for any other reason arising out of the knee sprain, this would be considered a *pre-existing medical condition*.

Quarantine Mandatory involuntary confinement by order or other official directive of a government, public or regulatory authority, or the captain of a commercial vessel on which *you* are booked to travel during *your trip*, which is intended to stop the spread of a contagious disease to which *you* or a *traveling companion* has been exposed.

Reasonable and customary costs The amount usually charged for a specific service in a particular geographic area. The charges must be appropriate to the availability and complexity of the service, the availability of needed parts/materials/supplies/equipment, and the availability of appropriately-skilled and licensed service providers.

Refund Cash, credit, or a voucher for future travel that *you* are eligible to receive from a *travel supplier*, or any credit, recovery, or reimbursement *you* are eligible to receive from *your* employer, another insurance company, a credit card issuer, or any other entity.

Return Date The date on which *you* are originally scheduled to end *your* travel, as shown on *your* travel itinerary.

Service animal Any dog that is individually trained to do work or perform tasks for the benefit of an individual with a disability, including a physical, sensory, psychiatric, intellectual, or other mental disability. Examples of work or tasks include, but are not limited to guiding people who are blind, alerting people who are deaf, and pulling a wheelchair. Other species of animals, whether wild or domestic, trained or untrained, are not considered service animals. The crime deterrent effects of

| | |
|----------------------------|---|
| | an animal's presence and the provision of emotional support, well-being, comfort, or companionship are not considered work or tasks under this definition. |
| Severe weather | Hazardous weather conditions including but not limited to windstorms, hurricanes, tornados, fog, hailstorms, rainstorms, snow storms, or ice storms. |
| Terrorist event | An act, including but not limited to the use of force or violence, of any person or group(s) of persons, whether acting alone or on behalf of or in connection with any organization(s), which constitutes terrorism as recognized by the local government authority or under the laws of your country of residence and is committed for political, religious, ethnic, and/or ideological purposes, including but not limited to the intention to influence any government and/or to put the public, or any section of the public, in fear. It does not include political risk. |
| Traffic Accident | An unexpected and unintended traffic-related event, <i>other than mechanical breakdown</i> , that causes <i>injury</i> , property damage, or both. |
| Travel carrier | A company licensed to commercially transport passengers between cities for a fee by land, air, or water. It does not include: <ol style="list-style-type: none"> 1. Rental vehicle companies; 2. Private or non-commercial transportation carriers; 3. Chartered transportation, except for group transportation chartered by <i>your</i> tour operator; or 4. <i>Local public transportation</i>. |
| Travel supplier | A travel agent, tour operator, airline, cruise line, hotel, railway company, or other travel service provider. |
| Traveling companion | A person or <i>service animal</i> traveling with <i>you</i> or traveling to accompany <i>you</i> on <i>your trip</i> . A group or tour leader is not considered a <i>traveling companion</i> unless <i>you</i> are sharing the same room with the group or tour leader. |
| Trip | <i>Your</i> travel to, within, and/or from a location away from <i>your primary residence</i> , which is originally scheduled to begin on <i>your departure date</i> and end on <i>your return date</i> . It must be booked with the <i>travel supplier</i> , from which <i>you</i> purchased this policy. It cannot include travel with the intent to receive health care or medical treatment of any kind, or moving, or commuting to and from work, and it cannot last longer than 31 days. |
| Uninhabitable | A natural disaster, fire, flood, burglary, or vandalism (except where vandalism is a part or a result of a cause of loss excluded under this policy) has caused enough damage (including extended loss of power, gas, or water) to make a reasonable person find their primary residence or accommodations inaccessible or unfit for use. |
| Vandalism | Any illegal act that intentionally causes damage to or destruction of public or private tangible property. |
| War | A state or period of hostile armed conflict, civil war, or military or paramilitary action, between two or more of the following: a nation, a state, a government, a territory, or an organized political or ruling group. This includes any acts or events directly associated with and occurring in the course of such conflict or action, or directly triggering such conflict or action. This definition applies regardless of whether war has been officially or formally declared. |
| We, Us, or Our | AWP P&C S.A. – Greek Branch, trading as “Mondial Assistance”. |

WHEN YOUR COVERAGE BEGINS AND ENDS

You are only eligible for coverage if we accept your request for insurance. The effective date and end date of your policy's coverages are indicated in your Insurance Policy. The policy becomes effective on the date listed, provided that the full premium is paid before or on the Insurance Policy is issued.

