

# Информация за продукт, Защита срещу отмяна

Това обобщение на застрахователната полица е предназначено да помогне да разберете какво покритие предлага вашата застраховка. То описва основните характеристики, обезщетения, ограничения и изключения, но все пак ще трябва да прочетете пълния текст на застрахователната полица, схемата на обезщетенията и всички допълнителни клаузи за пълно описание на условията на застраховката.

Нивата на покритие и самоучастие, които важат за вашата застраховка, са описани в схемата на обезщетенията. Това обобщение на застрахователната полица не представлява част от текста на полицата.

## Застрахователни обезщетения:

– Защита срещу отмяна

### Схема на обезщетенията

Средства ще се възстановяват, ако не можете да предприемете планирано полет поради следните непредвидени инциденти:

- остро заболяване или катастрофа, засягащи Вас, Вашия спътник от същата резервация или близък родственик, като Вие сте посъветвани да не предприемате планираното полет, съгласно свидетелство, издадено от безпристрастен лекар, който извършва лечението;
- смърт, засягаща Вас, близък родственик или спътник от същата резервация;

Защитата срещу отмяна трябва да се закупи и плати по време на резервацията на полет. Това покритие влиза в сила при извършване на резервацията и престава да бъде валидно, когато полет започне, считано от първоначално резервираната дата на полет. Всички пътници при резервацията трябва да имат защита срещу отмяна, за да може да се задейства тази защита при отмяна на резервация.

Тази Защита срещу отмяна се предлага ако пребивавате за постоянно в една от страните на Европейския съюз (ЕС) или Европейската икономическа зона, с изключение на Хърватия, където тази застраховка не се предлага.

### Ограничения

Отмяната трябва да настъпи поне два часа преди отпътуването, за да бъде валидна защитата срещу отмяна. Защитата срещу отмяна губи валидност след началото на пътуването. Трябва да се свържете директно с авиокомпаниите, хотелите и фирмите за автомобили под наем, ако отмяната настъпва извън работното време на нашите телефони.

Когато пътуването се отменя с представяне на валиден медицинско свидетелство, цялата стойност на резервацията ще бъде възстановена, с изключение на нашата такса за обработка от 90 BGN на човек. Няма да възстановим таксата за застраховката срещу отмяна или платените по-рано такси и всякакви други застрахователни политики (освен застраховката за пътуването). Максималната сума за изплащане в случай на отмяна при наличие на защита срещу отмяна е 5 000 BGN на човек и/или 10 000 BGN за полет.

„Близък родственик“ в този смисъл означава съпруг, съпруга, деца, внуци, братя/сестри, родители, баби/дядовци или свекър/свекърва/тъст/тъща на застрахованото лице, или лице, с което застрахованото лице живее като двойка на семейни начала.

### Общи изключения

Защитата срещу отмяна не включва:

- заплащане, което може да се получи от другаде, като друга защита срещу отмяна или застраховка;
- заболяване, инцидент или нараняване, за които сте били наясно (с които сте били диагностицирани) при сключване на застраховката за защита срещу отмяна;
- хронично заболяване/инфекции/душевни разстройства, освен ако лицето не е напълно свободно от симптоми/проблеми през последните шест месеца, от времето на резервиране на полет. ако отмяната е свързана с тези симптоми, диагнозата трябва да се потвърди от специалист;

- заболяване, инцидент или други последици от бременност или раждане;
- усложнения, причинени от алкохол, други опии, успокоителни средства или наркотици;
- разходи, възникнали поради факта, че застрахованата страна е забавила своята отмяна на пътуването;
- целта на пътуването вече не съществува;
- усложнения, възникнали от лично избрани процедури и лечения, като козметични операции;
- всякакви допълнителни уреждания за пътуването, които не са включени в потвърждението, като билети за театри и други подобни;
- фобия/страх от летене

## Уреждане на застрахователни претенции:

### Какво изискваме от Вас?

Защитата срещу отмяна се прилага само съвместно с валиден лекарски сертификат. Той трябва да бъде получен от нас в рамките на пет работни дни след отмяната. Лекарският сертификат трябва да бъде попълнен от безпристрастен лекар, който осъществява лечението, и да носи името, данните за контакт и печата на лекаря. Ако няма печат, трябва да бъде приложено копие от идентификационните документи на лекаря.

