

Раздел 2. Включени покрития и застрахователни суми

2.1. Нашата отговорност се ограничава до покритите рискове и до съответната застрахователна сума, които са посочени в застрахователния договор. Платимото обезщетение не може да надвишава посочената застрахователна сума.

2.2. Застрахователната сума е сумата за всички застраховани лица и събития през срока на застраховката. Всички обезщетения, платени през срока на застраховката, ще намалят застрахователната сума по покритието.

2.3. Вие можете да купите застраховка „Отмяна на пътуване“ **до 14 дни след** закупуването на самолетния билет или плащането на резервацията за пътуване, което от двете е направено първо, ако началната дата на пътуването е след повече от 30 дни.

Ако сте резервирали или платили Вашето пътуване **по-малко от 30 дни преди заминаването** (т.нар. **last minute**), можете да добавите допълнителното покритие **само в деня, в който сте резервирали или платили** пътуването.

2.4. Включено покритие и застрахователни суми:

| Покритие | Отмяна на пътуване преди заминаване Прекъсване на пътуване след заминаване Промяна на датите на пътуване преди заминаване (Промяна на пътуване) |
|---|---|
| Застрахователна сума (максимален лимит на обезщетение) за Застрахован | Общата стойност на пътуването (съгласно посоченото в застрахователния договор) |
| Максимална застрахователна сума за един Застрахован по един застрахователен договор | 10 000 евро |
| Максимална застрахователна сума за група от Застраховани лица по един застрахователен договор | 20 000 евро |
| Самоучастие в случай на отмяна или прекъсване на пътуване по здравословни причини или смърт: | Не се прилага |
| Самоучастие в случай на отмяна или прекъсване на пътуване по други причини, различни от здравословни причини или смърт: | Не се прилага |

Раздел 3. Какво покриваме по застраховката

3.1. Ние ще Ви възстановим документално доказаните разходи, които Вие сте задължени да платите на туроператор, авиокомпания, хотел, или друг доставчик на туристическа услуга (вкл. авансови плащания за транспорт, настаняване, входни такси и всякакви други свързани предплатени, нереализирани и невъзстановими туристически услуги) в случай на отмяна на Ваше пътуване преди началото на пътуването. Ако пътуването Ви бъде прекъснато, това се отнася за пропорционална част от тези разходи.

3.2. Ние изплащаме обезщетение за направените разходи във връзка с отмяната, промяната или прекъсването на пътуването, които не подлежат на възстановяване на друго основание, като платени депозити и извършени авансови плащания, свързани с пътуването.

3.3. Ако Вие промените датите на пътуването си и започнете пътуването си по-късно и неизползваните услуги не могат да бъдат възстановени по друг начин, Ние ще възстановим пропорционална част от разходите за отмяна на тези услуги.

3.4. Покритието се предоставя само в случаите, когато Вие нямате сключена друга застраховка покриваща този риск.

3.5. Ние ще покрием Вашите разходи за отмяна, промяна или прекъсване на пътуване само при условие, че те са в резултат на причините, посочени по-долу.

3.6. Ние ще покрием Вашите разходи за отмяна, промяна или прекъсване на пътуване в резултат на:

3.6.1. Заболяване или Злополука на Застрахования, на Член на семейството на Застрахования или на спътника на Застрахования, не предполагащи възстановяване преди плануваното пътуване на Застрахования.

3.6.2. Смърт на Застрахования, на спътника на Застрахования, на Член на семейството на Застрахования или Член на семейството на спътника на Застрахования.

3.6.3. Усложнения, свързани с бременността на Застрахования или на съпруг/партньора на Застрахования, в резултат на които има препоръка от Лекар пътуването да не бъде извършено, както и преждевременно раждане от Застрахования или от съпруга/партньора на Застрахования, пътуващ заедно със Застрахования. Не се покрива отмяна и промяна на пътуване във връзка с бременност или преждевременно раждане настъпили след края на 26-та седмица от бременността.

3.6.4. Поставяне под задължителна карантина в резултат на положителен тест за Covid 19 на Застрахован или на спътник на Застрахован, покрит по застраховката, наложена от орган на общественото здравеопазване в рамките на 2 седмици преди планираната начална дата на пътуването.

3.6.5. Сериозно Заболяване, тежка Злополука или смърт на домашен любимец на Застрахован.

3.6.6. Внезапно обостряне на Стабилизирано хронично заболяване на Застрахования и/или спътник на Застрахования, потвърдено от медицинска документация, което прави невъзможно пътуването и не предполага възстановяване преди планираната начална

дата на пътуване.

3.6.6. Кражба на лични документи на Застрахования, необходими по време на пътуването (паспорт, лична карта, входна виза) при условие, че кражбата е настъпила в рамките на 7 дни преди датата на заминаване, не е възможно документите да бъдат произведени преди началната дата на пътуването и кражбата е била заявена пред съответните правоохранителни органи.

3.6.7. Трудовото правоотношение между Застрахован и неговия работодател е прекратено не по взаимно съгласие или Трудовото правоотношение между спътник на Застрахован и неговия работодател е прекратено не по взаимно съгласие.