Coverage is only provided for losses that occur while *your policy* is in effect.

Except for one-way and same-day return *trips*, the *departure date* and *return date* that you provided at time of purchase are counted as two separate days of travel when we calculate the duration of *your trip*.

Your policy ends on the coverage end date listed in it. However, there are situations where *your policy* may end on a different date. If *your policy* was purchased with a one-way booking, *your* coverage end date will be the *return date* (not to exceed 31 days from the *departure date* shown on *your* travel documents).

Additionally, *your policy* will end on the earliest of:

1. At 23:59 on the day you cancel *your policy*;
2. At 23:59 on the day you file a trip cancellation claim with us or
3. At 23:59 on the 31st day of the *trip*.

However, if *your* return travel is delayed due to a reason covered under this *policy*, we will extend *your* coverage period until the earlier of when you are able to return to *your* point of origin or *primary residence*, or until you arrive at a medical facility for further care following a medical repatriation or *trip* interruption.

Please note that this *policy* applies for a specific *trip* and cannot be renewed.

DESCRIPTION OF COVERAGES

In this section, we will describe the many different types of insurance coverages which are included in *your policy*. We explain each type of coverage and the specific conditions that must be met for the coverage to apply. **Please note that exclusions may apply.**

A. TRIP CANCELLATION COVERAGE

If *your trip* is canceled or rescheduled for a covered reason listed below, we will reimburse you for your non-refundable trip payments, deposits, cancellation fees, and change fees (less available *refunds*), up to the maximum benefit for trip cancellation coverage listed in *your* Coverage Summary. Please note that this coverage only applies before you have left for *your trip*.

Also, if you prepaid for shared accommodations and your traveling companion cancels their trip due to one or more of the covered reasons listed below, we will reimburse any additional accommodation fees you are required to pay.

IMPORTANT: You must notify all of your travel suppliers within 48 hours of discovering that you will need to cancel your trip (this includes being advised to cancel your trip by a doctor). If you notify any travel suppliers later than that and get a smaller refund as a result, we will not cover the difference. If a serious illness, injury, or medical condition prevents you from being able to notify your travel suppliers within that 48-hour period, you must notify them as soon as you are able.

Covered reasons:

1. You or a traveling companion becomes ill or injured, or develops a medical condition disabling enough to make you cancel your trip (including being diagnosed with an epidemic or pandemic disease such as COVID-19).

The following condition applies:

- a. A doctor advises you or a traveling companion to cancel your trip before you cancel it.

2. A family member who is not traveling with you becomes ill or injured, or develops a medical condition (including being diagnosed with an epidemic or pandemic disease such as COVID-19).

The following condition applies:

- a. The illness, injury, or medical condition must be considered life threatening by a doctor, or require hospitalization.

3. You, a traveling companion, family member, or your service animal dies on or after your policy's coverage effective date and before your trip.

