

**Programas de Seguro de Viaje:
Full Flex**

TÉRMINOS Y CONDICIONES

ARTÍCULO 1. TABLA DE COBERTURAS

	Límites de cobertura por persona
CANCELACIÓN DE SALIDA	
<p>La cobertura de Cancelación de Salida es válida sólo si se ha seleccionado: el programa Full Flex y se han pagado las primas correspondientes.</p> <p>La cantidad asegurada es el monto declarado como "costo del viaje".</p>	
<p>Los Eventos Cubiertos son la enfermedad repentina (hasta los 70 años) y el accidente (cualquier edad) del Asegurado o miembro de su Familia, en caso de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingreso al hospital del Asegurado como resultado de un Evento (incluido el diagnóstico con una enfermedad epidémica o pandémica como COVID-19), siempre que la hospitalización o la terapia post-hospitalaria (según lo prescrito por el médico tratante) exceda la fecha de salida para el Viaje. 2. Ingreso al hospital de un miembro de la Familia del Asegurado como resultado de un Evento (incluido el diagnóstico con una enfermedad epidémica o pandémica como COVID-19), antes de la salida y continuando más allá de la fecha de salida programada del Asegurado para el Viaje. 3. Muerte del Asegurado como resultado de un Evento (incluida la muerte como resultado de una enfermedad epidémica o pandémica como COVID-19). 4. Muerte de un miembro de la familia del Asegurado como resultado de un Evento (incluida la muerte como resultado de una enfermedad epidémica o pandémica como COVID-19) que hace necesario la presencia del Asegurado y, por lo tanto, la cancelación de la salida para el Viaje. 5. El Asegurado o un compañero de viaje son puestos en cuarentena antes del Viaje por orden u otra solicitud de un gobierno o autoridad pública, sobre la base de la sospecha de que el Asegurado o un compañero de viaje ha estado expuesto a una enfermedad contagiosa (incluida una epidemia o pandemia como COVID-19). <p>Cubre las cláusulas de cancelación hasta el límite indicado. para:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. los gastos individuales del Asegurado del Viaje en caso de cancelación de la salida para el Viaje como resultado de un Evento cubierto del Asegurado. 2. los gastos individuales del Asegurado del Viaje en caso de cancelación como resultado de un Evento cubierto para un miembro de la Familia del Asegurado. 	€ 10.000

ARTÍCULO 2. DEFINICIONES:

Los siguientes términos tendrán la siguiente interpretación en el presente contrato:

ASEGURADO/Usted: La persona cubierta por el contrato de seguro y cualquier persona que actúe en su nombre. Para todos los Asegurados mayores de 75 años, todas las coberturas se aplican, excepto los eventos relacionados con enfermedades (incluido el diagnóstico de una enfermedad epidémica o pandémica como COVID-19).

ASEGURADORA/COMPAÑÍA DE SEGUROS: La sucursal griega de la c
AWP P&C S.A., con sede en 10, Premetis Street, 173 42, Agios Dimitrios, Attica, tel. +30 210 99.88.100.

VIAJE: Viaje a nivel mundial, excepto destinos o puntos de partida que la compañía de seguros haya optado por no cubrir debido a las directrices de viaje, con una duración de hasta 90 días, con un transportista oficial aprobado, con fines profesionales o recreativos y con destinos e intermedios programados indicados en la propuesta de seguro.

EUROPA: Europa geográfica y los países del Mediterráneo.

NORTEAMÉRICA: Estados Unidos y Canadá.

MUNDO: El resto del mundo aparte de Europa y América del Norte.

FAMILIA: El cónyuge, los hijos, los padres, los suegros y los hermanos del Asegurado.

FULL FLEX: Uno de los programas de la compañía de seguros que se ha seleccionado y para el cual se han pagado las primas correspondientes.

SEGURO: El presente contrato de seguro.

EVENTO: Cualquier incidente, situación o acontecimiento, como un accidente o enfermedad u otra situación cubierta expresamente por este Seguro.

ENFERMEDAD: Evento que se manifiesta durante el Viaje para el cual se requiere tratamiento para mantener la vida y/o proporcionar alivio inmediato del dolor, el malestar o las lesiones.

ENFERMEDAD PREEXISTENTE: Cualquier condición médica temporal o crónica o lesión física que haya sido investigada, diagnosticada o tratada, en cualquier momento antes de la emisión del contrato, incluso si se considera estable y bajo control.

