

Δήλωση Αναγκών και Απαιτήσεις

Με το παρόν ασφαλιστικό πρόγραμμα παρέχεται κάλυψη για περιπτώσεις προσωπικού ατυχήματος, εκτάκτων ιατρικών δαπανών, εξόδων που αφορούν αποσκευές και προσωπικά αντικείμενα, εξόδων που σχετίζονται με την επανέκδοση εγγράφων ταυτοποίησης (λόγω απώλειας ή κλοπής), απώλειας ή κλοπής κλειδιών αυτοκινήτου, απατηλών χρεώσεων σε πιστωτική κάρτα, βλάβης στο αυτοκίνητο λόγω χρήσης λάθος καυσίμου, καθώς και κάλυψη ιατρικής συνδρομής και διάσωσης.

Το ασφαλιστικό πρόγραμμα καλύπτει τις ανάγκες και απαιτήσεις ενός ασφαλισμένου που επιθυμεί να έχει ασφάλιση έναντι των ανωτέρω περιπτώσεων ασφαλιστικού κινδύνου. Δεν παρέχεται γενική κάλυψη έναντι κινδύνων που σχετίζονται με το ταξίδι (όπως, λ.χ. έναντι γενικής ακύρωσης, καθυστέρησης ταξιδιού, διακοπής ταξιδιού, κ.α.), ενώ προβλέπονται και συγκεκριμένες εξαιρέσεις από την κάλυψη. Ο υποψήφιος ασφαλισμένος συνιστάται να διασφαλίσει ότι το ασφαλιστικό πρόγραμμα αυτό ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις απαιτήσεις του, καθώς και να λάβει πρόσθετη κάλυψη έναντι τυχόν άλλων, μη καλυπτόμενων κινδύνων, εάν αυτό είναι απαραίτητο.

Η ασφάλιση δεν καλύπτει τα πάντα. Παρακαλούμε όπως μελετήσετε τους όρους του ασφαλιστικού προϊόντος προσεκτικά, και όπως διασφαλίσετε ότι το πρόγραμμα αυτό ανταποκρίνεται στις ασφαλιστικές σας ανάγκες. Ενδέχεται να διαθέτετε ήδη ασφάλιση, η οποία να καλύπτει ορισμένες από τις περιπτώσεις που αναφέρονται στο ασφαλιστικό πρόγραμμα αυτό, και για την οποία οφείλετε να μας ενημερώσετε, σε περίπτωση αγοράς του παρόντος ασφαλιστικού προγράμματος. Ομοίως, ενδέχεται να επιθυμείτε να αγοράσετε πρόσθετη ασφάλιση ώστε να καλύψετε άλλους ασφαλιστικούς κινδύνους. Παρακαλούμε όπως σημειώσετε ότι ούτε η ΑΙΓ ούτε η Kinsen Hellas S.A. σας παρέχουν πλήρη συμβουλή ως προς το εάν το παρόν ασφαλιστικό πρόγραμμα είναι προτιμότερο έναντι άλλων ασφαλιστικών προϊόντων τρίτων παρόχων στην αγορά, προς κάλυψη των ασφαλιστικών αναγκών και απαιτήσεών σας.

Προσυμβατική Ενημέρωση

1. Για την Εταιρεία

Κάθε Ασφαλιστήριο Συμβόλαιο εκδίδεται για καθένα από τα παρεχόμενα προγράμματα ασφάλισης και η σχετική ασφαλιστική κάλυψη παρέχεται από το υποκατάστημα Ελλάδος της αλλοδαπής ασφαλιστικής εταιρείας με την επωνυμία «ΑΙΓ Europe SA» (η «Εταιρεία»), η οποία εδρεύει στο Λουξεμβούργο, οδός D Avenue J.F. Kennedy, L-1855 αρ. 35, και είναι εγγεγραμμένη στα μητρώα Εταιρειών του Λουξεμβούργου με αριθμό μητρώου B 218806.

Το υποκατάστημα Ελλάδος της Εταιρείας με αριθμό μητρώου στο Γ.Ε.ΜΗ 147135660001 έχει την έδρα του στο Μαρούσι Αττικής επί της Λεωφόρου Κηφισίας αρ. 119 και ανήκει στη Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ Αθηνών με Α.Φ.Μ. 996898851.

Η Εταιρεία ασκεί, μέσω του υποκαταστήματός, εργασίες ασφαλίσεων κατά ζημιών όλων των κλάδων (1-18) του άρθρου 4 παρ. 1 «Κλάδοι ασφαλίσεων κατά ζημιών» του Ν. 4364/2016.

Η Εταιρεία υπάγεται, σχετικά με τις ασφαλιστικές εργασίες του υποκαταστήματός της στην Ελλάδα, στη εποπτεία της Εποπτικής Αρχής Ιδιωτικής Ασφάλισης (Commissariat aux Assurances) του Λουξεμβούργου και για θέματα Προστασίας του Καταναλωτή στην εποπτεία της Διεύθυνσης Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (ΔΕΙΑ) της Τράπεζας της Ελλάδος.