3.6.8. Определяне от работодател на дата на започване на работа от Застрахования и/или спътник на Застрахования, попадаща в рамките на времетраенето на пътуването. Покритието е валидно, ако към момента на сключване на застрахователния договор Застрахованият и/или спътника на Застрахования е бил регистрирано безработно лице и не е знаел датата на започване на работа.

3.6.9. Пропуснат полет или заминаване в резултат на закъснение на обществен транспорт с повече от 3 часа, поради което Застрахованият не може да използва първоначално предвидения транспорт за начало на пътуването. Застрахователят ще покрие реално извършените допълнителни разходи за транспорт в икономична класа, направени във връзка с необходимостта от самостоятелно пристигане до дестинацията, които разходи са в резултат на закъснение с повече от 3 часа на обществен транспорт, с който Застрахованият пътува до мястото на заминаване.

3.6.10. Щети на жилището на Застрахования, в резултат на природно бедствие, пожар или престъпление, настъпили в рамките на 30 дни преди заминаването на Застрахования, което изисква присъствие на Застрахования, във връзка с действията, предприети от компетентните правоохранителни органи.

3.6.11. Кражба или пожар на моторно превозно средство, собственост на Застрахования, настъпили в рамките на 7 дни преди заминаването на Застрахования, което изисква присъствието на Застрахования за предприемане на правни и административни действия.

3.6.12. Получаване на призовка от Застрахования за явяване в съда като свидетел по отношение на осиновяване на дете или процедура по развод.

3.6.13. Постановяне под задължителна карантина (вкл. в резултат на положителен тест за Covid19) на Застрахован или на спътник на Застрахован, покрит по застраховката, наложена от орган на общественото здравеопазване в рамките на 2 седмици преди планираната начална дата на пътуването.

3.6.14. Застрахован или Член на семейството на Застрахован станете жертва на престъпление.

3.6.15. В случай, че спътник на Застрахования отмени свое пътуване поради някой от изброените по-горе рискове, но Застрахованият желае да пътува, Застрахователят ще покрие разходите на Застрахования за доплащане за единична стая с лимит до 300 EUR

Раздел 4. Характеристики на застраховката

4.1. Предназначение на застраховка „Отмяна на пътуване“

Можете да сключите застраховката за вътрешни и международни пътувания, организирани турове, отделен самолетен билет или престой в хотел, престой в спа, пансион, къмпинг или частно настаняване, за летни и градски лагери, престой на открито, ски курсове, езикови курсове и др., при условие, че имате сключен договор за резервация или обвързваща поръчка с доставчик на туристическа услуга и/или пътуването Ви е платено предварително.

4.2. Кой може да бъде Застрахован

4.2.1. Застраховани могат да бъдат физически лица на възраст до 85 години (включително) към датата на сключване на застрахователния договор.

4.2.2. Застраховката може да покрива лица, български или чуждестранни граждани, чиято Държава на постоянно пребиваване е Република България.

4.3. Какво е териториалното покритие

Ние предоставяме покритие по застраховката за пътувания в цял свят. Територията на Република България и страната на постоянно пребиваване са включени в покритието, съгласно посоченото в договора.

4.4. Кога започва и кога приключва застраховката

4.4.1. Ви можете да купите застраховка „Отмяна на пътуване“ **до 14 дни след** закупуването на самолетния билет или плащането на резервацията за пътуване, което от двете е направено първо, ако началната дата на пътуването е след повече от 30 дни.

4.4.2. Ако сте резервирали или платили Вашето пътуване **по-малко от 30 дни преди заминаването** (т.нар. **last minute**), можете да сключите застраховката **само в деня, в който сте резервирали или платили** пътуването.

4.4.3. Застрахователното покритие за отмяна на пътуване започва от датата на купуване на застраховката и приключва на датата на заминаване, посочена в самолетния билет или в договора за туристическа услуга.

4.4.4. Застрахователното покритие за прекъсване на пътуване започва от датата на заминаване и приключва в деня на връщане, посочен като Крайна дата на застрахователния договор.

4.4.5. Нашата отговорност по тази застраховка не може да бъде ангажирана при неплащане на застрахователната премия и при изтичане на периода на покритие.

4.5. Застрахователна премия

4.5.1 Застрахователната премия се калкулира като процент от общата стойност на пътуването за всички лица, покрити по застраховката.

4.5.2 Застрахователната премия се определя в български лева и е посочена в договора. Застрахователната премия се плаща еднократно в деня на сключване на застраховката.

4.5.3 Застрахователната премия се облага с данък в размер на 2% съгласно Закона за данък върху застрахователните премии, платим ведно със застрахователната премия.

4.5.4 При неплащане на Застрахователната премия се счита, че застрахователният договор не е породил правни последици за страните. Ние не дължим обезщетение при застрахователно събитие, настъпило след датата, на която премията е трябвало да бъде платена.

4.6. Какво да правите в случай на щета

4.6.1. В случай че не можете да заминете, анулирайте пътуването си и всички резервирани услуги свързани с него възможно най-скоро. Поискайте възстановяване на предплатените суми за пътуването от всички доставчици на туристически услуги.