HOSPITAL: La institución que proporciona alojamiento a pacientes con el fin de diagnóstico y tratamiento.

VEHÍCULO: El automóvil o motocicleta que utiliza el Asegurado para el transporte al primer punto de salida desde su lugar de residencia, no mayor de 10 años.

EQUIPAJE: La propiedad personal que el Asegurado utiliza en el Viaje.

ENSERES DE VALOR: Cámaras fotográficas, equipos de telecomunicaciones, audiovisuales, electrónicos y estéreo y sus respectivos accesorios y consumibles, antigüedades, joyas, relojes, piedras preciosas, objetos de oro, plata u otros metales preciosos, pieles, sedas y perfumes.

ACCIDENTE PERSONAL: La lesión corporal causada exclusivamente por medios violentos, fortuitos, externos y visibles durante el Viaje y que sea la única causa de muerte o incapacidad total o parcial permanente del Asegurado.

TRABAJO MANUAL: Cualquier trabajo técnico o labor manual, como (sin limitación) levantar o transportar objetos con un peso superior a 15 kilogramos, cualquier trabajo que requiera el uso de herramientas eléctricas y no eléctricas, trabajo en instalaciones subterráneas o elevadas.

EXENCIÓN: La cantidad no asegurada que, cuando se menciona, se deduce primero de la cobertura de seguro correspondiente.

CATÁSTROFE NATURAL: Todos los desastres naturales (sin limitación), como terremotos, marejadas, tornados, tormentas, erupciones volcánicas, inundaciones, etc.

GUERRA: Hostilidades o uso de fuerza militar por parte de cualquier nación o raza por motivos económicos, geográficos, nacionalistas, políticos, raciales, religiosos o cualquier otro propósito.

TERRORISMO: El uso real o amenazante de medios, fuerza o violencia con el propósito directo o indirecto de causar daño, lesiones o perturbaciones, con el objetivo de la vida humana, propiedad, bienes o gobierno para lograr objetivos económicos, nacionales, nacionalistas, políticos, raciales o religiosos.

RIESGOS EN EL CIBERESPACIO: Cualquier pérdida, daño, responsabilidad, reclamación, costo o gasto de cualquier naturaleza que sea causado directa o indirectamente por, contribuya a, surja de o esté relacionado con o resulte en uno o más de los siguientes eventos/incidentes:

1. Cualquier acto o amenaza no autorizada, maliciosa o ilegal que involucre el acceso o procesamiento, uso o funcionamiento de cualquier Sistema de Computadora.
2. Cualquier error u omisión que involucre el acceso o procesamiento, uso o funcionamiento de cualquier Sistema de Computadora,
3. Cualquier falta de disponibilidad parcial o total o falla de acceso, procesamiento, uso o funcionamiento de cualquier Sistema de Computadora o

4. Cualquier pérdida de uso, disminución de la funcionalidad, reparación o reproducción de cualquier dato, incluido cualquier monto relacionado con el valor de dichos datos.

SISTEMA DE COMPUTADORA: Cualquier computadora, equipo, software o sistema de comunicaciones o dispositivo electrónico (incluidos, entre otros, teléfono inteligente, computadora portátil, tableta, dispositivo portátil), servidor, nube informática, microcontrolador u otro sistema similar, que incluya cualquier dispositivo de entrada, salida, almacenamiento de datos, equipo de red o instalación de copia de seguridad.

HUELGA: Cualquier forma de movilización laboral, disturbios o agitación con la intención de obstruir o intervenir en la provisión de servicios o la producción.

EPIDEMIA: Una enfermedad infecciosa reconocida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) o una autoridad gubernamental oficial en el país de residencia o destino de su viaje.

PANDEMIA: Una epidemia reconocida como pandemia por la Organización Mundial de la Salud (OMS) o por una autoridad gubernamental oficial en el país de residencia o destino de su viaje.

CUARENTENA: Restricción obligatoria con el propósito de detener la propagación de una enfermedad infecciosa a la que usted o un compañero de viaje ha estado expuesto. Excluye cualquier cuarentena generalizada o amplia en parte o en todo un grupo de población, en un barco entero o en una región geográfica completa, o cuarentena que se aplique en el lugar, hacia o desde el cual usted o un compañero de viaje está viajando.