Следната информация трябва също да бъде включена в сертификата от лекаря.

- дата на прегледа
- резултат от прегледа
- диагноза
- други оригинални сертификати/документация, които може да са от значение при оценката на иска
- фактът, че заболяването е остро и не позволява на пациента да пътува

## Прекратяване на застраховката и възстановяване на средства

Можете да прекратите вашата застраховка по следния ред: [информация относно правата на клиента да прекрати застраховката съгласно Условията, както и информация съгласно Условията относно това какви средства се възстановяване от застрахователя в случай на прекратяване на застраховката].

В случай че застраховката е сключена от разстояние, но е с договорен срок по-малък от един месец, застраховката не подлежи на прекратяване по реда на Закона за предлагане на финансови услуги от разстояние.

В случай че застраховката е сключена от разстояние и е със срок по-дълъг от един месец, ако застраховано лице желае да упражни правото си да я прекрати по реда на Закона за предлагане на финансови услуги от разстояние, той/тя следва да уведоми Solid Insurance или техен представител в рамките на 14 календарни дни от датата на сключване на застраховката или деня, в който застрахованото лице е получило условията на застрахователния договор и информацията, изисквана по Закона за предлагане на финансови услуги от разстояние, в случай че това става след сключване на застрахователния договор. При положение, че не сте пътували и не са отправени застрахователни претенции за обезщетения, заплатените суми ще ви бъдат възстановени след удържане на съответните административни такси. След този период

от 14 календарни дни не се възстановяват средства, нито се възстановяват средства за преждевременно връщане.

## Обработване на личните данни от Solid Insurance в съответствие с разпоредбите за защита на данните

Solid Försäkringsaktiebolag (регистрационен номер на шведско търговско дружество 516401-8482) ("Solid Insurance") е юридическото лице, отговорно за обработването на вашите лични данни. Това означава, че е наше задължение да се погрижим за това, обработването да бъде извършвано по защитен начин и в съответствие с приложимите закони и разпоредби.

### Събиране на лични данни

Когато станете клиент или покажете интерес към това да станете клиент на Solid Insurance, от вас се иска да предоставите известна допълнителна информация за вас, като име, адрес, номер за социално осигуряване, имейл адрес, телефонен номер, информация за трудовата заетост и др. Данните се получават пряко от вас, но също така може да бъдат получени например от други компании в Групата, от някои от нашите партньори, застрахователни брокери или от вашия работодател. Данните може също да бъдат получени или допълнени и актуализирани от държавни архиви или други частни или публични архиви. Solid Insurance може също да записва телефонни обаждания, да за запазва кореспонденция по имейл или по друг начин да документира вашето взаимодействие и комуникации с Solid Insurance.

### Цел

Solid Insurance обработва личните данни за целите, изброени по-долу. Това обработване е необходимо за следните цели.

#### Изготвяне и администриране на договори

Основната цел на обработването на лични данни от Solid Insurance е да се съберат, проверят и регистрират личните данни преди да сключим договор с вас като клиент, както и да се документират, администрират и изпълняват договорите, които са били сключени. Ако не сключите договор с Solid Insurance, вашата лична информация ще бъде запазена за не по-дълго от три месеца. Личните данни се съхраняват за периода от време, който ни е необходим, за да изпълним нашия договор с вас, и който съответства на законовите ограничения за такива периоди.

#### Спазване на задълженията по закон, други регулаторни клаузи и/или регулаторни решения

Във връзка с горното, обработването на личните данни също се извършва, за да може Solid Insurance да спазва своите задължения по закона, други регулаторни клаузи и/или регулаторни решения. Личните данни се съхраняват в съответствие с приложимото законодателство.

Примерите за такова обработване включват:

- (i) обработване на лични данни за изпълняване на изискванията в съответствие със счетоводното законодателство,
- (ii) обработване на лични данни във връзка с подаването на декларации към шведската данъчна агенция, шведската полиция, шведския орган за вземанията, шведския орган за финансов надзор и други органи.