4.6.2. За да заведете щета за отмяна на пътуване преди заминаване, свържете се с нас на:

Телефон на Колонад за обслужване на клиенти: **0700 14 251**.

Имейл: clients@colonnade.bg.

4.6.3. Ако вече пътувате и трябва да прекъснете Вашето пътуване, свържете се с телефона за спешни случаи на нашата Асисанс компания и поискайте одобрение за следващите стъпки. Асисанс телефон 24/7 : +359 2 921 01 00.

4.7. Как да прекратите застраховката

4.7.1. Вие можете да се откажете от застраховката в срок от 14 дни от получаване на застрахователния договор, след като Ни изпратите писмено изявление за това на е-mail clients@colonnade.bg или на адрес:

Колонад Иншурънс Ес Ей - клон България, град София, бул. Черни връх №51Б, вх. Б, ет. 2, ФеърПлей Бизнес Център, 1407 София.

4.7.2. Освен по реда посочен в т. 3.8.1., независимо от срока на застраховката, Вие можете да прекратите договора, след като ни изпратите 30 дневно писмено предизвестие.

4.7.3. Прекратяването на застраховката не погасява задължението Ви да платите застрахователната премия за периода, през който Ви е осигурено покритие. При предсрочно прекратяване на застраховка, по която не са изплащани и не се дължат обезщетения, Ние ще Ви възстановим Застрахователната премия съответстваща на неизтеклия Срок на застраховката.

4.7.4. Вие можете да прекратите застраховка със започнал Застрахователен период, само при условие че през застрахователния период не са настъпили събития, по които са предявени или могат да бъдат предявени претенции за плащане на застрахователни обезщетения.

4.7.5. За да прекратите Вашата застраховка, обадете ни се на тел. **0700 14 251** или се свържете с нас на е-mail clients@colonnade.bg

Раздел 5. Какво не покриваме (Общи изключения)

5.1. Нашата отговорността не може да се ангажира, при:

5.1.1 събития, които са настъпили извън периода на покритие;

5.1.2 медицински указания срещу Вашето пътуване, направени преди резервацията на пътуването;

5.1.3 усложнения и влошаване на Вашето здравословното състояние, които са съществували преди сключване на застраховката, с изключение на внезапно обостряне на Стабилизирано хронично заболяване;

5.1.4 отмяна или прекъсване на пътуване, умишлено предизвикани или причинени от Вас или в резултат на груба небрежност;

5.1.5 събития в резултат на епидемии или пандемии, с изключение на SARS-Covid19;

5.1.6 бременност и всякакви свързани с нея последици, възникнали след 26-тата седмица от бременността, както и при инвитро процедури или лечение на безплодие;

5.1.7 прекъсване на бременност (аборт), освен ако не е извършен, с цел запазване живота и здравето на Застрахования;

5.1.8 отмяна или прекъсване на Вашето пътуване от работодател или прекратяване на трудов договор по взаимно съгласие;

5.1.9 неизпълнение на задължения по договор от доставчик на туристическа услуга (напр. Туроператор, Туристически агент, хотел, авиокомпания и др.)

5.1.10 липса на уведомяване в писмена форма на Туроператор или друг доставчик на туристическа услуга за отмяната на резервация или платена туристическа услуга и причините за това;

5.1.11 Ваш отказ да се подложите на ваксинация или друга превантивна медицинска манипулация, необходима преди пътуването в държави, за които същата се изисква;

5.1.12 психични разстройства или болести, невроза, депресия;

5.1.13 ХИВ (вирус на имунна недостатъчност), всяко свързано с ХИВ заболяване или друго заболяване предавано по полов път;

5.1.14 събития, в резултат на това, че Вие сте под въздействие на алкохол, наркотични или други упойващи вещества, освен ако са били приложени професионално от Лекар или професионално предписани от Лекар;

5.1.15 съзнателно излагане на опасност (освен при опит за спасяване на човешки живот), съзнателно самонараняване, самоубийство или опит за такива или произтичащо от неспазване на медицински препоръки;

5.1.16 излагане на неблагоприятни ядрени, химични или биологични субстанции;

5.1.17 война или военни действия, стачки, граждански вълнения, бунтове, въстания, актове на тероризъм и саботаж, и други действия с политическа, идеологическа, религиозна и/или социална мотивация;

5.1.18 извършване или в резултат на участие в извършването на престъпление (вкл. опит за престъпление) или действия,

нарушаващи разпоредби на местното законодателство и забрани на местните власти;

5.1.19 професионално упражняване на спортове, упражняване на спортове с повишен риск и участие в състезания (вкл. при участие в състезание, включващо употребата на сухопътно, водно или въздухоплавателно превозно средство);

5.1.20 събития в резултат на полет, освен в случаите, когато Вие сте на борда на самолет като редовен пасажер и самолетът е регистриран от съответната авиокомпания като годен да превозва пътници;

5.1.21 неспазване на общоприети правила за безопасност;

5.1.22 управлението на моторно превозно средство от Вас без свидетелство за правоуправление или под въздействието на алкохол, наркотични или други упойващи вещества;

5.1.23 участие като каскадьор или дубльор на артист във филмови сцени, представляващи източник на опасност;

5.1.24 служба или тренировки в каквито и да са военни, полувоенни или полицейски (по сигурността) служби или международни военни организации, или резултат от подобни действия, независимо от това дали Застрахованият е носил униформа по време на настъпване на събитието;

5.1.25 събития, свързани с изпълнението на професионалните Ви задължения, с изключение на заболявания или злополуки;

5.1.26 ограничения, свързани с пътуването и придвижването, наложени от местните власти в която и да е страна, през която минава маршрута на Пътуването (включително страната на започване на Пътуването);

5.1.27 земетресение, природни бедствия и екстремални атмосферни условия в която и да е страна, през която минава маршрута на Пътуването (включително страната на започване на Пътуването).

