

## Document de informare privind ASIGURAREA PRIVIND RISCUL DE ANULARE A CALATORIEI „STORNO”

### INFORMAȚII DESPRE ASIGURĂTOR

Denumire/numărul de ordine din Registrul Asiguratorilor/ Adresa - sediul social /Telefon / Fax

#### **GOTHAER ASIGURARI REASIGURARI S.A.**

Societate pe acțiuni; Autorizată de Comisia de Supraveghere a Asigurărilor (actuala Autoritate de Supraveghere Financiară) RA057/06.12.2006;  
Str. Barbu Delavrancea, Nr. 6A, corp A2, Sector 1, Bucuresti Tel: +4 021 200 00 00;  
Fax: +4 021 200 00 98 [www.gothaer.ro](http://www.gothaer.ro); [online.gothaer.ro](http://online.gothaer.ro)  
Cod LEI:5299000TL4WT47U3ZG88

### INFORMAȚII DESPRE INTERMEDIARUL ÎN ASIGURĂRI

Denumire/Adresa - sediul social /Telefon / Fax

Declarație Agentie de turism

În calitate de agent de asigurare auxiliar, sunt autorizat prin contractul de agent încheiat cu **GOTHAER ASIGURARI REASIGURARI S.A.** să intermediez contracte de asigurare din clasa 16.

### INFORMAȚII DESPRE CONTRACTUL DE ASIGURARE

#### I. EVENIMENT ASIGURAT

**Eveniment asigurat:** apariția sau producerea, în timpul Perioadei de asigurare, în mod imprevizibil și accidental a Riscului asigurat, generator de Daune, în urma căreia se naște dreptul la Despăgubire, a cărui producere determină imposibilitatea efectuării calatoriei, respectiv anularea acesteia din inițiativa Asiguratului până la data de început prevăzută în Contractul privind pachetul de servicii de calatorie.

#### II. OBIECTUL ASIGURĂRII

În baza Contractului de asigurare și în schimbul plății anticipate și integrale a primei de asigurare de către Asigurat/Contractant, Asiguratorul se obligă ca la producerea, în Perioada de asigurare, a Riscului asigurat, să acopere pierderea financiară suferită de Asigurat rezultată din anularea calatoriei – anulare necesară, neprevăzută și inevitabilă.

#### III. RISCURI ASIGURATE

**3.1** În baza prezentelor Condiții de asigurare, Asiguratorul se obligă să îl despăgubească pe Asigurat pentru pierderea financiară suportată în relația cu agenția de turism, ca urmare a anulării calatoriei (înainte de data de început a acesteia) datorată următoarelor Riscuri produse în perioada asigurată:

- a) decesul Asiguratului și/sau al sotului/sotiei sau al concubinului/concubinei acestuia sau al unei rude de gradul I, II;
- b) imbolnavirea gravă sau accidentarea Asiguratului și/sau a sotului/sotiei sau al concubinului/concubinei acestuia sau al unei rude de gradul I, II și care implică repaus la pat sau imposibilitatea parării domiciliului (precizare a unei instituții medicale autorizate de către Ministerul Sănătății), cu condiția ca perioada de repaus să includă și data începerii Pachetului de servicii de calatorie;
- c) distrugerea locuinței (eveniment produs cu cel mult 15 zile calendaristice înainte de data de început a calatoriei), ca urmare a producerii următoarelor riscuri: incendiu, explozie, furt, calamități naturale, căderi de corpuri;
- d) nașterea prematură a unui copil al Asiguratului, dacă data nașterii este estimată într-o perioadă de minim 12 săptămâni succesive după data finalizării calatoriei ori dacă apar complicații în primele 28 de săptămâni de sarcină sau 24 de săptămâni în cazul unei sarcini multiple cunoscute;
- e) producerea unui accident rutier (cu cel mult 10 zile calendaristice înainte de data de început a calatoriei) în care este implicat autoturismul aparținând Asiguratului și cu care acesta urma să se deplaseze în calatorie, dacă la momentul începerii calatoriei autoturismul este încă avariata grav astfel încât nu se poate efectua deplasarea și nu există o altă alternativă/mijloc de transport;
- f) concedierea Asiguratului pentru motive neimputabile acestuia (transmisă de angajator cu cel mult 10 zile calendaristice înainte de data de început a calatoriei), dovedită prin decizia de concediere emisă de angajator pentru Asigurat și cu condiția ca vârsta standard de pensionare, conform legislației în vigoare, să nu fi fost atinsă/depasită;
- g) intentarea în instanță, notariat, stare civilă, a unei acțiuni de divorț în care este parte Asiguratul, iar calatoria urma să se efectueze împreună cu sotul/sotia; se acopera doar citățile emise și primite de către Asigurat respectiv cererile de divorț depuse la notariat/stare civilă ulterior datei de achiziționare a Pachetului de servicii de calatorie;
- h) pierderea sau furtul documentelor de identitate aparținând Asiguratului necesare în calatorie și pentru a caror eliberare/inlocuire timpul nu este suficient, nici în schimbul achitării taxei pentru eliberare în regim de urgență;
- i) citarea Asiguratului ori sotul/sotia acestuia cu care ar fi urmat să calatorească, pentru a fi Parte într-un proces civil de la care acesta nu poate absenta, prezenta să fiind obligatorie și al cărui termen de judecată este stabilit în perioada în care Asiguratul urma să beneficieze de serviciile de calatorie; se acopera doar citățile emise și primite de către Asigurat ulterior datei de achiziționare a Pachetului de servicii de calatorie.