4. You or a traveling companion is quarantined before your trip due to having been exposed to:

- a. A contagious disease other than an epidemic or pandemic; or
- b. An epidemic or pandemic (such as COVID-19), but only when the following conditions are met:
 - i. The quarantine is specific to you or a traveling companion, meaning that you or a traveling companion must be specifically and individually designated by name in an order or directive to be placed in quarantine due to an epidemic or pandemic; and
 - ii. **The quarantine does not apply generally or broadly (a) to some segment or all of a population, geographical area, building, or vessel (including shelter-in-place, stay-at-home, safer-at-home, or other similar restriction), or (b) based on to, from, or through where the person is traveling. This condition (ii) applies even if the quarantine order or directive specifically designates you or a traveling companion by name to be quarantined.**

5. You or a traveling companion is in a traffic accident on the departure date.

One of the following conditions must apply:

- a. You or a traveling companion need medical attention; or
- b. Your or a traveling companion's vehicle needs to be repaired because it is not safe to operate.

6. You are legally required to attend a legal proceeding during your trip.

The following condition applies:

- a. The attendance is not in the course of *your* occupation (for example, if *you* are attending in *your* capacity as an attorney, court clerk, expert witness, law enforcement officer, or other such occupation, this would not be covered).

7. *Your primary residence becomes uninhabitable.*
8. *You or a traveling companion is terminated or laid off by a current employer after your policy's purchase date.*

The following conditions apply:

- a. The termination or layoff is not *your* or *your traveling companion's* fault;
- b. The employment must have been permanent (not temporary or contract); and
- c. The employment must have been for at least 12 continuous months.

9. *You or a traveling companion secures new permanent, paid employment, after your policy's purchase date, that requires presence at work during the originally scheduled trip dates.*
10. *Your or a traveling companion's primary residence is permanently relocated by at least 150 kilometers due to a transfer by your or a traveling companion's current employer. This coverage includes relocation due to transfer by your spouse's current employer.*
11. *You or a travelling companion serving as a first responder is called in for duty due to an accident or emergency (including a natural disaster) to provide aid or relief during the originally scheduled trip dates.*
12. *You or a traveling companion receive a legal notice to attend an adoption proceeding during your trip.*
13. *You, a traveling companion, or a family member serving in the armed forces is reassigned or has personal leave status changed, except because of war or disciplinary action.*
14. *You or a traveling companion is medically unable to receive an immunization required for entry into a destination.*
15. *Your or traveling companion's travel documents required for the trip are stolen*

The following condition applies:

- a. *You must make diligent efforts and provide documentation of your efforts to obtain replacement documents through appropriate authorities that would allow you to keep the originally scheduled trip dates*

16. *You or a traveling companion is refused a tourist visa by the authorities of the destination or transit country*
17. *You find out you are pregnant after purchasing this policy.*
18. *You need to attend the birth of a family member's child.*

19. *Your destination becomes uninhabitable.*
20. Family outside *your* country of residence cannot accommodate *you* during your *trip*, as planned, because someone in their household has died, become seriously ill or *injured*, or developed a serious medical condition.
21. Government authorities order a mandatory evacuation due to a *natural disaster* at *your* destination that is in effect within 24 hours prior to *your* departure date.

The following condition applies:

- a. *Your policy* was purchased prior to public knowledge of the event leading to the mandatory evacuation.

22. *You* or a *traveling companion* legally separates or divorces on or after *your policy's* coverage effective date but before *your* scheduled departure date.

The following condition applies:

- a. *Your policy* was purchased within 14 days of the date of the first *trip* payment or deposit

23. *You* or a *traveling companion's* vehicle experiences a *mechanical breakdown* on the way to the departure point of *your trip*.
24. *You* or a *traveling companion's* primary vehicle intended for transporting *you* or the *travelling companion* to the point of *your trip's* departure or intended to be the primary mode of transportation during *your trip* is stolen.
25. *You* fail the final exam or *you* fail to advance to the next grade level at an accredited educational establishment, where *you* are a student.
26. *Your* tour operator or commercial event organizer cancels *your* multi-day tour or multi-day event that is the main purpose of *your trip* and was purchased prior to *your* departure date due to:
 - a. *A natural disaster;*
 - b. *Severe weather.*

NOTE: Coverage is only available for lost, pre-paid, and nonrefundable cost of accommodations for and transportation to and from the cancelled multi-day tour or multi-day event. We will not reimburse *you* for the cost of the cancelled multi-day tour or multi-day event.