ARTÍCULO 3. INSTRUCCIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

En caso de accidente o enfermedad del Asegurado y la previsión de hospitalización del mismo, el Asegurado o cualquier persona actuando en su nombre debe comunicarse de inmediato con la compañía de seguros al (+30) 210 99.88.118 (disponible las 24 horas del día) para confirmar las coberturas y organizar el pago directo de los gastos, de lo contrario la compañía de seguros puede optar por no cubrirlo. En cualquier otro caso de Evento, el Asegurado debe notificar a la compañía de seguros dentro de los 30 (treinta) días a partir del día del Evento. En todos los casos, se deben proporcionar los siguientes documentos:

- El número y los detalles de la póliza de seguro.
- Descripción del evento.
- Comprobantes médicos originales y documentos justificativos.
- Evidencia y pruebas relacionadas.

Todos los documentos relacionados con la reclamación que no estén disponibles serán proporcionados a expensas del Asegurado.

ARTÍCULO 4. TÉRMINOS Y CONDICIONES

Full Flex está sujeto a Directrices Generales y Especiales, Consejos, Términos, Condiciones y Excepciones establecidas en la presente Póliza de Seguro, aplicables a todas las Cláusulas. El incumplimiento significa que la compañía de seguros puede optar por no cubrir total o parcialmente las reclamaciones.

Párrafo 1. Activación e Inicio de la Cobertura

1.1 Las coberturas son válidas para más de un Evento durante el Viaje a menos que se especifique lo contrario.

1.2 La cobertura del Vehículo comienza desde el momento en que el Asegurado sale de su residencia en Grecia/Chipre hasta que llega al primer punto de partida para el Viaje.

1.3 Las demás coberturas comienzan cuando el Asegurado sale del lugar de residencia permanente para el Viaje y finalizan cuando regresa al lugar de residencia permanente.

Párrafo 2. Términos Generales

- 2.1** Para viajes a un país de la Unión Europea, el Asegurado debe utilizar Salud de la Unión Europea. Para aclaraciones sobre cómo obtener el formulario, el Asegurado puede llamar a la compañía de seguros.
- 2.2** Si el Asegurado requiere atención médica inmediata, la compañía de seguros debe ser informada de inmediato.
- 2.3** En caso de fallecimiento del Asegurado, la compañía de seguros se reserva el derecho de exigir autopsia, inspección ocular y/o exhumación, a expensas de los representantes legales del Asegurado.
- 2.4** En caso de traslado médico, solo se utilizarán medios de transporte comunes para la transferencia desde un punto accesible por ellos.
- 2.5** Full Flex proporciona todas las coberturas en Euros. Para gastos realizados fuera de Europa, los beneficios se pagarán al tipo de cambio oficial de la moneda local a Euros en el día de la transacción.
- 2.6** Las prestaciones por cada Evento cubren acumulativamente hasta el agotamiento del monto especificado en el Artículo 1 (Tabla de Coberturas) por cada Asegurado, después de aplicar cualquier Exención y más allá de cualquier monto compensado por otra entidad involucrada y hasta el costo real del daño como compensación total.
- 2.7** El Asegurado debe permitir que los representantes de la compañía de seguros lo examinen, revisen los registros médicos y proporcionen toda la información relevante para esclarecer el Evento.
- 2.8** En cada Evento, el Asegurado debe notificar a la compañía de seguros para activar la cobertura y para informar sobre cualquier compensación o beneficio proporcionado por cualquier otra entidad.
- 2.9** Si un Evento cubierto por esta Póliza también está cubierto por otro contrato de seguro o entidad, la compañía de seguros pagará la parte de la compensación que le corresponda después de que el cliente haya agotado las compensaciones reclamadas a otras compañías de seguros o entidades hasta el monto total correspondiente en la Tabla de Coberturas del programa Full Flex seleccionado.
- 2.10** El Asegurado debe cumplir con todas las Instrucciones, Consejos, Términos, Condiciones y Excepciones de este Seguro para evitar el rechazo de su reclamo.
- 2.11** El Asegurado debe ayudar a la compañía de seguros a recuperar cualquier pago realizado en su nombre que esté cubierto por cualquier otro contrato de seguro o entidad.
- 2.12** El Asegurado debe reembolsar a la compañía de seguros dentro de los 30 días posteriores a la solicitud, cualquier monto que haya pagado o garantizado en su nombre pero que no esté cubierto por este Seguro.
- 2.13** No se permitirá ningún reembolso de prima después de que haya transcurrido el tiempo previsto para la declaración de desistimiento o el inicio o uso de las coberturas del Seguro, o la expiración del mismo.
- 2.14** El Asegurado no debe asumir ninguna responsabilidad que comprometa a la compañía de seguros sin el consentimiento expreso de la misma.
- 2.15** La compañía de seguros tiene el derecho de resolver todos los asuntos relacionados con o surgidos de reclamos en nombre del Asegurado.
- 2.16** La compañía de seguros no pagará por un Evento que ocurra debido a la falta de acción responsable y prudente por parte del Asegurado para prevenirlo o proteger su propiedad.
- 2.17** El Seguro será cancelado y el Asegurado será perseguido en caso de distorsión, descripción falsa o ocultamiento de hechos o materiales.
- 2.18** El Asegurado no tendrá derecho a seleccionar y ordenar las reclamaciones que serán compensadas. Todas estas decisiones serán tomadas por la compañía de seguros.
- 2.19** La compañía de seguros no estará obligada por ninguna reclamación, obligación, deducción, acuerdo, gasto, carga, cesión o transferencia de cualquier reclamación que surja de este Seguro.
- 2.20** El Asegurado debe seguir los consejos de la compañía de seguros para manejar los Eventos y no debe negociar, pagar, arreglar o reconocer ninguna reclamación sin el permiso expreso de la compañía de seguros.
- 2.21** La compañía de seguros puede tomar acciones en nombre del Asegurado para recuperar o asegurar compensación de cualquier tercero por un Evento cubierto por el Seguro. El monto recuperado o asegurado pertenecerá a la compañía de seguros.
- 2.22** El Asegurado (dependiendo del Evento) debe retener cualquier objeto dañado o boletos no utilizados y ponerlos a disposición de la compañía de seguros.