Раздел 6. Как да заявите щета

6.1. Вие трябва да Ни уведомите в писмен вид за настъпило събитие, което би могло да доведе до изплащане на сума по тази застраховка, във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 7 (седем) дни от датата на настъпване на събитието. В случай, че не е спазен срокът за уведомление, Ние можем да откажем плащане или да намалим размера на обезщетението, ако закъснението е оказало влияние върху размера на вредите.

6.2. При отмяна или прекъсване на пътуване Вие трябва да уведомите писмено Туроператора за това и причините за него до 24 часа от възникване на основанието, но не по-късно от 2 дни след възникване на събитието. При неизпълнение на това задължение, Ние можем да намалим застрахователното обезщетение със сумата, която Вие сте задължени да платите на Туроператора като неустойка.

6.3. Вие предоставяте за собствена сметка доказателства, които са необходими за установяване размера и основанието на претенцията. Доказателствата трябва да са във форма и със съдържание, определени от Застрахователя, и може да включват, но без да се ограничава до следните документи:

- Попълнено уведомление за настъпило събитие;
- Документи от съответните компетентни органи, потвърждаващи събитието, довело до необходимост от отмяна или прекъсване на пътуването;
- Копие от договор за туристическа услуга;
- Медицински документи, доказващи Заболяването или Злополуката;
- Копие от Акт за смърт при случаите на смърт от Злополука или Заболяване;
- Копие от самолетен билет; копия от бордни карти;
- Заявление, потвърждаващо отмяната на самолетния билет;
- Разходооправдателни документи, удостоверяващи разходите, направени във връзка с отмяната на пътуването или с прекъсването на пътуването;
- Други документи, доказващи причината за отмяната, промяната или прекъсването на пътуването.

6.4. Ние имаме право да изискаме и получим от лицето, подаващо претенцията, и други документи, които пряко или косвено се отнасят до застрахователното събитие и са необходими за установяване размера и основанието на претенцията.

6.5. Ние имаме право на собствени разnosки да Ви изпратим за преглед при наш доверен лекар, ако Ваше телесно нараняване или Заболяване е основание за предявена претенция, както и да изискаме извършване на аутопсия при смърт, доколкото същата не е забранена от закона.

6.6. Ако претенцията за застрахователно плащане е измамлива, всички обезщетения по застраховката ще бъдат отказани, а лицето, осъществило тези действия или бездействия, ще бъде предадено на компетентните органи за реализиране на отговорността му съгласно наказателното законодателство.

6.7. Ние имаме право да забавим изплащането на обезщетение, ако имаме съмнения относно правото Ви да го получите, до получаването на необходимите доказателства. Ако е започнало наказателно или административно производство срещу Вас във връзка със застрахователното събитие, както и в случаите на гражданскоправен спор пред съд, който засяга застрахователното правоотношение или изплащането на обезщетение, Ние имаме право да отложим плащането до приключване на производствата.

6.8. Ние ще определим размера на обезщетението на основание представените доказателства и до лимита на посочените застрахователни суми.

6.9. Ние изплащаме застрахователно обезщетение или мотивирано отказваме плащане в срок до 15 (петнадесет) работни дни от представянето на доказателствата за претенцията, включително и на допълнителните доказателства, изискани от Нас.

6.10. Плащането на застрахователното обезщетение се извършва по банков път по предварително посочена писмено от оправомощеното лице банкова сметка, като разходите по превода на обезщетението са за сметка на неговия получател. Всички дължими суми и обезщетения се изплащат в левовата им равностойност по курса на Българска народна банка в деня на плащането. Ние имаме право да прихванем срещу обезщетението вземанията си във връзка със застраховката.

6.11. Застрахователната сума в случай на смърт от Злополука се изплаща на Бенефициера. В случай че Застрахованият не е определил писмено Бенефициер, то Застрахователната сума се изплаща на законните наследници.

6.12. Ние не носим отговорност за просрочия при плащане на застрахователно обезщетение или предоставяне на услуги по застраховката, дължащи се на обстоятелства извън Нашия контрол, като например, но не само: стачка, бунтове, размирици, терористичен акт, война, природни бедствия или други форсмажорни обстоятелства.

6.13. В случай че Вие не изпълните свое задължение по договора, Ние имаме право да изменим условията на застраховката, да я прекратим предсрочно, да намалим или да откажем обезщетение.

6.14. При настъпване на събитие Вие трябва да предприемете необходимите и възможни действия, за да предотвратите увеличаването на вредите, да отстраните източниците на опасност и да ограничите последствията от събитието.