B. TRAVEL DELAY COVERAGE

If *you* or a *traveling companion's trip* is delayed for one of the *covered reasons* listed below, we will reimburse *you* for the following expenses, less available *refunds*, up to the maximum benefit shown in *your* Coverage Summary for travel delay:

- i. *Your* lost prepaid *trip* expenses and additional expenses *you* incur while and where *you* are delayed for meals, *accommodation*, communication, and transportation, subject to a daily (24 hours) limit listed in *your* Coverage Summary.
- ii. If the delay causes *you* to miss the departure of your cruise or tour, necessary transportation expenses to either help *you* rejoin *your* cruise/tour or reach *your* destination.
- iii. If the delay causes *you* to miss the departure of your flight or train due to a *local public transportation* delay on *your* way to the departure airport or train station, necessary transportation expenses to either help *you* reach *your* destination or return home.

NOTE: We will not reimburse you for any expenses that are your travel carrier's or travel supplier's responsibility.

The delay must be for at least the Minimum Required Delay listed in *your* Coverage Summary and due to one of the following *covered reasons*:

1. A *travel carrier* delay (this does not include a *travel carrier's* cancellation prior to your *departure date*);
2. A strike, unless threatened or announced prior to the purchase of *your policy*
3. *Quarantine* during *your trip* due to having been exposed to:
 - a. A contagious disease other than an *epidemic* or *pandemic*; or
 - b. An *epidemic* or *pandemic* (such as COVID-19), but only when the following conditions are met:
 - i. The *quarantine* is specific to *you* or a *traveling companion*, meaning that *you* or a *traveling companion* must be specifically and individually designated by name in an order or directive to be placed in *quarantine* due to an *epidemic* or *pandemic*; and
 - ii. The *quarantine* does not apply generally or broadly (a) to some segment or all of a population, geographical area, building, or vessel (including shelter-in-place, stay-at-home, safer-at-home, or other similar restriction), or (b) based on to, from, or through where the person is traveling. This condition (ii) applies even if the quarantine order or directive specifically designates *you* or a *traveling companion* by name to be *quarantined*.
4. A *natural disaster*;
5. Lost or stolen travel documents;
6. Hijacking, except when it is a *terrorist event*;
7. *Civil disorder*, unless it rises to the level of *political risk*; or
8. A *traffic accident*.
9. A *travel carrier* denies *you* or a *traveling companion* boarding based on a suspicion that *you* or a *traveling companion* has a contagious medical condition (including an *epidemic* or *pandemic* disease such as COVID-19). This does not include **being denied boarding due to your refusal or failure to comply with rules or requirements to travel or of entry to your destination.**

C. TRAVEL SERVICES DURING YOUR TRIP

If *you* need travel services during *your trip*, we are available 24 hours a day. With *our* global reach and multi-lingual staff, we are here to help *you*.

Finding a *Doctor* or Medical Facility

If *you* need care from a *doctor* or medical facility while *you* are traveling, we can assist *you* in finding one.

Monitoring Your Care

If *you* are hospitalized, *our* medical staff will stay in contact with *you* and the *doctor* caring for *you*. We can also notify *your* family and *your doctor* back home of *your* illness or *injury* and update them on *your* status.

Emergency Cash Assistance

If *your* travel is delayed or interrupted and *you* need extra money to pay for unexpected expenses, we can assist in arranging the transfer of funds from *your* family or friends.

Legal Referrals

We can help *you* find local legal advice if *you* need it while *you* are traveling.

Emergency Message Delivery

We can assist *you* in getting an urgent message to someone back home.

GENERAL EXCLUSIONS

This section describes the general exclusions applicable to all coverages under *your policy*. An “exclusion” is something that is not covered by this insurance *policy*, and therefore no payment or service would be available.