2. Πληρωμή Ασφαλιστρού και Παράδοση του Ασφαλιστηρίου Συμβολαίου

Το σύνολο των ασφαλιστρού πρέπει να εξοφλείται πριν την έναρξη της ασφαλιστικής κάλυψης, κατά την εντολή ασφάλισης, είτε με μετρητά ή με πιστωτική / χρεωστική κάρτα στα ταμεία των

Statement of Needs and Requirements

This insurance program provides coverage in cases of personal accident, emergency medical expenses, expenses related to luggage and personal belongings, expenses related to the reissue of identification documents (due to loss or theft), loss or theft of car keys, fraudulent credit card charges, damage to the car due to the use of the wrong fuel, as well as medical assistance and rescue coverage.

The insurance program covers the needs and requirements of an insured who wishes to have insurance against the above cases of insurance risk. General coverage is not provided against risks related to travel (such as general cancellation, trip delay, travel interruption, etc.), while specific exclusions from the coverage are provided. The prospective insured is advised to ensure that this insurance program meets his needs and requirements, as well as to receive additional coverage against any other, uncovered risks, if necessary. Insurance doesn't cover everything. Please study the terms of the insurance product carefully, and ensure that this program meets your insurance needs. You may already have insurance, which covers some of the cases mentioned in this insurance program, and about which you must inform us, in case of purchase of this insurance program. Similarly, you may wish to purchase additional insurance to cover other insurance risks. Please note that neither AIG nor Kinsen Hellas S.A. They provide you with full advice as to whether this insurance plan is preferable to other third-party insurance products on the market to meet your insurance needs and claims.

Pre-Contractual Information

1. For the Company

Each Insurance Policy is issued for each of the insurance programs provided and the relevant insurance coverage is provided by the Greek branch of the foreign insurance company under the name "AIG Europe SA" (the "Company"), having its registered office in Luxembourg, D Avenue J.F. Kennedy, L-1855 no. 35, and is registered in Luxembourg companies under registration number B 218806. The Greek branch of the Company with registration number at G.E.MI. 147135660001 has its registered office in Maroussi, Attica on Kifisias Avenue no. 119 and belongs to the Tax Office FAE of Athens with VAT number 996898851. The Company carries out, through its branch, non-life insurance operations of all classes (1-18) of article 4 para. 1 "Non-life insurance classes" of Law 4364/2016. The Company is subject to the supervision of the Luxembourg Private Insurance Supervisory Authority (Commissariat aux Assurances) in relation to the insurance operations of its branch in Greece and, in relation to Consumer Protection issues, to the supervision of the Private Insurance Supervision Division (DEIA) of the Bank of Greece.

2. Premium Payment and Delivery of the Insurance Policy

All premiums must be paid before the commencement of insurance coverage, upon insurance order, either in cash or by credit / debit card at the cash desks of the individual branches of the car rental company at the time of rental of the vehicle.

The relevant insurance certificate delivered by the car rental company only after payment of the premium due.

The Insurance Policy is sent to the applicant by e-mail, upon his/her request to the Company, which is submitted through the car rental company

3. Commencement - Duration and Renewal of Insurance Coverage

The validity of the insurance coverage starts from the date and time stated in the Insurance Policy and lasts for the period stated

επιμέρους καταστημάτων της εταιρείας ενοικίασης αυτοκινήτων κατά τη στιγμή της ενοικίασης του οχήματος.

Το σχετικό πιστοποιητικό ασφάλισης παραδίδεται από την εταιρεία ενοικίασης αυτοκινήτων μόνον μετά την καταβολή του οφειλόμενου ασφαλιστρού.

Το Ασφαλιστήριο Συμβόλαιο αποστέλλεται στον αιτούντα με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ύστερα από αίτησή του στην Εταιρεία, η οποία υποβάλλεται μέσω της εταιρείας ενοικίασης αυτοκινήτων.

3. Έναρξη - Διάρκεια Ασφαλιστικής Κάλυψης

Η ισχύς της ασφαλιστικής κάλυψης αρχίζει από την ημερομηνία και ώρα που αναγράφεται στο Ασφαλιστήριο Συμβόλαιο, και διαρκεί για το χρονικό διάστημα που αναγράφεται σε αυτό, υπό την προϋπόθεση της προηγούμενης εξόφλησης του ορισθέντος ασφαλιστρού, σύμφωνα με τα ανωτέρω.

4. Γλώσσα

Η παρούσα πληροφόρηση, καθώς και οι γενικοί και ειδικοί όροι του Ασφαλιστηρίου Συμβολαίου, έχουν συνταχθεί και παρέχονται, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην ισχύουσα νομοθεσία, στην Ελληνική και στην Αγγλική γλώσσα. Σε περίπτωση σύγκρουσης υπερισχύουν τα κείμενα στην Ελληνική γλώσσα.

5. Δικαίωμα Εναντίωσης

Ο Λήπτης της Ασφάλισης έχει το δικαίωμα να εναντιωθεί στο Ασφαλιστήριο Συμβόλαιο στις κάτωθι, προβλεπόμενες από την ισχύουσα ασφαλιστική νομοθεσία, περιπτώσεις:

- Μέσα σε ένα (1) μήνα από την παραλαβή του Ασφαλιστηρίου Συμβολαίου, σε περίπτωση που το περιεχόμενό του παρεκκλίνει από την Πρόταση Ασφάλισης ή/και
- Μέσα σε δεκατέσσερις (14) ημέρες από την παραλαβή του Ασφαλιστηρίου Συμβολαίου, σε περίπτωση που δεν παραδόθηκαν στο Λήπτη της Ασφάλισης οι ενημερωτικές πληροφορίες του παρόντος ή σε περίπτωση μη παράδοσης των Γενικών ή και των Ειδικών Όρων που διέπουν το Ασφαλιστήριο Συμβόλαιο.