Раздел 7. Общи клаузи

7.1. Действие на застрахователния договор

7.1.1. Застрахователният договор се сключва при условията на Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние и чл.332, ал.1, т.3 във връзка с ал.4 от Кодекса за застраховането (КЗ), като се сключва чрез страницата в интернет на Застрахователя и застрахователната премия се заплаща чрез същата страница с кредитна или дебитна карта, издадена на Ваше име.

7.1.2. С оглед начина на сключване на застраховката и изискването на чл.332, ал.4 от КЗ писмената форма на договора е спазена и без Ваш подпис. Този договор се сключва във формата на електронен документ по смисъла на Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги, подписан е с квалифициран електронен подпис и Ви се предоставя по електронен път на заявен от Вас адрес на електронна поща (email), като Ние не изискваме потвърждение за получаването.

7.1.3. Вие трябва да съхраните цялата изпратена информация във връзка със сключения застрахователен договор на траен носител (в т.ч. CD-ROM, DVD, хард диск, флаш памет или други) или да я разпечатате на хартиен носител. Вие следва да Ни уведомите незабавно в случай на промяна на заявения адрес, телефон и/или електронна поща (e-mail).

7.1.4. Вие не дължите никакви допълнителни такси или разходи по застраховката освен посочения данък върху застрахователната премия съгласно Закона за данък върху застрахователните премии. Суми по тази застраховка не подлежат на олихвяване.

7.1.5. Вие може да се откажете от застраховката в срок от 14 дни от получаване на застрахователния договор, като направите писмено изявление за това, изпратено на посочения адрес на електронна поща (e-mail) на Застрахователя или подадено на Нашия адрес на управление.

7.2. Сключване на застраховката

7.2.1. Вие сте задължени да Ни информирате за всякакви обстоятелства, с които сте запознати или са могли да Ви бъдат известни и са от значение за риска. При съзнателно неточно обявяване или премълчаване Ние имаме право да изменим условията на застраховката (вкл. като ограничим покритието и/или изискаме допълнителна премия), да я прекратим предсрочно и/или да откажем обезщетение при спазване на Кодекса за застраховането.

7.2.2. Застраховката може да бъде сключена в полза на трето лице (Застрахован). В този случай Вие трябва да информирате Застрахования за неговите права и задължения по застраховката.

7.2.3. Със сключване на застраховката Застрахованият се задължава да Ни предостави (на Наши медицински консултанти, на Колонад Асистанс, както и на техни представители в чужбина) цялата медицинска документация във връзка със здравословното му състояние, включително такава защитена от лекарска тайна, както и да направи необходимото Ние да получим достъп до тази информация. Ние можем да изискаме тази информация от всички лица, които имат достъп до такава информация и документи.

7.3. Регрес

7.3.1. Ако вредите са причинени от трето лице, Ние (с изключение по покритието „Злополука“) встъпваме във Вашите права срещу причинителя на вредата до размера на платеното обезщетение и направените разходи в съответствие с Кодекса за застраховането. Ако лицето, причинило вредата, е Ваш роднина или негов съпруг, както и ако принадлежи към Вашето домакинството, Ние имаме правото по предходното изречение, ако то е действало умишлено.

7.3.2. Вашият отказ от правата Ви срещу трети лица няма сила спрямо Нас. Вие се задължавате да изпълните всички действия за реализиране на Нашите права спрямо третите лица, включително да Ни предоставите съответните документи.

7.3.3. Ако Вие не изпълните задълженията си по предходните точки, Ние можем да откажем изплащане на застрахователно обезщетение или да изискаме връщане на вече платено обезщетение.

7.4. Съобщения

7.4.1. Всяко съобщение от Вас до Нас трябва да бъде изпратено на посочения в този договор Наш адрес/имейл.

7.4.2. Всяко съобщение от Нас до Вас се изпраща на посочения в договора Ваш адрес. При сключване на застраховката Вие посочвате адрес на електронна поща (e-mail), на който ще получавате съобщения, включително за промени в условията на застраховката. Вие сте длъжни незабавно писмено да Ни уведомите за промяна на указания адрес или в заявления e-mail. До получаване на съобщението за промяна на Вашия адрес/e-mail, Ние ще изпращаме съответните съобщения до адреса/e-mail, посочени в договора, като същите се смятат за връчени и получени от Вас с всички предвидени в закона или договора правни последици.

7.5. Приложимо право и подсъдност

Споровете между страните се решават с преговори и по взаимно съгласие между тях, както и съгласно установеното във Вътрешните ни правила за дейността по уреждане на претенции по застрахователни договори. Всички спорове, нерешени по взаимно съгласие, породени от тази застраховка, ще бъдат разрешавани от компетентния български съд.

За всички неуредени въпроси относно застрахователното правоотношение е приложимо българското законодателство.

7.6. Санкции и ограничения

Ние не предоставяме покритие и не сме отговорни да изплатим обезщетение за каквито и да е щети или да предоставим каквото и да е обезщетение, ако предоставянето на покритие и изплащането на обезщетение биха Ни изложили на каквито и да е санкции, забрани или рестрикции съгласно резолюции на Организацията на Обединените Нации, търговски или икономически санкции,

закони или нормативни уредби на Европейския Съюз, Обединеното Кралство, Съединените Американски Щати или Канада.