**3.2** Asiguratorul se obligă să despăgubească costul biletului de avion constând în pierderea financiară aferentă suportată în relația cu agenția de turism pentru riscuri produse în perioada asigurată, ca urmare a:

- a) anulării calatoriei/biletului de avion ca urmare a declarării oficiale a stării de faliment a companiei de transport aerian emitente a biletului de avion, înainte de data de început a calatoriei, stare dovedită prin documente emise de către autoritățile competente, conform legii. Asiguratorul va despăgubi doar costul (tur-retur sau doar retur după caz) biletului de avion (tur-retur sau doar retur, după caz).
- b) anulării sau amanării unei manifestări (workshop, conferință, congres, cursuri de specializare), pentru care Asiguratul a achiziționat un bilet de avion în baza unei invitații/aderări scrise. Asiguratorul va despăgubi doar pierderea financiară rezultată din nebeneficierea în întregime sau parțială în baza biletului de avion achiziționat;
- c) întârzierii mijlocului de transport cu mai mult de 12 ore față de ora prevăzută în biletul de calatorie, ca urmare a producerii următoarelor Riscuri:

- i) defectiuni mecanice ale mijlocului de transport;
- ii) conditii atmosferice neprielnice (stare confirmata de institutiile abilitate);
- iii) declansarea unei greve sau unei alerte privind securitatea nedeclarate la data incheierii asigurarii.

Asiguratorul despagubeste costurile suplimentare necesar a fi efectuate de catre Asigurat, constand in cazare pentru o noapte la hotel si alimentatie (procurarea hranei) precum si transferul de la si catre aeroport sau catre alt mijloc de transport;

- d) refuzului autoritatilor tarii de destinatie de a permite intrarea pe teritoriul tarii de destinatie sau refuzul autoritatilor romane de a permite iesirea din tara a Asiguratului din motive independente de vointa si cunostinta acestuia, calatorul neavand interdictia de a parasi tara sau de a intra pe teritoriul tarii de destinatie si avand toate documentele de identitate si de calatorie cerute corespunzatoare si valide, conform prevederilor si reglementarilor legale in vigoare, pentru calatoria prevazuta in Pachetul de servicii de calatorie. Asiguratorul va despagubi doar costul biletului de avion;
- e) refuzului companiei aeriene de a imbarca Asiguratul in cursa de destinatie, cursa care decoleaza exclusiv de pe teritoriul Romaniei, din motive independente de vointa si cunostinta acestuia, calatorul indeplinind toate conditiile privind efectuarea calatoriei (documente de identitate si de calatorie cerute corespunzatoare si valide, conform prevederilor si reglementarilor legale in vigoare, pentru calatoria prevazuta in Pachetul de servicii de calatorie, prezenta la aeroport in timp util, respectarea stricta a bunurilor transportabile in bagaje etc.). Asiguratorul va despagubi doar costul biletului de avion.