Τα παραπάνω δικαιώματα εναντίωσης ασκούνται με την συμπλήρωση και αποστολή από το Λήπτη της Ασφάλισης στην παραπάνω διεύθυνση του Υποκαταστήματος Ελλάδας της Εταιρείας του αντίστοιχου κατά περίπτωση εντύπου υποδείγματος (Α) ή (Β) Δήλωσης Εναντίωσης που επισυνάπτονται κατωτέρω, αποκλειστικά με συστημένη επιστολή, μέσα στα ανωτέρω αναφερόμενα χρονικά περιθώρια. Έντυπα δήλωσης εναντίωσης υπάρχουν διαθέσιμα και στην ιστοσελίδα της Εταιρείας [www.aig.com.gr].

Συνέπειες Άσκησης του Δικαιώματος Εναντίωσης:

Σε περίπτωση που ο Λήπτης της Ασφάλισης ασκήσει οποιοδήποτε από τα παραπάνω δικαιώματα εναντίωσης, το Ασφαλιστήριο συμβόλαιο λύεται αναδρομικά από την ημερομηνία έναρξής του, από τη στιγμή της παραλαβής από την Εταιρεία της συστημένης επιστολής.

Διευκρινίζεται ότι το δικαίωμα εναντίωσης δεν μπορεί να ασκηθεί, αν μέχρι την παραλαβή από την Εταιρεία της σχετικής συστημένης επιστολής, έχει δηλωθεί Ζημία βάσει του Ασφαλιστηρίου Συμβολαίου για ασφαλιστικό κίνδυνο που επήλθε στο μεταξύ.

6. Δικαίωμα Υπαναχώρησης

Διατηρείτε το δικαίωμα να υπαναχωρήσετε από το Ασφαλιστήριο Συμβόλαιο για οποιονδήποτε λόγο μέσα σε αποκλειστική προθεσμία δεκατεσσάρων (14) ημερών από την παραλαβή του Ασφαλιστηρίου Συμβολαίου. Η προθεσμία αυτή αναστέλλεται για όσο χρονικό διάστημα ισχύει δυνατότητα εναντίωσης σύμφωνα με την παράγραφο 5 ανωτέρω.

Το δικαίωμα υπαναχώρησης ασκείται εγγράφως με την συμπλήρωση και αποστολή στην παραπάνω διεύθυνση του Υποκαταστήματος Ελλάδος της Εταιρείας του κατωτέρω εντύπου υποδείγματος της Δήλωσης Υπαναχώρησης αποκλειστικά με

therein, subject to the prior payment of the set premium, in accordance with the above.

4. Language

This information, as well as the general and special terms of the Insurance Policy, have been prepared and provided, in accordance with the provisions of applicable law, in Greek and English. In case of conflict, the texts in Greek prevail.

5. Right to object

The Policyholder has the right to oppose the Insurance Policy in the following cases, provided for by applicable insurance legislation:

- Within one (1) month from the receipt of the Insurance Proposal and/or
- Within fourteen (14) days from the receipt of the Insurance Policy in case the information herein was not delivered to the Policyholder or in case of non-delivery of the General and/or Special Terms governing the Insurance Policy.

The above rights of objection are exercised by completing and sending by the Insurance Recipient to the above address of the Company's Greek Branch the corresponding model form (A) or (B) of the Statement of Opposition attached to the Insurance Policy, exclusively by registered mail, within the above-mentioned time limits. Opposition forms are also available on the Company's website [www.aig.com.gr].

Consequences of Exercising the Right to Object:

In case the Policyholder exercises any of the above rights of objection, the Insurance Policy is terminated retroactively from the date of its commencement, from the moment of receipt by the Company of the registered letter. It is clarified that the right to object cannot be exercised if, until the receipt by the Company of the relevant registered letter, a Loss has been declared under the Insurance Policy for an insurance risk that has occurred in the meantime.

6. Right of Withdrawal

You reserve the right to withdraw from the Insurance Policy for any reason within an exclusive period of fourteen (14) days from receipt of the Insurance Policy. This time limit shall be suspended for as long as an objection is valid in accordance with paragraph 5 above.

The right of withdrawal is exercised in writing by completing and sending to the above address of the Greek Branch of the Company the following model form of the Withdrawal Statement exclusively by registered letter or by e-mail to the email address customerservice-GR@aig.com within fourteen (14) days of receipt of the Insurance Policy. Withdrawal declaration forms are also available on the Company's website [www.aig.com.gr].

If in the insurance application you state that you wish the immediate commencement of your insurance coverage with the immediate commencement of your trip, there is no Right of Withdrawal (art. 8 par. 3 of Law 2496/1997).

Consequences of exercising the Right of Withdrawal:

In case you exercise the above right of withdrawal, the Insurance Policy is terminated retroactively from the date of its commencement, from the moment of receipt by the Company of the registered letter.