Раздел 8. Подаване на оплакване

Застрахователят ще направи всичко възможно, за да получи Застрахования/Застраховачия обслужване на най-високо ниво. Ако все пак Застрахованият/Застраховачият има забележки или оплаквания от обслужването на Застрахователя, може да се свърже с последния на посочения в полицата адрес.

2. За да може Застрахователят да удовлетвори молбата на Застрахования/Застраховачия във възможно най-кратък срок, Застрахованият/Застраховачият следва да посочва номера на застрахователната полица или претенция (или и двете). Застрахователят ще се постарее да разреши всеки проблем или трудност, които може да са възникнали. Ако все пак Застрахованият/Застраховачият не остане напълно удовлетворен, има право да се обърне към Комисията за финансов надзор на Република България, която отговаря за надзора върху застрахователната дейност, на следния адрес: София 1000, ул. "Будапеща" № 16.

На територията на България споровете, свързани с предоставянето на застрахователни услуги, могат да бъдат разгледани и извънсъдебно в производство по алтернативното решаване на спорове пред секторната помирителна комисия към Комисията за защита на потребителите на следния адрес: гр. София 1000, ул. Врабча № 1. Можете също така да поискате алтернативно разрешаване на спорове от надзорния орган на Люксембург Commissariat Aux Assurances (CAA).

Можете да намерите повече информация относно алтернативното разрешаване на спорове, предлагано от CAA на адрес: https://assets-eu-01.kc-usercontent.com/65b2eb68-cf8e-0106-94e7-7fcfbbaa6c5e/ac7f2eb9-3e57-4578-8eeb-09ded62c2230/CAA_ADR_EN.pdf

Разглеждането на жалби в нашата компания се основава на препоръка VoS 12/069 на Европейския орган за застраховане и професионално пенсионно осигуряване (EIOPA).

Раздел 9. Лични данни

9.1. Застрахователят, Колонад Иншурънс Ес Ей (Colonnade Insurance S.A.), Люксембург, уведомява ползвателите на застрахователни услуги, че:

9.1.1. Застрахователят е администратор на лични данни по смисъла на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (GDPR). Установените в работата на Застрахователя стандарти относно обработването на лични данни се прилагат и при извършването на дейността на Застрахователя в България, чрез неговия местен клон – Колонад Иншурънс Ес Ей – клон България, ЕИК: 204603407 (Колонад България). Данни относно Застрахователя и Колонад България могат да бъдат намерени на интернет страницата на Търговския регистър (www.brga.bg), а подробности относно принципите при обработването на лични данни от страна на Колонад България – и в „Политиката за конфиденциалност“, публикувана на официалната му страница в интернет: <https://www.colonnade.bg/data-privacy-policy>.

9.1.2. Предоставените от Застрахования/ Застраховачия лични данни се обработват от Застрахователя и Колонад България за целите на сключването и изпълнението на застрахователните договори, доколкото непредоставянето на лични данни има за последица невъзможност същите да бъдат сключени; упражняването на законните права и интереси на страните по тях, за маркетингови цели, за предприемането на необходимите действия, преди сключването на застрахователен договор, включително да се оцени застрахователният риск и нуждите на клиентите (адекватност на предлагания продукт). Личните данни могат, също така, да бъдат обработвани, за да се изпълнят законовите задължения на Застрахователя/Колонад България. Необходимостта от обработването винаги произтича от правни разпоредби, свързани с надлежното осъществяване на застрахователната дейност, включително – с обработка на жалби, разрешаването на данъчни, счетоводни и юридически въпроси, изпълнението на статистически и актюерски задължения, и защита на потребителите, както и има за основание защита на законните интереси на Застрахователя/Колонад България, каквито биха могли да бъдат, неизчерпателно: намаляване на застрахователния риск чрез презастраховане, предотвратяване на вреди за Застрахователя/Колонад България чрез противодействие на застрахователно престъпление, гарантиране на спазването на международните санкционни режими, чрез извършването на необходимите анализи и проверки, както и за защита срещу искове/претенции, произтичащи от дейността на Застрахователя/Колонад България. Личните данни могат да бъдат разкривани на трети лица (сред които – застрахователни компании, презастрахователи, платежни оператори, лица, предоставящи пряко услуги на пострадали, доставчици на ИТ услуги, застрахователни посредници, вещи лица, юридически, данъчни и счетоводни консултанти и сътрудници, колектори на вземания) само с оглед на изпълнението на посочените цели и при спазване и на другите изисквания на закона. За целите на изпълнение на сключените застрахователни договори, предоставените лични данни на електронен носител се съхраняват на собствен сървър на Застрахователя в България (град София) и в Словакия (град Братислава), като могат да бъдат съхранявани и в други страни на територията на ЕС и Европейското икономическо пространство.