2.23 La compañía de seguros maneja la información y los datos pers conformidad con los términos de la Comisión de Protección de Datos Personales.

2.24 Todos los boletos previstos en las coberturas del Seguro serán emitidos exclusivamente por la compañía de seguros y serán de Clase Económica Aérea, Ferroviaria, Marítima o de Primera Clase por Carretera.

2.25 El Seguro está regido, interpretado y aplicado de acuerdo con la legislación griega. En caso de disputa entre la compañía de seguros.

ARTICULO 5. EXCEPCIONES

Párrafo 1. Eventos Médicos del Asegurado, que:

1.1 Viaje en contra de las recomendaciones de un médico o fisioterapeuta.

1.2 Viaje para recibir consejos médicos o diagnóstico, someterse a intervención médica o quirúrgica, recibir tratamiento o para un aborto voluntario.

1.3 Estaba consciente, antes de reservar el Viaje, de cualquier condición médica o enfermedad propia o de otra persona en la que dependiera el buen desarrollo de su viaje.

1.4 Sufre de demencia, enfermedad mental, trauma emocional o psicológico, ansiedad, depresión o miedo a volar o viajar.

1.5 Está en lista de espera de un hospital u otro establecimiento de atención médica para tratamiento.

1.6 Se espera que dé a luz dentro de los 4 (cuatro) meses posteriores a la fecha de regreso del Viaje.

1.7 Se le ha diagnosticado una enfermedad terminal.

1.8 Es el resultado de un tratamiento, atención médica o medicación que el Asegurado recibió antes del inicio del Viaje o que debe continuar durante el Viaje.

Adicionalmente:

1.9 El Asegurado no debe viajar en contra de las recomendaciones/consejos del gobierno de su país de residencia o de las autoridades locales del lugar de destino de su viaje.

Párrafo 2. Otros eventos del Asegurado, que surgen directa o indirectamente de:

2.1 Cancelaciones después del check-in o debido a una huelga de cualquier entidad, empresa u organización.

2.2 Daños o reclamaciones causadas por dolo o por negligencia grave del Asegurado o de las personas de las que es responsable.

2.3 Incidentes que no se hayan comunicado a la compañía de seguros dentro de los 30 días desde el día del Evento.

2.4 Daños para los cuales no se presenta una copia de denuncia, certificada por las autoridades del lugar del Evento, o para los cuales no se ha presentado una denuncia por escrito a las autoridades competentes dentro de las 24 horas desde el momento del Evento.

2.5 Compras de bienes sin recibos oficiales correspondientes.

2.6 Daños, cancelaciones, incumplimiento de obligaciones o cualquier otro problema que afecte el buen desarrollo del Viaje debido a quiebra, insolvencia, bancarrota o dificultades financieras de cualquier empresa o persona física involucrada en la realización del Viaje.