It is clarified that the right of withdrawal cannot be exercised in the case of insurance policies with a duration of less than one (1) month or if you have started your journey by car or if until the receipt by the Company of the relevant registered letter a Loss has been declared under the Insurance Policy for insurance risk that occurred in the meantime.

συστημένη επιστολή ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ηλ. διεύθυνση customerservice-GR@aig.com εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από την παραλαβή του Ασφαλιστηρίου Συμβολαίου. Έντυπα δήλωσης υπαναχώρησης υπάρχουν διαθέσιμα και στην ιστοσελίδα της Εταιρείας [www.aig.com.gr].

Εφόσον στην αίτηση ασφάλισης δηλώσετε ότι επιθυμείτε την άμεση έναρξη της ασφαλιστικής σας κάλυψης με την άμεση έναρξη του ταξιδιού σας, δεν παρέχεται Δικαίωμα Υπαναχώρησης (άρθρ. 8 παρ. 3 ν. 2496/1997).

Συνέπειες Άσκησης του Δικαιώματος Υπαναχώρησης:

Σε περίπτωση που ασκήσετε το παραπάνω δικαίωμα υπαναχώρησης, το Ασφαλιστήριο συμβόλαιο λύεται αναδρομικά από την ημερομηνία έναρξης του, από τη στιγμή της παραλαβής από την Εταιρεία της συστημένης επιστολής.

Διευκρινίζεται ότι το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν μπορεί να ασκηθεί στην περίπτωση ασφαλιστηρίων συμβολαίων με διάρκεια μικρότερη του ενός (1) μηνός ή εάν έχετε ξεκινήσει το ταξίδι σας με αυτοκίνητο ή εάν μέχρι την παραλαβή από την Εταιρεία της σχετικής συστημένης επιστολής έχει δηλωθεί Ζημία βάσει του Ασφαλιστηρίου Συμβολαίου για ασφαλιστικό κίνδυνο που επήλθε στο μεταξύ.

7. Καταγγελία/Λύση του Ασφαλιστηρίου Συμβολαίου

Το Ασφαλιστήριο Συμβόλαιο λύεται είτε με από κοινού έγγραφη συμφωνία του Λήπτη της Ασφάλισης και της Εταιρείας είτε μονομερώς με έγγραφη δήλωση του Λήπτη της Ασφάλισης/Ασφαλισμένου ή της Εταιρείας.

Ο Λήπτης της Ασφάλισης ή/και ο Ασφαλισμένος δύνανται να καταγγείλουν το Ασφαλιστήριο Συμβόλαιο οποτεδήποτε. Η καταγγελία γίνεται με έγγραφη δήλωση, η οποία αποδεδειγμένα κοινοποιείται στην παραπάνω διεύθυνση του Υποκαταστήματος Ελλάδος της Εταιρείας, και τα αποτελέσματα αυτής επέρχονται εντός τριάντα (30) ημερών από την αποδεδειγμένη παραλαβή της από την Εταιρεία.

Η Εταιρεία έχει το δικαίωμα να καταγγείλει το Ασφαλιστήριο Συμβόλαιο σε περίπτωση παραβίασης από τον Λήπτη της Ασφάλισης ή/και τον Ασφαλισμένο ουσιώδους όρου του συμβολαίου. Η καταγγελία ασκείται με έγγραφη δήλωση, η οποία επιδίδεται στον Λήπτη της Ασφάλισης/Ασφαλισμένο, είτε με συστημένη επιστολή είτε με άλλο αποδεδειγμένο τρόπο, στη διεύθυνση που έχει δηλωθεί κατά τη συμπλήρωση της αίτησης ασφάλισης και αναγράφεται στο Ασφαλιστήριο Συμβόλαιο. Με τη δήλωση της καταγγελίας γνωστοποιείται στον Λήπτη της Ασφάλισης/Ασφαλισμένο ότι, η μη συμμόρφωση με τον παραβιασθέντα ουσιώδη όρο εντός τριάντα (30) ημερών από την επίδοση της καταγγελίας, επιφέρει αυτοδίκαια, μετά την πάροδο της εν λόγω προθεσμίας, την εφεξής λύση του Ασφαλιστηρίου Συμβολαίου.

8. Εφαρμοστέο Δίκαιο και Δωσιδικία Δικαστηρίων

Το δίκαιο που εφαρμόζεται στο Ασφαλιστήριο Συμβόλαιο είναι το Ελληνικό. Σε περίπτωση οποιασδήποτε διαφοράς απορρέουσας από την ερμηνεία ή/και την εφαρμογή του Ασφαλιστηρίου Συμβολαίου, αποκλειστικά αρμόδια είναι τα Δικαστήρια των Αθηνών.

9. Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών

Ο Λήπτης της Ασφάλισης ή/και ο Ασφαλισμένος μπορούν να προσφύγουν για εξωδικαστική επίλυση τυχόν προκύψασας διαφοράς

- στο «**Συνήγορο του Καταναλωτή**» υποβάλλοντας σχετική έγγραφη αναφορά εντός τριών (3) μηνών από την ημερομηνία που ο Λήπτης της Ασφάλισης/Ασφαλισμένος έλαβε γνώση της διαφοράς,
- στην αρμόδια «**Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού**» της Περιφέρειας Ανατολικής Αττικής υποβάλλοντας σχετικό έγγραφο αίτημα προκειμένου να επιληφθεί της διαφοράς,
- στην ιστοσελίδα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ODR platform) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

7. Denunciation / Termination of the Insurance Policy

The Insurance Policy is terminated either by joint written agreement of the Policyholder and the Company or unilaterally by written statement of the Insurance Recipient/Insured or the Company.

The Policyholder and/or the Insured may terminate the Insurance Policy at any time. The termination is made by written statement, which is demonstrably notified to the above address of the Greek Branch of the Company, and its effects take effect within thirty (30) days from its proven receipt by the Company.

The Company has the right to terminate the Insurance Policy in case of breach by the Insurance Recipient and/or the Insured of an essential term of the policy. The termination is filed by written statement, which is served on the Insurance Recipient/Insured, either by registered letter or by other proven means, at the address stated when completing the insurance application and indicated in the Insurance Policy. Upon the statement of termination, the Insurance Recipient/Insured is notified that non-compliance with the violated essential term within thirty (30) days from the service of the termination shall automatically result in the termination of the Insurance Policy after the expiry of this period.

8. Applicable Law and Court Jurisdiction

The law applicable to the Insurance Policy is Greek. In case of any dispute arising from the interpretation and/or application of the Insurance Policy, the Courts of Athens are exclusively competent.

9. Out-of-court dispute resolution

The Policyholder and/or the Insured may appeal for an out-of-court settlement of any dispute arising

- to the "Consumer Ombudsman" by submitting a relevant written report within three (3) months from the date the Insurance Recipient/Insured became aware of the dispute,
- to the competent "Amicable Settlement Committee" of the Region of Eastern Attica by submitting a relevant written request in order to deal with the dispute,
- on the European Commission's alternative dispute resolution (ODR platform).

10. Management of Complaints / Accusations

"Complaint" or "accusation" means the statement of dissatisfaction by a counterparty, insured, policyholder, beneficiary of compensation and/or any third party injured ("complainant"), which relates to an insurance policy or to the insurance services provided by the Company. Claims notices, claims or simple requests related to the performance of the contract and the provision of information / clarifications do not constitute objections in the above sense.

Complaints submission and handling procedure

The Company maintains a Complaints Management Department, responsible for receiving and handling complaints. In case the complainant wishes to submit a complaint to "AIG EUROPE S.A. - Greek Branch", he may contact the Complaints Management Department in the following ways:

- In the post. address: «AIG EUROPE S.A. - Greek Branch», 119 Kifissias Avenue, 15124 Maroussi Attica Greece,
- at the e-mail address (e-mail): complaints-GR@aig.com
- tel.: 210 8127600 (option 6)
- fax: 210 8063585 & 210 6127460

In order to speed up the processing of the complaint, the complainant is advised to indicate his name, contact details and the document number (i.e. contract number, application number, file number) to which the complaint refers.

Upon receipt of the complaint, the Complaints Management Department records it on the same day, creates a relevant file and within ten (10) working days delivers to the complainant an acknowledgement of receipt of the complaint, with information on

10. Διαχείριση Παραπόνων-Αιτιάσεων

Ως «παράπονο» ή «αιτίαση» νοείται η δήλωση δυσαρέσκειας, από αντισυμβαλλόμενο, ασφαλισμένο, λήπτη ασφάλισης, δικαιούχο αποζημίωσης ή/και οποιονδήποτε τρίτο ζημιωθέντα («αιτώμενος»), η οποία σχετίζεται με ασφαλιστήριο συμβόλαιο ή με τις υπηρεσίες ασφάλισης που του παρέχει η Εταιρία. Δε συνιστούν αιτιάσεις, με την ανωτέρω έννοια, οι αναγγελίες απαιτήσεων, οι αιτήσεις αποζημίωσης ούτε τα απλά αιτήματα που σχετίζονται με την εκτέλεση του συμβολαίου και την παροχή πληροφοριών/διευκρινήσεων.

Διαδικασία υποβολής και διαχείρισης αιτιάσεων

Η Εταιρία διατηρεί Τμήμα Διαχείρισης Αιτιάσεων, αρμόδιο για την παραλαβή και διαχείριση αιτιάσεων. Σε περίπτωση που αιτώμενος επιθυμεί να υποβάλει αίτηση προς την «AIG EUROPE S.A. - Υποκατάστημα Ελλάδας», μπορεί να απευθύνεται στο Τμήμα Διαχείρισης Αιτιάσεων, με τους ακόλουθους τρόπους:

- στη ταχ. διεύθυνση: «AIG EUROPE S.A. - Υποκατάστημα Ελλάδας», Λ. Κηφισίας 119, 15124 Μαρούσι Αττικής
- στη διεύθυνση ηλ. ταχυδρομείου (e-mail): complaints-GR@aig.com
- στο τηλ.: 210 8127600 (επιλογή 6)
- στο φαξ: 210 8063585 & 210 6127460

Για την ταχύτερη διεκπεραίωση της αιτίας, ο αιτώμενος συνίσταται να αναγράφει το ονοματεπώνυμο του, τα στοιχεία επικοινωνίας του και τον αριθμό παραστατικού (ήτοι, αρ. συμβολαίου, αρ. αίτησης, αρ. φακέλου) στο οποίο αναφέρεται η αίτηση.