9.1.3. При наличие на правно основание, личните данни могат да бъдат разкривани на следните категории получатели: лица, имащи качеството „обработващ лични данни“ по смисъла на §1, т.3 от Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД); лица, органи и институции, съхраняващи на законно основание данни относно платежоспособността и платежоготовността на Застрахования/Застраховачия; трети лица, институции или организации в случаите, когато разкриването се изисква изрично от закона; трети лица за статистически цели; трети лица, съгласно договореното между страните по застрахователния договор. При наличие на правно основание, личните данни на Застрахования/Застраховачия могат да бъдат използвани и за целите на директния маркетинг.

9.1.4. Предоставянето на личните данни от страна на Застрахования/Застраховачия е свободно и има изцяло доброволен характер. Отказът за предоставянето им е основание Застрахователят/Колонад България да откаже да сключи застрахователен договор или да предприеме друго действие, ако липсватата им препятства възможността да извърши изискваните от закона/вътрешните му правила и процедури действия, не му позволява обективно да оцени риска от сключването/изпълнението на застрахователния

договор или по друг начин застрашава/препятства реализирането на законните му интереси и/или постигането на целения от Застрахования/Застраховачия правен/застрахователен ефект;

9.1.5. Всяко лице, предоставило личните си данни на Застрахователя/Колонад България, има права: на достъп до тях, на коригирането им, на заличаването им или на ограничаване на обработването, по реда и при условията, предвидени в действащото в България законодателство. Лицето, за което се отнасят предоставените на Застрахователя/Колонад България данни, има права: на достъп до своите лични данни, на тяхното коригиране или изтриване, на ограничаване на обработването им или на възражение срещу обработването им или срещу правото данните да бъдат прехвърляни. Лицата имат право и на жалба до съответните държавни органи за защита на данните (в България – пред Комисията за защита на личните данни, с адрес: град София, бул. Проф. Цветан Лазаров 2 и в Люксембург – пред National Commission of Data Protection, 1 avenue du Rock'n'Roll, L-4361, Esch-sur-Alzette). Лицата имат право да оттеглят своето съгласие за обработване на лични данни. Детайли относно правата и реда за тяхното упражняване са налични "Политиката за конфиденциалност", която е публикувана на <https://www.colonnade.bg/data-privacy-policy>.

9.1.6. Със сключване на съответната застраховка, Застраховачият/Застрахованият дава изричното си съгласие личните данни, предоставени при сключването на застраховката (застрахователния договор), да бъдат обработвани по начина и за целите, посочени тук и детайлизирани в „Политиката за конфиденциалност“, публикувана на адрес: <https://www.colonnade.bg/data-privacy-policy>, чрез извършването на операция или съвкупност от операции чрез автоматични или други средства, които по преценка на Застрахователя/Колонад България, се изразяват в събиране, записване, организиране, структуриране, съхранение, адаптиране или промяна, извличане, консултиране, употреба, разкриване чрез предаване, разпространяване или друг начин, по който данните стават достъпни, подреждане или комбиниране, ограничаване, изтриване или унищожаване. Обработването на лични данни може също така да включва и предоставяне на лични данни от Застрахователя/Колонад България на трети лица (включително на лице, установено в държава, която не е държава - членка на Европейския съюз и държава - членка на Европейското икономическо пространство) за нуждите на застраховката, за целите на директния маркетинг и за статистически цели.

9.2. Личните данни могат да бъдат обработвани за периоди, в съответствие с целите на обработването им, но не по-дълго от предвидените в действащото българско законодателство срокове за уреждането на застрахователни претенции – доброволно и по съдебен ред. Личните данни могат да бъдат прехвърляни на администратори в трети държави (извън Европейския съюз и Европейското икономическо пространство) само в определени от закона случаи и при условията, предвидени там.

9.3. Можете да се свържете със Застрахователя, чрез Колонад България, на тел. 0700 14 251 (+359 700 14 251) или на електронен адрес (e-mail): dpo@colonnade.bg. За всички въпроси, свързани с обработването на вашите лични данни, включително – за реда и начина на упражняването на правата ви във връзка с обработването, можете да се свържете със служителя, отговарящ за защита на данните в Колонад България (e-mail: dpo@colonnade.bg).

За да научите повече за това как Застрахователят/Колонад България обработва лични данни, можете да посетите <https://www.colonnade.bg/data-privacy-policy>

Раздел 10. Дефиниции

Застраховач: физическо или юридическо лице, посочено в договора, което сключва застрахователния договор и плаща застрахователната премия.

Застрахован (Вие, Ваш): лице на възраст до 85 години включително (по времето, в което застраховката е в сила), в полза на което е сключен застрахователния договор и е посочено в договора. По отношение на покритието смърт от Злополука Застрахован не може да бъде малолетно лице или лице поставено под пълнозапрещение.

Бенефициер: в случай на смърт на Застрахован, ползващи се лица са неговите законни наследници, освен в случаите, когато Застрахованият писмено не е заявил друго. По отношение на всички останали обезщетения, Бенефициер е Застрахованият. Застрахованият има право да промени Бенефициера по всяко време през срока на застрахователния договор.

Застрахователна премия: парична сума, посочена в договора, която се определя съгласно броя на дните за Пътуване в чужбина, броя на Застрахованите, географска зона на пътуването и допълнителни рискове, ако има такива.