#### IV. EXCLUDERI

##### Excluderi generale

**4.1** Nu sunt cuprinse in asigurare si Asiguratorul nu acorda despagubiri pentru evenimentele cauzate, produse sau agravate, direct sau indirect de, sau ca o consecinta a urmatoarelor:

- a) evenimente legate de razboi de orice fel, invazie, alte conflicte armate, cu sau fara declaratie de razboi, tulburare interna, revolutie, secesiune, rascoala populara, agitatie, rebeliune, revolta, puci, lovitura de stat, razvratire, greva patronala, revolta, tulburari civile, terorism, efecte ale energiei nucleare;
- b) epidemiilor, contaminarilor, poluarii, catastrofelor naturale;
- c) confiscarea, rechizitionarea, nationalizarea fortata a locuintei Asiguratului;
- d) pagubele/prejudiciile produse/favorizate/gravate cu intentie de catre Asigurat/Membrii familiei/Beneficiari/persoane legal autorizate sa il/i reprezinte sau prepusii celor anterior enumerati; pagube/prejudicii, cauze/fapte care le-ar putea genera, produse inaintea intrarii in vigoare a Contractului de asigurare ori cunoscute Asiguratului/Contractantului ori pe care trebuia sa le cunoasca (indiferent daca au fost declarate sau nu Asiguratorului) inainte de data intrarii in vigoare a Contractului de asigurare.

##### Excluderi specifice

**4.2** Asiguratorul nu acorda despagubiri pentru evenimentele cauzate, produse sau agravate, direct sau indirect de, sau ca o consecinta a urmatoarelor:

- a) orice boala/afectiune, preexistenta momentului incheierii Contractului de asigurare; consecintele starii de graviditate, inclusiv intreruperea voluntara a sarcinii, cu exceptia Pct. 3.1 lit. d); depresie, anxietate, stres, tulburari mintale/psihologice, boli alergice; boli congenitale, malformatii congenitale cunoscute sau necunoscute la momentul incheierii asigurarii; anumite conditii medicale, daca nu exista certificarea medicului autorizat/Asiguratorului privind necesitatea intreruperii calatoriei;
- b) sinuciderea sau tentativa de sinucidere;
- c) neacordarea vizelor turistice in tara de destinatie sau de tranzit; neefectuarea vaccinurilor necesare iesirii din Romania sau intrarii in tara de destinatie sau de tranzit; epidemii, poluare;
- d) consecintele bolilor profesionale, tratamentelor regulate de intretinere, ingrijirilor paliative; tratamentelor estetice/chirurgie cosmetica; bolilor cu transmitere sexuala, tuberculoza, HIV/SIDA;
- e) imbolnaviri ale sotului/sotiei sau ale unei rude de gradul I sau II, datorate consumului cronic sau excesiv de alcool, consumului de droguri/narcotice/produse similare, depasirii dozei in cazul medicamentelor prescrise de medicul curant/abuzului de medicamente si orice consecinte ale acestora;
- f) nerespectarea recomandarilor/indicatiilor/tratamentelor prescrise si comunicate de catre Personalul medical de specialitate, precum si neinsusirea cu strictete a tratamentului/procedurilor prescrise de catre acesta;
- g) consecintele procedurilor civile sau penale al caror subiect este Asiguratul;
- h) nerespectarea de catre Asigurat a Conditiiilor din Contractul privind Pachetul de servicii de calatorie; nerespectarea de catre Asigurat a prevederilor Conditiiilor de asigurare; nerespectarea de catre Asigurat a clauzelor Biletului de avion;
- i) cheltuieli efectuate de catre Asigurat inainte de data inceperii calatoriei, respectiv: taxa, viza, vaccinuri etc., precum si orice alte cheltuieli care nu sunt cuprinse in pachetul de servicii de calatorie achizitionat de Asigurat;
- j) acte/fapte comise de Asigurat din intentie sau culpa, fraudă, rea-intentie sau rea-credinta a Asiguratului;
- k) participarea la savarsirea unei infractiuni sau contraventii;
- l) incetarea Contractului de munca la initiativa Asiguratului;
- m) amenzi, penalitati, cheltuieli judiciare penale sau de executare a hotararilor privind plata despagubirilor;
- n) sumele pe care Asiguratul are dreptul de a le recupera de la Agentia de turism, conform clauzelor Contractului privind pachetul de servicii de calatorie privind renuntarea la calatorie;
- o) orice Eveniment asigurat produs dupa cesionarea Contractului privind pachetul de servicii de calatorie de catre Asigurat, unei terte persoane.