Κατόπιν παραλαβής της αιτίας, το Τμήμα Διαχείρισης Αιτιάσεων προβαίνει σε αυθημερόν καταγραφή αυτής, δημιουργεί σχετικό φάκελο και εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών παραδίδει στον αιτώμενο απόδειξη παραλαβής της αιτίας, με πληροφορίες για τη διαδικασία που ακολουθεί η Εταιρία για τη διαχείριση της αιτίας, τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου χειριστή της, καθώς και τυχόν πληροφορίες που χρειάζεται να παράσχει ο αιτώμενος για τη διαχείριση της.

Εν συνεχεία, το Τμήμα Διαχείρισης Αιτιάσεων προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες επικοινωνίες και ενέργειες για τη δίκαιη, ουσιαστική και αντικειμενική διερεύνηση της αιτίας, ώστε να απαντηθεί εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή της. Στην περίπτωση που υπάρξει υπέρβαση της εν λόγω προθεσμίας, το Τμήμα Διαχείρισης Αιτιάσεων παρέχει ειδικά αιτιολογημένη έγγραφη ενημέρωση, προσδιορίζοντας ταυτοχρόνως τον πιθανολογούμενο χρόνο για την ολοκλήρωση επεξεργασίας της αιτίας.

Η ενεργοποίηση της ως άνω διαδικασίας δεν διακόπτει την παραγραφή των εννόμων αξιώσεων του αιτώμενου, ενώ ο αιτώμενος έχει το δικαίωμα να εμμένει στην αιτίσή του, εάν δεν ικανοποιηθεί πλήρως από την απάντησή της Εταιρίας. Παράλληλα με την υποβολή της αιτίας ή σε περίπτωση που ο αιτώμενος δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση της Εταιρίας, μπορεί να απευθύνεται στις ακόλουθες αρχές:

- Τράπεζα της Ελλάδος - Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης, τηλ.: 210 3205222, 210 3205223, <https://www.bankofgreece.gr/kiries-leitourgies/epopteia/epopteia-idiwtikhs-asfalishs/kataggelies-aitiaseis-idiwtikh-asfalish>
- Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, Υπουργείο Ανάπτυξης, «Γραμμή Καταναλωτή 1520», <http://www.mindev.gov.gr/καταγγελίες-πολιτών/>
- Συνήγορος του Καταναλωτή, Ανεξάρτητη Διοικητική Αρχή, τηλ: 210 6460862, 210 6460814, 210 6460612, 210 6460734, 210 6460458, <http://www.synigoroskatanaloti.gr/index.html>. Ο αιτώμενος μπορεί να υποβάλει αναφορά στο Συνήγορο του Καταναλωτή εντός ενός έτους από όταν έλαβε πλήρη γνώση του προβλήματός του.

the procedure followed by the Company for the handling of the complaint, the contact details of its competent operator, as well as any information that the complainant needs to provide for its management.

Subsequently, the Complaints Management Department proceeds to all necessary communications and actions for the fair, substantive and objective investigation of the complaint, so that it can be answered within thirty (30) calendar days of its receipt. If this deadline is exceeded, the Complaints Management Department shall provide a specially reasoned written information, specifying at the same time the estimated time for the completion of the processing of the complaint.

The activation of the above procedure does not interrupt the limitation period of the legal claims of the complainant, while the complainant has the right to maintain his complaint, if he is not fully satisfied by the Company's response. Along with the submission of the complaint or in case the complainant is not satisfied by the Company's response, he may address himself to the following authorities:

- Bank of Greece - Private Insurance Supervision Division, tel.: 210 3205222, 210 3205223, <https://www.bankofgreece.gr/kiries-leitourgies/epopteia/epopteia-idiwtikhs-asfalishs/kataggelies-aitiaseis-idiwtikh-asfalish>
- General Secretariat for Consumers, Ministry of Development, "Consumer Line 1520", <http://www.mindev.gov.gr/καταγγελίες-πολιτών/>
- Consumer Ombudsman, Independent Administrative Authority, tel: 210 6460862, 210 6460814, 210 6460612, 2106460734, 210 6460458, <http://www.synigoroskatanaloti.gr/index.html>. The complainant may submit a complaint to the Consumer Ombudsman within one year of becoming fully aware of his problem.

Given that AIG Europe S.A. is an insurance company based in Luxembourg, the complainant who is a natural person and acts outside his professional activity, in addition to the aforementioned complaints procedure, in case he is not fully satisfied by its reply "AIG EUROPE S.A. - Greek Branch", or has not received a reply within ninety (90) days, has the possibility to:

- submit a written complaint to the registered office of AIG Europe S.A. "Service Reclamations Niveau Direction" at post. address 35D Avenue JF Kennedy L-1855 Luxembourg – Grand Duchy of Luxembourg or email: aigeurope.luxcomplaints@aig.com
- contact one of the Luxembourg mediation bodies, whose contact details are available on the website of AIG Europe S.A.: <http://www.aig.lu/>, or
- address a written request for an 'out-of-court settlement of the dispute' to the Luxembourg authority 'Commissariat Aux Assurances' (CAA); address 11 rue Robert Stumper L-2557 Luxembourg - Grand Duchy of Luxembourg, fax +352 22 69 10, email: reclamation@caa.lu, or online on the CAA website: <http://www.caa.lu>.