This *policy* does not provide any coverage, benefit, or services for any activity that would violate any applicable law or regulation, including without limitation any economic/trade sanction or embargo.

If *you* have traveled against an order or advice against travel issued by *your* home country’s or *trip* destination’s government or local authority, this *policy* excludes any loss directly or indirectly resulting from, arising out of, or related to any reason for or subject of such travel order or advice.

This *policy* does not provide coverage for any loss that results directly or indirectly from any of the following general exclusions if they affect *you*, a *traveling companion*, or a *family member*:

1. Any loss, condition, or event that was known, foreseeable, intended, or expected when *your policy* was purchased;
2. *Pre-Existing medical conditions*;
3. *Your* intentional self-harm or if *you* attempt or commit suicide;
4. Normal, complication-free pregnancy or childbirth, except when and to the extent that normal, complication-free pregnancy or childbirth is expressly referenced in and covered under trip cancellation coverage;
5. Fertility treatments or elective abortion;
6. The use or abuse of alcohol or drugs, or any related physical symptoms. This does not apply to drugs prescribed by a *doctor* and used as prescribed;
7. Acts committed with the intent to cause loss;
8. Operating or working as a crew member (including as a trainee or learner/student) aboard any aircraft or commercial vehicle or commercial watercraft;
9. Participating in or training for any professional or semi-professional sporting competition;

10. Participating in or training for any amateur sporting competition while on *your trip*. This does not include participating in informal recreational sporting competitions and tournaments organized by hotels, resorts, or cruise lines to entertain their guests.
11. Participating in extreme, high-risk sports and activities in general and the following activities in particular:
 - a. Skydiving, BASE jumping, hang gliding, or parachuting;
 - b. Bungee jumping;
 - c. Caving, rappelling, or spelunking;
 - d. Skiing or snowboarding outside marked trails or in an area accessed by helicopter;
 - e. *Climbing sports* or free climbing;
 - f. *Any high-altitude activity*;
 - g. Personal combat or fighting sports;
 - h. Racing or practicing to race any motorized vehicle or watercraft;
 - i. Free diving; or
 - j. Scuba diving at a depth greater than 20 meters or without a dive master.
12. *An illegal act* resulting in a conviction, except when *you, a traveling companion, a family member, or your service animal* is the victim of such act;
13. *An epidemic or pandemic*, except when and to the extent that an *epidemic or pandemic* is expressly referenced in and covered under trip cancellation coverage or travel delay coverage;
14. *Natural disaster*, except when and to the extent that a *natural disaster* is expressly referenced in and covered under trip cancellation coverage or travel delay coverage;
15. Air, water, or other pollution, or the threat of a pollutant release, including thermal, biological, and chemical pollution or contamination;
16. Nuclear reaction, radiation, or radioactive contamination;
17. **War or acts of war**;
18. **Military duty**, except when and to the extent that *military duty* is expressly referenced and covered under trip cancellation coverage;
19. **Political risk**;
20. **Cyber risk**;
21. **Civil disorder** except when and to the extent that *civil disorder* is expressly referenced in and covered under travel delay coverage;
22. **Terrorist events**, except when and to the extent that *terrorist events* are expressly referenced in and covered under trip cancellation coverage or travel delay coverage;
23. Acts, travel alerts/bulletins, or prohibitions by any government or public authority, except when and to the extent that an act, travel alert/bulletin, or prohibition by a government or public authority is expressly referenced in and covered under trip cancellation coverage;
24. **Any travel supplier's** complete cessation of operations due to financial condition, with or without filing for bankruptcy;
25. **A travel supplier's** restrictions on any *baggage*, including medical supplies or equipment;
26. Ordinary wear and tear or defective materials or workmanship; or
27. An act of gross negligence by *you* or a *traveling companion*.