**4.3** Asiguratorul nu despagubeste Asiguratul/Contractantul:

- a) penalizari aplicate/pierderi suferite ca urmare a modificarii datei de inceput a derularii Pachetului de servicii de calatorie;
- b) sumele rezultate din majorarea tarifelor aferente serviciilor achizitionate prin Contractul privind pachetul de servicii de calatorie;
- c) pentru politele emise ulterior datei de incheiere a contractului privind pachetul de servicii de calatorie/documentelor de calatorie;
- d) daca in pachetul de servicii de calatorie au fost modificati beneficiarii, iar Asiguratorul nu a fost instiintat despre aceste modificari.

**4.4** Asiguratorul nu va acorda despagubiri pentru pierderile financiare in legatura cu:

- a) biletele de avion aferente curselor charter;

- b) netransmiterea de către Asigurat în maxim 3 zile lucratoare de la data producerii evenimentului asigurat, către agenția de turism, a cererii de renunțare la pachetul de servicii de călătorie, cerere în care să se regăsească motivarea solicitării;
- c) oricărei circumstanțe cunoscute la data încheierii Politei și care inevitabil ar fi putut da naștere unei cereri de despăgubire;
- d) sumele înaintate de Asigurat Agenției de turism, în baza contractului privind pachetul de servicii de călătorie, dacă aceste sume au fost achitate ulterior producerii unui Eveniment asigurat.

## V. ACOPERIREA TERITORIALA

5.1 Asigurarea este valabilă în toată lumea.

## VI. MOMENTUL ÎNCEPERII ȘI CEL AL ÎNCETĂRII CONTRACTULUI DE ASIGURARE

6.1 Contractul de asigurare:

- se încheie și intra în vigoare la data semnării Contractului privind pachetul de servicii de călătorie și plății avansului/sau a pretului întreg al Pachetului de servicii de călătorie și plata integrală a Primei de asigurare;
- încetează la data stabilită pentru prestarea serviciului de călătorie achiziționat și prevăzut în Contractul privind pachetul de servicii de călătorie.

6.2 Raspunderea Asiguratorului:

- a) începe, de regulă, la ora 0<sup>00</sup> a primei zile din Perioada de asigurare înscrisă în Polita (sau în eventualele suplimente de asigurare), dar nu mai devreme de ziua în care s-a plătit prima de asigurare;
- b) încetează în una din următoarele cazuri, indiferent care dintre acestea intervine mai întâi:
  - la ora 24<sup>00</sup> a ultimei zile din Perioada de asigurare înscrisă în Polita, respectiv data începerii călătoriei conform Contractului privind pachetul de servicii de călătorie, precizată în documentele de călătorie;
  - la imbarcarea în mijlocul de transport cu care se efectuează călătoria, cu condiția ca biletul de călătorie cu mijlocul de transport respectiv să fie achiziționat de la agenția de turism;
  - prin consumarea totală a Sumei asigurate/Limitei răspunderii ca urmare a plății despăgubirilor de către Asigurator;
  - prin plata de către Asigurator a despăgubirii cuvenite;
  - cel târziu 12 luni din momentul emiterii politei de asigurare;
  - la data rezilierii/denunțării unilaterale/încetării cu acordul partilor;
- c) în cazul biletelor de avion, răspunderea Asiguratorului încetează în momentul imbarcării Asiguratului pentru cursa aeriană rezervată pentru întoarcerea în România, cu condiția ca data întoarcerii să nu depășească 180 zile de la data plecării. Acoperirea operează doar pentru neefectuarea zborului ca urmare a declarării oficiale a stării de faliment a companiei aeriene. Această extindere a acoperirii referitoare la numărul de zile, se va oferi opțional în schimbul plății unei prime de asigurare suplimentare.