Requests to the CAA or Luxembourg mediation bodies can be made in the following languages: Luxembourgish, German, French or English.

If the insurance policy has been concluded electronically, the complainant can also use the Alternative Dispute Resolution Platform (ODR Platform) maintained and operated by the European Commission at the following link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Filing a complaint with the Directorate of Private Insurance Supervision

The Policyholder, the Insured and any interested party, including consumer associations, have the right to submit a written complaint to the Private Insurance Supervision Directorate (DEIA) of the Bank of Greece, in accordance with art. 10 of Law

Δεδομένου ότι η AIG Europe S.A. είναι ασφαλιστική εταιρία με έδρα το Λουξεμβούργο, ο αιτών που είναι φυσικό πρόσωπο και ενεργεί εκτός της επαγγελματικής του δραστηριότητας, πέραν της προαναφερόμενης διαδικασίας αιτιάσεων, σε περίπτωση που δεν ικανοποιηθεί πλήρως από την απάντησή της «AIG EUROPE S.A. - Υποκατάστημα Ελλάδα», ή δεν έχει λάβει απάντηση εντός ενενήντα (90) ημερών, έχει τη δυνατότητα:

- να υποβάλλει έγγραφη αίτηση στην έδρα της AIG Europe S.A. "Service Reclamations Niveau Direction" στην ταχ. διεύθυνση 35D Avenue JF Kennedy L-1855 Λουξεμβούργο – Μεγάλο Δουκάτο του Λουξεμβούργου ή στη διεύθυνση ηλ. ταχυδρομείου (e-mail): aigeurope.luxcomplaints@aig.com,

- να απευθυνθεί σε έναν από τους φορείς διαμεσολάβησης του Λουξεμβούργου, τα στοιχεία επικοινωνίας των οποίων είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα της AIG Europe S.A.: <http://www.aig.lu/>, ή

- να απευθύνει έγγραφο αίτημα για την 'εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς' στην αρχή του Λουξεμβούργου 'Commissariat Aux Assurances' (CAA), στην ταχ. διεύθυνση 11 rue Robert Stumper, L-2557 Λουξεμβούργο - Μεγάλο Δουκάτο του Λουξεμβούργου, φαξ +352 22 69 10, στη διεύθυνση ηλ. ταχυδρομείου (email): reclamation@caa.lu, ή ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα της CAA: <http://www.caa.lu>.

Αιτήματα προς την CAA ή τους φορείς διαμεσολάβησης του Λουξεμβούργου υποβάλλονται στις ακόλουθες γλώσσες: Λουξεμβουργιανά, Γερμανικά, Γαλλικά ή Αγγλικά.

Εάν το ασφαλιστήριο συμβόλαιο έχει συναφθεί ηλεκτρονικά, ο αιτών μπορεί επίσης να χρησιμοποιήσει την Πλατφόρμα Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ODR Platform) που διατηρεί και λειτουργεί η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στον ακόλουθο σύνδεσμο: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Υποβολή καταγγελίας στην Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης

Ο Λήπτης της Ασφάλισης, ο Ασφαλισμένος και κάθε ενδιαφερόμενος, συμπεριλαμβανομένων των ενώσεων καταναλωτών, έχουν δικαίωμα να υποβάλουν εγγράφως καταγγελία στην Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (ΔΕΙΑ) της Τράπεζας της Ελλάδος, σύμφωνα με το άρθρο 10 του Ν. 4583/2018. Η υποβολή, παραλαβή και διαχείριση των καταγγελιών γίνεται σύμφωνα με την διαδικασία που καθορίζει η Τράπεζα της Ελλάδος. Οι καταγγελίες αφορούν σε πράξεις ή παραλείψεις που συνιστούν παραβάσεις του Ν. 4583/2018 ή και των κατ' εξουσιοδότηση πράξεών του. Σε κάθε περίπτωση, η Τράπεζα της Ελλάδος αποστέλλει απάντηση στον καταγγέλλοντα επί του περιεχομένου της καταγγελίας του.

11. Οικονομικές κυρώσεις

Η Εταιρία δεν θα θεωρείται ότι παρέχει κάλυψη και δεν θα υποχρεούται σε οποιαδήποτε καταβολή ασφαλισματος δυνάμει του ασφαλιστικού προγράμματος, στην περίπτωση και στην έκταση που η παροχή τέτοιας κάλυψης ή η καταβολή ασφαλισματος ενδέχεται να αντιβαίνει στις υποχρεώσεις της Εταιρίας, της μητρικής της εταιρίας ή άλλης εταιρίας – μέλους του ομίλου δυνάμει κυρώσεων, απαγορεύσεων ή περιορισμών που έχουν τυχόν θεσπισθεί δυνάμει αποφάσεων του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών, ή δυνάμει των εμπορικών ή οικονομικών κυρώσεων, νομοθετικών ή κανονιστικών διατάξεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, του Μεγάλου Δουκάτου του Λουξεμβούργου, του Ηνωμένου Βασιλείου ή των Ηνωμένων Πολιτειών της Αμερικής.