IMPORTANT: *You* are not eligible for reimbursement under any coverage if:

1. *Your travel carrier* tickets do not show travel date(s);

2. **The Departure Date and Return Date as shown on the Coverage Summary do not match *your trip's* actual *departure date* and *return date* (does not apply to insurance purchased with a one-way booking); or**
3. **You intend to receive health care or medical treatment of any kind while on *your trip*.**

CLAIMS INFORMATION

Our goal is to simplify the claims process as much as possible. Before submitting your claim, please carefully review your policy and Summary of Coverage to ensure that your incident is eligible for coverage. Please be aware that not all losses are covered, even if they are sudden, unexpected, or beyond your control.

To file a claim, you can:

- Call us at (+30) 210 99 88 141 (available 24/7)
- Send an email to medical@mondial-assistance.gr

When submitting your claim, please provide us with all the requested information and documents as soon as possible. The more details you can provide, the faster we can process your claim. Please retain copies of all the information you send us.

You should have already gathered the necessary information to support your claim. Below is a list of steps you should take and the documents we will need to begin investigating your claim. We may request additional information and/or evidence after the claim form has been submitted. If this occurs, we will notify you as soon as possible.

Please make sure to gather the following documents for all claims:

- Your original travel booking invoices and travel documents, including dates and times of travel.
- Original receipts and bills for all expenses you have incurred.
- Original bills or invoices that you are obligated to pay.
- Details of any other insurance you have that covers the same risks, such as home insurance or private health insurance.
- Provide as much evidence as possible to support your claim.

For claims that fall under more than one insurance coverage, the following additional documentation is required:

- If your claim relates to refusal of entry or boarding, we will need written confirmation from the travel agent or local public transport provider regarding the date and reason for the refusal.
- If the claim is made due to problems at the main residence, we will need written confirmation from the repair company, emergency service, or the property insurer/property surveyor who attended.
- For claims related to employment, we will need written confirmation from the employer regarding the nature of the incident and when the employee was first notified. In the case of termination of employment or dismissal, the length of continuous employment will also need to be confirmed.
- Claims related to the call of *first responder* must be accompanied by written confirmation from the employer proving that the call was unexpected and providing the reason for it.
- Claims due to legal proceedings must be supported by evidence from the court or relevant authority explaining the reason for the required physical presence and confirming that it cannot be postponed.

- Claims relating to *severe weather conditions* must be accompanied by evidence demonstrating the cause and extent of the emergency in the area of your main residence or the required location.

Trip Cancellation

- Provide original cancellation invoices that detail all cancellation charges incurred.
- For claims related to illness or injury, a completed medical certificate/diagnosis from the attending physician is required. In the case of death, a certified copy of the death certificate is necessary.
- If the claim arises from any other circumstances, please provide independent evidence of these circumstances.

Travel Delay

- Obtain written confirmation from the air, rail, shipping, or ground handling company or service provider detailing the scheduled and actual departure times, alongside the reasons for the delayed departure.
- Present a comprehensive account of the circumstances leading to the missed departure, along with supporting evidence from the public transport provider or the roadside assistance service for the private vehicle, if applicable.
 - Should the claim stem from other circumstances, independent evidence validating these circumstances must be provided.

GENERAL PROVISIONS AND CONDITIONS

The following conditions apply to your insurance. Please read them carefully.

1. CONTRACTUAL AMENDMENTS

Written Confirmation: Any amendments to this document or any other document accompanying this insurance are subject to our written confirmation.

2. APPLICABLE LAW & JURISDICTION

The applicable law of this Policy is Greek law and all communications and documentation relating to it will be made in Greek.

The Courts of Athens shall have exclusive jurisdiction to settle any dispute arising out of or in connection with this Policy.