## VII. MODALITĂȚILE ȘI TERMENELE DE PLATA A PRIMEI DE ASIGURARE. PERIOADA DE GRATIE

7.1 Plata primei de asigurare se efectuează anticipat și integral pentru întreaga Perioadă de asigurare.

7.2 Prima de asigurare se stabilește în aceeași monedă în care s-a stabilit Suma asigurată/Limita răspunderii (moneda Contractului de asigurare), plata putând fi efectuată atât în moneda contractului, cât și în Lei la cursul de schimb B.N.R. valabil la data efectuării plății. Nu există perioada de grație.

## VIII. MODALITĂȚI DE EXECUTARE, SUSPENDARE SAU ÎNCETARE A CONTRACTULUI DE ASIGURARE.

8.1 În cazul în care Asiguratul nu își îndeplinește obligațiile menționate în Condițiile generale de asigurare, Asiguratorul are dreptul, după caz:

- a) să solicite anularea Contractului de asigurare în cazul în care, cunoscând exact împrejurările nu l-ar fi încheiat;
- b) să considere reziliat Contractul de asigurare de plin drept, fără punere în întârziere sau îndeplinirea vreunei formalități prealabile, printr-o simplă înștiințare scrisă transmisă Asiguratului/Reprezentantului legal/ Contractantului cu confirmare de primire, rezilierea devenind efectivă începând cu ora 00<sup>00</sup> a zilei următoare comunicării;
- c) să propună modificarea Contractului de asigurare cu ajustarea corespunzătoare a primei de asigurare. Dacă Asiguratul nu este de acord cu propunerea, contractul va fi reziliat de plin drept, fără punere în întârziere sau îndeplinirea vreunei formalități prealabile, de la data solicitării de modificare. Simpla neexecutare ține loc de punere în întârziere;
- d) să refuze plata despăgubirii dacă, din acest motiv, nu s-au putut determina cauza și circumstanțele producerii riscului asigurat;
- e) să ia toate măsurile și să îndeplinească toate formalitățile pentru conservarea dreptului la regres al Asiguratorului față de terții vinovați de producerea Daunei.

8.2 În cazul în care Polita este semnată de un Contractant, acesta va trebui să respecte toate obligațiile care deriva din prezentele Condiții de asigurare.

8.3 Asiguratului/Beneficiarului îi este opozabilă neîndeplinirea de către Contractant a obligațiilor asumate prin prezentul Contract de asigurare.

8.4 Respectarea și îndeplinirea corespunzătoare a obligațiilor ce revin Asiguratului prin prezentul Contract de asigurare și a recomandărilor Asiguratorului, precum și prezumția că informațiile furnizate, precum și declarațiile și răspunsurile acestuia în documentele solicitate de Asigurator sunt adevărate, vor fi o condiție ce precede orice răspundere a Asiguratorului. În cazul neîndeplinirii oricăreia dintre obligațiile de mai sus, Asiguratorul este îndreptățit să refuze plata despăgubirii.

## IX. DENUNȚAREA UNILATERALĂ. PENALITĂȚI ÎMPUSE

9.1 Oricând pe parcursul derulării contractului de asigurare, Asiguratul poate denunța unilateral Contractul de asigurare, cu notificare prealabilă scrisă transmisă celeilalte părți. Contractul de asigurare își va înceta efectele în termen de 20 de zile de la data comunicării notificării.

9.2 În cazul denunțării/încetării înainte de termen sau modificării Contractului de asigurare cu acordul partilor, la stabilirea diferentelor de primă de restituit ori de încasat se procedează astfel:

- a) la încasare: se calculează prima de asigurare pentru perioada rămasă până la expirare;
- b) la restituire: Asiguratorul reține prima de asigurare aferentă perioadei în care Contractul a fost în vigoare, proporțional pentru fiecare zi de asigurare, iar restul se restituie.

Cursul de schimb utilizat este cel comunicat de B.N.R. pentru data încasării/restituirii. Restituirea se va face doar în cazul în care nu a survenit nici o daună pe respectiva Poliță de asigurare. Nu se percep penalități.

## **X. MODALITĂȚILE ȘI TERMENELE DE PLATA A DESPAGUBIRILOR**

**10.1** Despagubirile se pot stabili pe baza convenției dintre Asigurat, Beneficiari, persoanele pagubite și Asigurator, iar în caz de neînțelegere - prin hotărâre judecătorească definitivă și irevocabilă pronunțată de instanțele competente din România.