#### Маркетингови анализи и анализи на клиенти

Личните данни също се обработват в контекста на маркетингови анализи и анализи на клиенти, като база за маркетингово и бизнес развитие за подобряване на продуктовата гама, предлагана на клиентите от Solid Insurance. Данните също се обработват за целите, които са необходими в хода на нормалната застрахователна дейност, като изчисляване на премии, статистика и предотвратяване на застрахователни загуби. Личните данни може също да бъдат обработвани като база за предоставяне на застрахователни консултации. Ако не се заявили блокиране на директната поща, личните данни може да бъдат използвани за

целени директни реклами и оферти за вас. Личните данни се съхраняват в съответствие с приложимото законодателство.

## Обработване на личните данни от лице, различно от Solid Insurance

Обработването на личните данни може, в рамките на приложимите правила за поверителност и за целите, посочени по-горе, да бъде извършвано от компании в Групата и от компании, с които Групата си сътрудничи за извършване на своите услуги, като обезщетения по искове, оценки на риска, презастраховане, различни анализи и др. Правната база за обработването е изпълнението от страна на Solid Insurance на договорите или в резултат на законен интерес на Solid Insurance. Личните данни се съхраняват в съответствие с приложимото законодателство.

### Прехвърляне на данни в трети страни

В определени случаи Solid Insurance може да прехвърли лични данни в страни извън ЕС/ЕИЗ (така наречените трети страни) и на чужди организации. В такъв случай Solid Insurance ще предприеме разумни мерки, за да се гарантира, че вашите лични данни ще бъдат обработвани по сигурен начин и с достатъчно ниво на защита, сравнимо и на същото ниво както защитата, предлагана в ЕС/ЕИЗ.

### Вашите права

Имате право да получите информация за обработването на вашите лични данни от Solid Insurance и поради това имате право:

- a) да получавате извадки от регистри,
- b) да правите заявки за коригиране на неправилна или непълна информация,
- c) да правите заявки за изтриване или ограничаване на обработването на личните данни,
- d) да възразявате срещу обработването,
- e) ако Solid Insurance обработва личните данни съгласно договори или получено съгласие, вие може, при определени условия, да получите лични данни от Solid Insurance, които сте предоставили на Solid Insurance и правото да поискате те да бъдат прехвърлени директно на други администратори на лични данни, ако това е технически възможност (преносимост на данни).

Вашата заявки и/или възражения в съответствие с точки b-e по-горе, ще бъдат оценени от Solid Insurance на базата на всеки индивидуален случай. В случай, че имате заявки и/или възражения както е описано по-горе, моля, свържете се с длъжностното лице за защита на данните в Solid Insurance.

### Блокиране на директния маркетинг

Можете да се свържете с Solid Insurance, за да заявите блокиране на директния маркетинг (така нареченото блокиране на директната поща). Това означава, че вашите лични данни няма да бъдат обработвани за маркетингови цели, нито ще ви бъдат изпращани маркетингови материали. Заявките за блокиране следва да бъдат отправени към отдела за обслужване на клиенти на Solid Insurance на телефон: 0771-113 113 или по имейл на [kunder@solidab.se](mailto:kunder@solidab.se)

### Профилиране и обработване на базата на законен интерес

Имате право в конкретни случаи да се възпротивите на профилирането и обработването на лични данни на базата на законен интерес на Solid Insurance. Профилиране означава автоматично обработване на лични данни, което се използва за оценяване на определени лични характеристики на физическо лице, по специално за анализиране или прогнозиране, например, на финансовата ситуация, личните предпочитания, интереси и т.н. на това физическо лице. Профилирането се използва от Solid Insurance например за извършване на анализи на клиенти за маркетингови

цели. Имате право да се възпротивите на профилирането в случаите, когато профилирането се използва за маркетингови цели.