2.7 Daños causados por fugas de polvo, líquidos, alimentos o aceites, o por insectos, escoria o parásitos en el equipaje.

2.8 Daños, roturas, arañazos o mal funcionamiento de joyas, equipo, objetos frágiles, medios audiovisuales, gafas ópticas o de sol, ortodoncia, puentes dentales, audífonos y extremidades artificiales que se encuentren dentro del equipaje.

2.9 Daños debido a Desastres Naturales.

2.10 Radiación o contaminación por radioactividad, combustibles nucleares o residuos, explosiones nucleares, sustancias radiactivas tóxicas o materiales de cualquier componente nuclear.

- 2.11 Fabricación o producción, almacenamiento, embalaje, procesamiento, detonadores, munición, nitroglicerina y cualquier tipo de explosivos, gases o gases en contenedores a presión o sustancias tóxicas.
- 2.12 Guerra, guerra civil, invasión, rebelión, revolución, uso de fuerza militar, Terrorismo o intento de prevenir o sofocar la acción terrorista.
- 2.13 Participación del Asegurado en competiciones y deportes profesionales, o en campeonatos, o en entrenamiento o práctica para estos, o en deportes aéreos o extremos, escalada, exploración y buceo, caza, vuelos o entrenamiento como piloto o miembro de la tripulación en aeronaves o embarcaciones marítimas.
- 2.14 Uso de vehículos para los cuales el Asegurado no tiene licencia de conducir válida.
- 2.15 Exposición intencional del Asegurado a un peligro extremo o injustificado (excepto el intento de salvar una vida humana), autolesiones, suicidio, intento de suicidio o lesiones autoinfligidas deliberadas.
- 2.16 Viajes terrestres no organizados en Asia interior o África interior (excepto en tren).
- 2.17 Participación del Asegurado en Operaciones Militares, servicio en fuerzas armadas o participación en actividades delictivas.
- 2.18 Cualquier evento que ocurra durante el trabajo manual del asegurado, así como cualquier gasto consecuente que pueda ocasionar dicho evento.
- 2.19 Uso o inyección de medicamentos (a menos que sean recetados por un médico especialista, excepto sustitutos de drogas o sustancias narcóticas), alcoholismo, embriaguez o cualquier otro abuso del Asegurado.
- 2.20 Enfermedades preexistentes o accidentes previos.
- 2.21 Lesiones, enfermedades o muerte del Asegurado atribuibles a enfermedades venéreas, VIH, SIDA o ARC y/o cualquier variante de estas.
- 2.22 Cualquier Evento causado directa o indirectamente por epidemias y/o pandemias, a menos que esté cubierto expresamente por la cobertura "Asistencia, Gastos Médicos, Gastos de Hospitalización" como se define en el Artículo 1. Tabla de Coberturas.
- 2.23 Riesgos en el Ciberespacio.

Párrafo 3. La compañía de seguros suspenderá la cobertura del Asegurado debido a:

- 3.1 Gastos posteriores al Evento, sin coordinación y, por lo tanto, sin la aprobación adicional de los gastos por parte del centro de coordinación de la compañía de seguros.
- 3.2 Retiro voluntario del Asegurado, sin la aprobación del personal médico, de un centro de primeros auxilios, hospital u otra institución médica.
- 3.3 Rechazo del traslado o movimiento propuesto por la compañía de seguros, por parte del propio Asegurado o de un tercero actuando en su nombre.

**Formulario Informativo
(según el artículo 150, párrafo 1, de la Ley 4364/2016)**

Nombre de la Compañía de Seguros:

Sucursal griega de la compañía de seguros extranjera "AWP P&C S.A."

Dirección de la Compañía de Seguros:

Premetis 10, Agios Dimitrios, Ática (C.P. 173 42)

Ley Aplicable: Griega

Procedimiento y Plazo para la Resolución de Documentos de Solicitudes o Quejas del Asegurado y/o Beneficiario del Seguro:

La Compañía debe responder por escrito al Asegurado y/o Beneficiario del Seguro, a más tardar dentro de los cincuenta (50) días naturales desde la presentación de cualquier queja o solicitud suya. La presentación de dicha queja no interrumpe la prescripción de cualquier reclamación que pueda tener contra la Compañía, ni limita su derecho a recurrir a las Autoridades competentes o a recurrir a la Justicia. Para obtener más información sobre el "Proceso de Presentación de Quejas" seguido por nuestra Compañía, puede consultar el sitio web de la compañía www.mondial-assistance.gr.

PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES

1. INTRODUCCIÓN

La máxima prioridad de nuestra Compañía es proporcionar una respuesta óptima a sus necesidades de seguro, brindando servicios efectivos de alta calidad en todo momento. En este contexto, en esta sección puede obtener información sobre cómo presentar su reclamación en relación con su póliza de seguro o los servicios de seguro que se le proporcionan. Para más detalles:

2. QUÉ SE CONSIDERA UNA RECLAMACIÓN

La expresión de descontento por parte de una persona física o jurídica, relacionada con el contrato de seguro o los servicios de seguros proporcionados, de cualquier manera, por ejemplo, el asegurado/beneficiario del seguro, asegurado, beneficiario del seguro, tercero perjudicado en los seguros de daños. También se consideran quejas, según la ley, las reclamaciones de seguros declaradas, las solicitudes de compensación, así como las solicitudes relacionadas con su contrato y la provisión de información o aclaraciones sobre el mismo.

3. CÓMO PRESENTAR SU RECLAMACIÓN

Para presentarnos su queja, puede completar el Formulario de Quejas o el formulario correspondiente, que puede enviarnos de la manera que más le convenga, específicamente:

- (a) mediante correo electrónico a la dirección electrónica globy@mondialassistance.gr
- (b) por fax al 0030.211.10.99.818
- (c) por correo postal a la dirección:

Sucursal griega de la compañía de seguros extranjera "AWP P&C S.A."
Premetis 10, Agios Dimitrios, 107 43, Atenas.

En cualquier caso, si decide no completar el Formulario de Quejas electrónico, sino el formulario impreso, este deberá contener al menos la siguiente información:

- Nombre completo
- Nombre del padre
- Fecha de nacimiento
- Número de póliza (o número de matrícula, en caso de seguro de vehículo)
- Número de teléfono de contacto
- Su relación con el contrato (asegurado, miembro cubierto, posible cliente, etc.)

4. PROCEDIMIENTO PARA GESTIONAR SU RECLAMACIÓN

Una vez que recibamos su reclamación, el Departamento de Gestión de Quejas correspondiente registrará su solicitud y creará un expediente. Para su gestión, se recuperará cualquier información necesaria de los departamentos pertinentes de la Compañía.

La Compañía está obligada, a más tardar dentro de los cincuenta (50) días calendario desde la recepción de su queja, a responderle por escrito y justificar su respuesta. En caso de cualquier demora, debe informarle por escrito tanto el hecho de la demora como el motivo de la misma.

5. QUÉ AUTORIDADES PUEDE DIRIGIRSE

Además de presentar su queja o si no está satisfecho con la respuesta de la Compañía, puede dirigirse a la Autoridad Administrativa Independiente "Defensor del Consumidor" a los siguientes datos:

Dirección: Leoforos Alexandras 144, Atenas (C.P. 114 71)

Sitio web: <http://www.synigoroskatanaloti.gr/>

Teléfonos de contacto: 210-6460862/210-6460814

6. CUÁNDO PRESCRIBEN SUS POSIBLES RECLAMACIONES CONTRA LA COMPAÑÍA

Cualquier reclamación que tenga contra la Compañía prescribe después del período de tiempo que establece la legislación vigente en cada momento. La presentación de una queja mediante el procedimiento anterior no interrumpe la prescripción legal de sus reclamaciones legítimas.

FORMULARIO DE RECLAMACIÓN

Datos Personales

Nombre*:

Ciudad/Zona*:

Teléfono*:

Correo electrónico*:

NIF*:

Número de Póliza de Seguro:

Reclamación

Tema*:

Por favor, describe detalladamente en el campo anterior cada evento relacionado con tu queja, las fechas y los nombres de las personas involucradas para facilitar que la Empresa te responda de manera fundamentada.

Declaro que consiento el tratamiento de mis datos personales por parte de la Empresa para el propósito de gestionar mi queja actual.

I. INTRODUCCIÓN

La sucursal griega de la compañía de seguros extranjera AWP P&C S.A., con sede en la calle Premetis 10, 173 42, Agios Dimitrios, Ática, tel. +30 210 99.88.100 (en adelante "AWP" o "la Compañía"), es responsable del procesamiento de sus datos personales, que se recopila en el contexto de la compra y el servicio de su seguro de viaje. En AWP reconocemos y damos primordial importancia al cumplimiento de la legislación vigente y a la protección general de la persona frente al procesamiento de datos personales.