**10.2** Stabilirea și plata Despagubirilor se fac de către Asigurator pe baza documentației complete privind cauzele și împrejurările în care s-a produs Evenimentul asigurat și, după caz, a actelor în baza cărora se pot calcula pierderile financiare.

**10.3** Cuantumul Despagubirii convenite nu poate depăși Suma asigurată/Sublimatele precizate în Poliță și reprezintă pierderea financiară înregistrată de Asigurat constând în:

- a) sumele plătite și nerecuperate de către acesta, respectiv pretul integral/partial după caz, al serviciilor de călătorie, incluzând penalitățile și cheltuielile administrative înregistrate de Agenția de turism în baza condițiilor de renunțare la Contractul privind pachetul de servicii de călătorie, dar nu mai mult de suma pe care Agenția de turism este îndreptățită să o pretindă Asiguratului conform contractului privind pachetul de servicii de călătorie;
- b) costul sau suma nereturnată de Compania aeriană pentru Biletul de avion neutilizat de către Asigurat, dacă este cazul;
- c) în cazul falimentului companiei aeriene:
  - i) despagubirea nu poate depăși Expunerea maximă/Limita de răspundere pe companie aeriană de 71.000 Euro și nici suma achitată de călător pentru biletul de călătorie, ori diferența dintre pretul total al călătoriei și pretul călătoriei organizate partial;
  - ii) prin plata oricărei Despagubiri, Limita răspunderii/Suma asigurată pe companie aeriană, se reduce corespunzător cu valoarea Despagubirilor plătite. Se va ține cont și de avizările de daune efectuate în ordine cronologică și care sunt aferente pachetelor de servicii de călătorie asigurate;
  - iii) în cazul în care valoarea tuturor pachetelor de servicii de călătorie acoperite prin asigurare afectate de falimentul companiei aeriene declarat oficial și dovedit cu înregistrări, depășește Limita răspunderii pe companie aeriană, Asiguratorul va acorda Despagubiri proporționale cu valoarea pachetului de servicii de călătorie/persoană sau/grup, astfel încât nu se va depăși în niciun caz Limita răspunderii agreeate pentru compania aeriană respectivă;
- d) în cazul Polițelor de asigurare aferente unui Pachet de servicii de călătorie încheiat cu mai multe persoane, în cazul apariției unui Eveniment asigurat care afectează doar membrii unei familii, inclusiv concubinii, Indemnizația de despagubire convenită nu va depăși valoarea din totalul pachetului de servicii de călătorie achitată de familie (relația de concubinaj) prejudiciată;
- e) în cazul Polițelor de asigurare aferente unui Pachet de servicii de călătorie încheiat pentru 2 (două) persoane în calitate de prieteni care au rezervat împreună aceeași cameră din unitatea de cazare, în cazul apariției unui Eveniment asigurat care afectează doar membrii unei familii, Indemnizația de despagubire:
  - i) nu va depăși valoarea din totalul pachetului de servicii de călătorie achitată de persoană direct afectată de producerea Evenimentului asigurat;
  - ii) pentru a 2-a persoană constă, după caz, în:
    - diferența de pret de la camera dublă la camera pentru o singură persoană;
    - valoarea din totalul pachetului de servicii de călătorie achitată.

**10.4** Cuantumul Despagubirii se reduce cu:

- a) frânșiza prevăzută contractual (la contractele încheiate în valută, frânșiza se va calcula la cursul de schimb B.N.R. valabil la data producerii Evenimentului asigurat);
- b) orice sume recuperabile din altă sursă.

**10.5** Prin plata despagubirii convenite se sting orice pretenții ale Asiguratului sau, după caz, Beneficiarului, față de Asigurator, în baza contractului de asigurare încheiat, în legătură cu prejudiciul respectiv.

**10.6** Dacă legea nu prevede altfel, despagubirea va fi plătită Asiguratului/Beneficiarului, după caz, în termen de maxim 15 zile lucrătoare de la data încheierii instrumentării dosarului de daună.

## **XI. LITIGII. MODALITĂȚI DE SOLUȚIONARE AMIABILĂ A PETIȚIILOR**

**11.1** Orice litigiu în legătură cu aplicarea Contractului de asigurare se rezolvă prin conciliere directă între părți sau, în cazul în care acest lucru nu este posibil, de către instanțele judecătorești competente de la sediul social al Asiguratorului.