4583/2018. Complaints shall be submitted, received and handled in accordance with the procedure laid down by the Bank of Greece. Complaints concern acts or omissions that constitute violations of Law 4583/2018 or its delegated acts. In any event, the Bank of Greece shall send a reply to the complainant on the content of his complaint.

11. Financial sanctions

The Company shall not be deemed to provide cover and shall not be obliged to make any insurance payment under the insurance program, in the event and to the extent that the provision of such cover or the payment of insurance may contravene the obligations of the Company, its parent company or any other company – member of the group under sanctions, prohibitions or restrictions that may have been established pursuant to United Nations resolutions. or under the trade or economic sanctions, laws or regulations of the European Union, the Grand Duchy of Luxembourg, the United Kingdom or the United States of America.

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ (Α) ΚΑΙ (Β)

(Α)

AIG Europe S.A. – Υποκατάστημα Ελλάδας
Λεωφόρος Κηφισίας 119,
151 24 Μαρούσι

ΔΗΛΩΣΗ ΕΝΑΝΤΙΩΣΗΣ “Α” (Άρθρου 2, παρ. 5 Ν.2496/1997)

Σας δηλώνω την εναντίωση μου ως προς το περιεχόμενο του με αριθμό _____ Ασφαλιστηρίου Συμβολαίου που μου παραδώσατε διότι το περιεχόμενό του παρεκκλίνει από την πρόταση ασφάλισης στα εξής σημεία:

Κατόπιν τούτου, η μεταξύ μας Σύμβαση Ασφάλισης είναι άκυρη εξ αρχής ως μηδέποτε γενομένη και ουδεμία ισχύ έχει το πιο πάνω Ασφαλιστήριο που μου παραδώσατε.

Ημερομηνία _____ Ο/Η δηλών/ουσα _____

(Β)

AIG Europe S.A. – Υποκατάστημα Ελλάδας
Λεωφόρος Κηφισίας 119,
151 24 Μαρούσι

ΔΗΛΩΣΗ ΕΝΑΝΤΙΩΣΗΣ “Β” (Άρθρου 2, παρ. 6 Ν.2496/1997)

Σας δηλώνω την εναντίωση μου ως προς τη σύναψη της μεταξύ μας ασφάλισης δυνάμει του με αριθμό _____ Ασφαλιστηρίου Συμβολαίου που μου παραδώσατε διότι:

Δεν παρέλαβα τις πληροφορίες των άρθρων αρ. 150 & 151 του Ν. 4364/2016.

Το Ασφαλιστήριο μου παραδόθηκε χωρίς Γενικούς ή/και Ειδικούς ασφαλιστικούς όρους.

Κατόπιν τούτου, η μεταξύ μας Σύμβαση Ασφάλισης είναι άκυρη εξ αρχής ως μηδέποτε γενομένη και ουδεμία ισχύ έχει το πιο πάνω Ασφαλιστήριο που μου παραδώσατε.

Ημερομηνία _____ Ο/Η δηλών/ουσα _____

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΔΗΛΩΣΗΣ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ

AIG Europe S.A. – Υποκατάστημα Ελλάδας
Λεωφόρος Κηφισίας 119,
151 24 Μαρούσι

ΔΗΛΩΣΗ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ

Σας δηλώνω την υπαναχώρησή μου από τη σύναψη της μεταξύ μας ασφάλισης δυνάμει του με αριθμ. _____ Ασφαλιστηρίου που μου παραδώσατε. Κατόπιν τούτου η μεταξύ μας σύμβαση ασφάλισης είναι άκυρη εξ αρχής ως ουδέποτε γενομένη και ουδεμία ισχύ έχει το πιο πάνω ασφαλιστήριο που μου παραδώσατε.

Ημερομηνία _____ Ο/Η δηλών/ουσα _____

DECLARATION OF OBJECTION A' (Article 2 par 5. of the Law 2496/1997)

AIG Europe S.A
119 Kifisias Avenue, 151 24 Maroussi

Registered with acknowledgement of receipt

I declare my objection to the content of the policy with number..... that I received from you, because its content deviates from the proposal for insurance I submitted to you at the following points:

Therefore, the insurance contract between us is void from the beginning and the aforementioned policy that I received from you is inoperative.

Date _____ The Declarer _____

DECLARATION OF OBJECTION B' (Article 2 par 5. of the Law 2496/1997)

ALG Europe S.A
119 Kifisias Avenue, 151 24 Maroussi

Registered with acknowledgement of receipt

I declare my objection to the drawn up of the insurance between us under the number of the insurance policy that I received from you because:

- I did not receive a document with the information provided by Article 150 and 151 of Law 4364/2016.
- The insurance I received was delivered to me without general and specific insurance conditions.

As a result, the insurance contract between us is void from the outset and has no power that you delivered to me.

Date _____ The Declarer _____

DECLARATION OF Rescission

I hereby declare my Rescission from the conclusion of insurance under the Insurance Policy No. delivered to me. As a result, the Insurance Policy is null and void from its inception and the above Insurance Policy that you delivered to me has no validity.

Date, _____ The declaring party _____