II. QUÉ DATOS PERSONALES PROCESAMOS

La recopilación y procesamiento de sus datos personales con el fin de comprar y servir su seguro de viaje se realiza por parte de los empleados autorizados o colaboradores competentes de nuestra Compañía, y se refiere a la información que usted nos proporciona en el sitio web <http://www.mondial-assistance.gr> o en los sitios web de los colaboradores, o en el sitio web dedicado para los colaboradores de nuestra compañía, ya sea en la etapa de preparación de la oferta o en la etapa de emisión del contrato de seguro.

Estos datos incluyen:

a) En la etapa de obtención de la oferta, información como:

- Tipo de viaje,
- País de salida y destino,
- Fechas de llegada y salida,
- Número y edades de los viajeros,
- Costo del viaje.

b) En la etapa de emisión del contrato de seguro, información adicional como:

- Datos de identificación (nombre, número de identificación fiscal y autoridad tributaria o de expedición, o número de pasaporte y autoridad expedidora),
- Datos de contacto (dirección postal, dirección de correo electrónico, números de teléfono),
- Datos demográficos (género).

c) En caso de que ocurra el riesgo asegurado, los asegurados pueden proporcionar datos personales sensibles (de salud), como:

- Descripción del evento.
- Documentos médicos originales.
- Documentos y evidencias relacionadas.
- Historial médico.
- Informe médico del médico tratante.

III. PARA QUÉ FINES PROCESAMOS SUS DATOS PERSONALES

La Compañía procesa los datos personales mencionados anteriormente para los siguientes propósitos:

- A) En el contexto de la emisión y prestación del contrato de seguro, especial
- i. Para la identificación y verificación de sus datos,
 - ii. Para la comunicación sobre cuestiones relacionadas con su relación contractual con la Compañía,
 - iii. Para la evaluación del riesgo en el marco del contrato de seguro y la determinación de sus términos generales y especiales, así como la prima correspondiente.
 - iv. Para la gestión del contrato de seguro durante toda su vigencia o incluso después de su vencimiento, incluyendo la evaluación, el control y el ajuste del pago del seguro en caso de ocurrencia del riesgo asegurado o el pago del monto establecido en los términos del contrato (prima). Es importante destacar que si es necesario procesar sus datos personales sensibles en el contexto de este propósito, se solicitará su consentimiento explícito. La falta de consentimiento o de la información requerida, así como la revocación de su consentimiento en el futuro, dará a la Compañía el derecho a rescindir de inmediato y negarse a cumplir cualquier obligación derivada del contrato de seguro. En cualquier caso, le recordamos que tiene derecho a revocar su consentimiento en cualquier momento, sin que ello afecte a la legalidad del tratamiento basado en el consentimiento antes de su revocación.
- B) En el marco del cumplimiento por parte de la Compañía de las obligaciones establecidas por el marco legislativo y regulatorio vigente en cada momento, especialmente en relación con la aplicación de la legislación de seguros y fiscales vigente.
- C) En el contexto de informarle por parte de la Compañía sobre nuevos productos y/o servicios que se ajusten a sus intereses y preferencias, siempre que proporcione su consentimiento explícito para este fin, de acuerdo con lo establecido anteriormente en relación con el consentimiento.

IV. QUIÉNES SON LOS DESTINATARIOS DE SUS DATOS PERSONALES

El procesamiento de los datos personales mantenidos en los archivos de la Compañía se realiza exclusivamente por personas físicas y jurídicas bajo su control, que poseen las correspondientes calificaciones profesionales que garantizan un conocimiento adecuado y una integridad personal para mantener la confidencialidad.

Los datos que le conciernen pueden ser transmitidos a otras compañías (re)aseguradoras, empresas vinculadas al Grupo ALLIANZ PARTNERS, así como a proveedores colaboradores de la Compañía en el marco del funcionamiento legal del contrato de seguro, en la medida en que sea necesario para su mejor servicio y la prestación de servicios, como intermediarios de seguros, empresas de gestión de reclamaciones, empresas de transporte de emergencia y segundas opiniones médicas, empresas de custodia y conservación de archivos, empresas de servicios de atención al cliente, abogados, investigadores, peritos.