3. PROTECTION OF PERSONAL DATA

The Insurer collects and processes the Insured's personal data exclusively and solely for the administration of the Insurance Contract (including the proper provision of appropriate services and the handling of any claims, demands and requests for the satisfaction of rights). In this context, the Insurer declares and warrants that it is fully aware of and complies with all its obligations under the applicable legal and regulatory framework on the protection of personal data, including the General Data Protection Regulation (679/2016) of the European Parliament and of the Council. In particular, the Insurer represents and warrants that (i) for your convenience and for your respective Insurance Contract, it will obtain in a lawful and transparent manner your absolutely necessary and required personal data; (ii) it will provide you with any required information regarding the processing of your personal data on your behalf; and (iii) it will ensure that you

obtain any necessary consent for the processing of your personal data on its behalf, unless there is any other lawful basis for such processing.

4. FINANCIAL SANCTIONS REGIME (INTERNATIONAL SANCTIONS)

Your Policy cannot provide coverage or benefit to the extent that either coverage or benefit would violate any applicable United Nations, European Union, United States of America or any other applicable economic or trade sanction, law or regulation. We will reject claims to persons, companies, governments and other third parties to whom this is prohibited under national or international agreements or sanctions.

5. CO-INSURANCE/MULTIPLE INSURANCE

If you have an insurance policy from another insurance company for the same risk (multiple insurance), you must promptly notify each insurer in writing of the insurance and the insured amount .

Most insurance policies are valid up to the extent of the actual insured loss and cannot exceed it.

Unless otherwise agreed, most insurers are jointly and severally liable up to the sum insured under their policy. If the existence of other insurance is not disclosed at the time of the conclusion of the Insurance Contract, the reimbursement will be limited to the extent not covered by previous insurance. In the event that the Policyholder or the Insured fails to make such a disclosure fraudulently, the provisions of the applicable insurance legislation shall apply.

If several insurance contracts have been concluded by common agreement, with or without a common coordinating insurer, each insurer shall be liable in proportion to the percentage insured to him and not in full.

The total compensation paid by all insurers cannot exceed the extent of the insured loss you have suffered.

6. RIGHTS OF THE INSURER

We have the right to do the following:

- a. We may not provide cover if you have started your trip before the departure date indicated in your Insurance Policy.
- b. To take legal action in subrogation to your rights (at our expense) and to ask you to provide us with any information we need and to complete any necessary forms to help us recover any payment we have made to you under these terms.
- c. With your or your representative's permission, obtain information from your medical records to enable us or our representatives to deal with any claim. This may include a medical examination or autopsy following a loss of life. We will not provide your personal information to any other organization without your permission.
- d. To make arrangements for your return to your country of residence at any time during your trip if you become ill or injured. We will only take this action if our treating doctor and medical advisers agree. In case of disagreement, we will seek an independent medical opinion.
- e. We will not be responsible for repatriation or treatment costs if you refuse to follow the advice of your doctor and our medical advisors.

- f. To refuse to pay any compensation under these terms for amounts covered by other insurance or any other sources (such as, any amounts you may recover from private health insurance, any mutual health care agreement, travel service providers, home contents insurance or any other amount of compensation that may be recovered from you). In these cases we will only pay our share of the claim.
- g. To seek reimbursement from you for any amounts we have paid that are not covered by these terms.

7. FRAUD AND MISREPRESENTATION

You are responsible for all statements or other representations you submit to us. Any materially misleading or inaccurate information in any statements or representations you submit to us may result in the cancellation of your policy or a reduction in the compensation to which you are entitled, or possibly be used by us to defend our decision on a claim of yours.

Fraud is illegal and may subject you to criminal prosecution and civil penalties. We will reject your claim if you or someone acting on your behalf:

1. Makes false statements or statements that are intentionally misleading or fraudulent,
2. Falsely conceals or misrepresents any material fact; or
3. Contrary to the foregoing, attempts or commits fraud.

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 quality@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 "AWPP & 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:

- i. For identification purposes,
- ii. For communication purposes for any issue related to our contractual relationship
- iii. In order to assess any insurance risks, to agree on the general and specific terms of the insurance contract and the respective premium
- iv. 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