Застрахователна сума: максималната сума по всяко покритие, до която Застрахован може да предяви претенция при настъпило застрахователно събитие.

Туроператор: юридическо лице, регистрирано по реда на Закона за туризма за извършване на туроператорска дейност, а именно организирането на групови или индивидуални туристически пътувания с обща цена и продажба на пътувания пряко и/или чрез туристически агент по договора и ваучер на краен потребител.

Туристически агент: лице, регистрирано по реда на Закона за туризма за извършване на посредничество при продажби на организирани пътувания - пасажерски авиационен, воден и автобусен превоз, резервационни, визови, екскурзоводски и други допълнителни туристически услуги, както и застраховки, свързани с туристическото пътуване.

Пътуване: всяко транспортиране на разстояние в или извън границите на Република България и страната на постоянно пребиваване с обичаен транспорт, което транспортиране започва през Срока на застраховката.

Държава на постоянно пребиваване: държавата, в която Застрахованият пребивава поне една година и където същият реализира личния и професионалния си живот.

Дете: лице на издръжка и живеещо при Застрахования на възраст до 18 години.

Семейство: родители, настойници, пътуващи с Дете, както и други възрастни лица, пътуващи заедно с Дете, при условие че има близка връзка между Детето и пътуващите възрастни.

Член на семейството: съпруг на Застрахования, неговите възходящи или низходящи или тези на неговия съпруг, братя, сестри, роднини по сватовство до втора степен, настойници или попечители на Застрахования.

Лице, придружаващо Застрахования/Придружител/Спътник: лице, което пътува заедно със Застрахования.

Злополука: събитие от външен произход, настъпило внезапно, не по волята на Застрахования, на определено място и в определен

момент през Срока на застраховката, довело до смърт или Телесно увреждане на Застрахован.

Заболяване: внезапно влошаване на здравословното състояние на Застрахования, новопоявило се през Срока на застраховката, което изисква незабавна медицинска помощ, с изключение на заболяване, произтичащо от състояние, за което е препоръчано, потърсено или основателно е трябвало да бъде потърсено медицинско лечение или такова е получено, в период до 12 месеца преди Началната дата на застраховката.

Хронично заболяване: заболяване, което се характеризира с продължителни, постоянни или периодично повтарящи се симптоми при допълнителните медицински прегледи и което е диагностицирано, лекувано или е показало симптоми през период от 12 месеца, предшестващи датата на сключване на застрахователния договор.

Стабилизирано хронично заболяване: заболяване, включително състояние след злополука, което е съществувало към датата на заминаване, но в рамките на 6 месеца преди планираната дата на заминаване на Застрахования не е имало индикация, че Застрахования няма да можете да пътува или че ще трябва да потърси медицинска помощ, да смени или купи лекарства или да бъде хоспитализиран по време на пътуването в резултат на това заболяване.

Домашен любимец: котка или куче, което живее в едно домакинство със Застрахования, чийто собственик е Застрахования или негов съпруг или партньор и Застрахования е посочени като собственик в паспорта на домашния любимец.

Самоучастие: сума, посочена в договора, която се плаща от Застрахования и се изразява в поемане на част от отговорността при настъпване на застрахователно събитие.

Тероризъм: акт, включващ, но не ограничаващ се до заплахи за използване на сила или насилие и/или фактическо използване на сила или насилие, от който и да било човек или група/и хора, независимо дали действат сами или от името на трета страна, или имат връзка с каквато и да било организация/и или правителство/а, обвързани с политически, религиозни, идеологически или подобни цели, включително намерение за въздействие, върху което и да било правителство и/или поставянето на обществото или част от него в позиция на страх.

Любителски спорт: физическа активност и/или дейност на Застрахования, провеждана с цел отмора и развлечение.

Професионално упражняване на спортове: редовни и интензивни тренировки, включително участие в състезания или спортни мероприятия и лагери, като част от членство в спортни клубове, съюзи и организации, независимо дали лицето получава или не доходи от дадената спортна дисциплина.

Екстремни спортове: спортове, практикуването на които е свързано с повишен риск, включително въздушни спортове.

Под въздействие на алкохол: състояние, дължащо се на консумацията от Застрахования на алкохол, в резултат на което съдържанието на алкохол в кръвта е над 0.5‰ в издишания въздух.

Начална дата: датата посочена за начало на застрахователния договор.

Крайна дата: датата посочена за край на застрахователния договор.

Застрахователен период: периодът, за който се определя застрахователната премия.

Срок на застраховката: период от време, посочен в договора, започващ от Началната дата на застраховката и завършващ на или преди Крайната датата на застраховката.

Период на застрахователно покритие: период от време в рамките на Срока на застраховката, по време на който на Застрахования е осигурено застрахователно покритие по тази застраховка.

Груба небрежност: Груба небрежност е налице и когато застрахованият е съзнавал, че може да настъпят вредоносните последици, предвидял е абстрактната възможност да бъде причинено увреждането, но е смятал, че е способен да ги предотврати.

За Колонад Иншурънс Ес Ей – клон България:



Венислав Йотов – Управител

Колонад Иншурънс Ес Ей – клон България