Finalmente, la Compañía puede comunicar sus datos a las autoridades públicas/judiciales competentes en la medida en que lo exija el marco legislativo y regulatorio vigente, si se presenta una solicitud relevante o si está obligada a presentar un informe con dichos datos sin previa notificación específica.

V. TRANSFERENCIA TRANSFRONTERIZA

La Compañía, en el marco de la realización de sus actividades y para cumplir con las disposiciones del marco normativo vigente, puede proceder a la transferencia/recepción de datos personales hacia/desde las compañías (re)aseguradoras y empresas vinculadas del Grupo ALLIANZ PARTNERS, según sea necesario. La transferencia o interconexión descrita anteriormente se realiza de acuerdo con lo establecido por la legislación europea para las Compañías con sede en países dentro de la Unión Europea, o por el marco normativo local para las demás Compañías fuera de la Unión Europea.

La transferencia de datos personales a países fuera de la Unión Europea ofrecen un nivel adecuado de protección de datos personales. En caso de que el tercer país fuera de la Unión Europea no proporcione un nivel adecuado de protección de datos personales, los datos personales sólo podrán transferirse a dicho país si la protección de datos está prevista por algún acuerdo de transferencia de datos que garantice un nivel adecuado de protección, o si se cumplen las condiciones establecidas expresamente por la legislación europea y nacional.

VI. PERIODO DE CONSERVACIÓN DE LOS DATOS

Los datos personales que la Compañía procesa se conservan obligatoriamente durante todo el período que exija el propósito del procesamiento. Una vez finalizado este período, los datos se conservan de acuerdo con el marco legal vigente durante el tiempo previsto desde la finalización de la relación comercial o durante el tiempo necesario para defender los derechos de la Compañía ante un tribunal u otra autoridad competente. La Compañía presta especial atención al método de destrucción del material archivado que se produce diariamente. Específicamente para este propósito, ha establecido y aplica un procedimiento relevante, que se implementa una vez que se determina que no es necesario mantener el archivo para cumplir con los requisitos legales y regulatorios o para proteger los intereses de la Compañía, y se basa en las directrices de la Autoridad de Protección de Datos Personales (1/2005 DPA). La Compañía asegura que el procedimiento de destrucción de archivos que contienen datos personales también obliga a terceros que brindan servicios en nombre y por cuenta de la misma, así como a cualquier otra persona con la que coopere en el marco de contratos de externalización u otros acuerdos similares.

VII. NUESTRAS OBLIGACIONES

Nos comprometemos a mantener sus datos actualizados y precisos, a almacenarlos y eliminarlos de forma segura, a no recopilar y retener datos que no sean necesarios, a proteger sus datos contra pérdidas, uso indebido, acceso no autorizado o divulgación, y en general, a garantizar la existencia de medidas técnicas y organizativas adecuadas para su protección.

VIII. SUS DERECHOS

Usted tiene derecho a acceder, es decir, a ser informado, previa solicitud, sobre si sus datos personales están siendo procesados y, en su caso, a obtener una copia y más información sobre dicho procesamiento. Además, tiene derecho a solicitar la corrección de sus datos personales inexactos o la complementación de los mismos, así como, cuando proceda conforme a la ley, a ejercer el derecho de supresión, el derecho de limitación del tratamiento, el derecho a la portabilidad de sus datos, y el derecho de oposición al tratamiento. En caso de toma de decisiones automatizada individual, tiene derecho a: a) ser informado específicamente sobre el proceso de dicho tratamiento, b) recibir una explicación de la decisión pertinente, c) expresar su opinión, y d) impugnar la decisión.

Para cualquier solicitud relacionada con el tratamiento de sus datos, le rogamos que se ponga en contacto lo antes posible con el responsable de protección de datos de la Compañía, enviando un correo electrónico a dpo@mondial-assistance.gr con el asunto GDPR, o enviando una carta pertinente con la indicación "GDPR" a AWP P&C S.A., Premetis 10, PC 17342, Agios Dimitrios, Attica. El ejercicio de los derechos es gratuito, a menos que la solicitud se repita con frecuencia y, debido a su volumen, implique para la Compañía un costo administrativo.



Si considera que la protección de sus datos personales se ve afectada de la Autoridad de Protección de Datos Personales utilizando la siguiente información de contacto:

Sitio web: www.dpa.gr/

Dirección postal: 1-3 Kifisias Avenue, PC 115 23, Athens

Centro de llamadas: +30 210 6475600

Fax: +30 210 6475628

Correo electrónico: contact@dpa.gr