## Въпроси относно обработването на лични данни

За въпроси относно обработването на лични данни, моля, свържете се с Solid Insurance:

Data Protection Officer Solid Insurance (длъжностно лице за защита на данните в Solid Insurance)

Телефон: 042-38 21 00  
Имейл: DPO@solidab.se  
Адрес: Solid Försäkring  
Box 22068  
SE-250 22 Helsingborg

Ако имате оплакване, можете също да се свържете с шведския орган за защита на данните.

The Swedish Data Protection Authority (шведски орган за защита на данните)  
Box 8114  
SE-104 20 Stockholm

За повече информация за това как Solid Insurance обработва личните данни, вижте уебсайта на Solid Insurance на адрес: [www.solidab.se](http://www.solidab.se)

## Жалби

В случай, че нашата услуга не отговаря на вашите очаквания, ние молим да подадете жалба до нас по телефон или в писмен вид. Ние ще потвърдим постъпването на вашата жалба своевременно, ще обясним как ще процедираме по отношение на нея и ще ви информираме за това, което трябва да направите. Ще ви държим информирани относно развитието на разглеждането на вашата жалба.

Ако желаете да подадете жалба, моля, свържете се с нас писмено на:  
[customer.relations.insurance@etraveligroup.com](mailto:customer.relations.insurance@etraveligroup.com)

**Ако въпреки това не сте удовлетворени, имате възможност да подадете вашата жалба по следните начини:**

- Пред Комисията за финансов надзор и други компетентни държавни органи. Жалба до Комисията за финансов надзор се изготвя писмено и се изпраща по пощата или подават лично на следния адрес на Комисията за финансов надзор: гр. София 1000, ул. "Будапеща" №16. Жалбата може да бъде изпратена и по електронна поща на [delovodstvo@fsc.bg](mailto:delovodstvo@fsc.bg).
- Спорове, свързани с предоставянето на застрахователни услуги, могат да бъдат разглеждани извънсъдебно в производство по алтернативно решаване на спорове пред секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на застраховането и застрахователното посредничество, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние в тези сектори. Секторната помирителна комисия е орган за алтернативно решаване на спорове, функциониращ към Комисията за защита на потребителите.
- Спорове, свързани с предоставянето на застрахователни услуги, могат да се разглеждат извънсъдебно и чрез медиация или арбитраж.

## Информация относно застрахователя

Solid Försäkringsaktiebolag ("Solid Insurance") е застраховател със седалище в Швеция и адрес на управление:

SOLID Insurance (Solid Försäkringsaktiebolag)  
Box 22068, 250 22 Helsingborg, Швеция  
Отдел за обслужване на клиенти: +46 (0)771 113 113  
Имейл: [kunder@solidab.se](mailto:kunder@solidab.se)  
Уеб сайт: [www.solidab.com](http://www.solidab.com)  
Корпоративен идентификационен № 516401-8482

Solid Insurance не предоставя съвет по смисъла на Кодекса на застраховането относно застрахователните продукти, разпространявани от Solid Insurance.

Някои от служителите на Solid Insurance, които участват в разпространението на застраховката, могат да получат различни възнаграждения, определени въз основа на размера на продадените застраховки.

Solid Insurance е регистрирано в шведската Служба за регистрация на дружества и е под надзора на шведския Орган за финансов надзор. Пощенски адрес: Box 7821, 103 9, Стокхолм, Швеция. Телефон: +46 (0)8-787 80 00, интернет страница: [www.fi.se](http://www.fi.se), електронна поща: [finansinspektionen@fi.se](mailto:finansinspektionen@fi.se). Номер на институцията: 22090.

По отношение на маркетинг и реклама Solid Insurance е под надзора на шведската Агенция за потребителите. Пощенски адрес: Box 48, 651 02 Karlstad, Швеция. Телефон: +46 (0)771-42 33 00, интернет страница: [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se), електронна поща: [konsumentverket@konsumentverket.se](mailto:konsumentverket@konsumentverket.se)

Докладът за платежоспособността и финансовото състояние на застрахователя Solid Insurance е публикуван на следния интернет адрес: [www.solidab.com](http://www.solidab.com)

## Пълни условия на застрахователната полица

Моля, вижте Условието за допълнителна информация и за пълния текст на застрахователната полица.