**11.2** Eventualele petiții, în vederea rezolvării pe cale amiabilă, se vor transmite în scris: prin Posta/Registratura la adresa: Str. Barbu Delavrancea, Nr. 6A, corp A2, Sector 1, București; Tel: +4 021 200 00 00; Fax: +4 021 200 00 98 (de luni până vineri, între orele: 9 – 17.30); E-mail: [petitii@gothaer.ro](mailto:petitii@gothaer.ro).

**11.3** În cazul în care petițiile dumneavoastră nu se soluționează pe cale amiabilă, vă puteți adresa: Autorității de Supraveghere Financiară, inclusiv accesând site-ul acesteia, Oficiului pentru Protecția Consumatorilor sau Instanțelor judecătorești competente.

**11.4** SAL-FIN (Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar)

- a) Orice consumator de servicii financiare nonbancare (inclusiv asigurări) are dreptul de a apela la soluționarea alternativă a litigiilor. În acest sens, în cadrul Autorității de Supraveghere Financiară (ASF) s-a creat Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar, denumită în continuare SAL-FIN.
- b) SAL-FIN are ca obiect principal de activitate soluționarea, prin proceduri SAL, a litigiilor dintre consumatori și entitățile autorizate, denumite în continuare comerciant/profesionist.
- c) SAL-FIN este singura entitate de soluționare alternativă a litigiilor în domeniile în care ASF are competența, care organizează și administrează proceduri SAL prin care se propune sau se impune, după caz, o soluție partilor.
- d) Pentru soluționarea unui litigiu cu un comerciant prin aplicarea procedurii SAL, consumatorul trebuie să își exprime această opțiune în mod voluntar și să se adreseze SAL-FIN în scris, direct la sediul SAL-FIN, prin poșta sau prin mijloace electronice de comunicare.
- e) Consumatorii pot supune litigiul procedurilor SAL administrate de SAL-FIN dacă fac dovada că în prealabil au încercat să soluționeze litigiul direct cu comerciantul în cauză.
- f) Procedura de soluționare a litigiilor de către SAL-FIN este gratuită pentru consumator. Cheltuielile pentru efectuarea de expertize, traduceri de documente și alte probe suplimentare necesare în soluționarea litigiului sunt în sarcina părții care le solicită.
- g) Pentru mai multe informații sau pentru a accesa platforma SAL-FIN puteți accesa următorul link: <http://www.salfin.ro/>



### 11.5 Platforma SOL (Solutionarea online a litigiilor)

- a) In vederea solutionarii pe cale extrajudiciara a litigiilor care privesc obligatiile contractuale rezultate din contractele de prestare de servicii online dintre un consumator care isi are resedinta in Uniunea Europeana si un comerciant stabilit in Uniunea Europeana, a fost creata Platforma SOL la nivelul Uniunii Europene.
- b) Orice consumator de servicii financiare nonbancare (inclusiv asigurari) are dreptul de a apela la solutionarea alternativa a litigiilor decurgand din contracte de prestare de servicii online, prin intermediul platformei SOL.
- c) Pentru mai multe informatii sau pentru a accesa platforma SOL puteti accesa urmatorul link:  
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=RO>

## XII. INFORMATII PRIVIND DEDUCERILE PREVAZUTE IN LEGISLATIA FISCALA APLICABILA CONTRACTELOR DE ASIGURARE

### 12.1 Conform legislatiei fiscale in vigoare:

- a) primele de asigurare nu sunt purtatoare de TVA;
- b) indemnizatiile de asigurare nu sunt venituri impozabile.

12.2 Toate impozitele si taxele directe sau indirecte, prezente si viitoare referitoare la Contractul de asigurare si la executarea acestuia, ca de exemplu cele privitoare la Prima, Polita, alte acte care depind de aceasta si chitante, cad in sarcina Asiguratului.

XIII. **LEGEA APLICABILA CONTRACTULUI DE ASIGURARE** - Asigurarea incheiata conform Conditiiilor de asigurare este supusa legilor din Romania, iar Conditiiile de asigurare se completeaza cu prevederile legale in vigoare.

## XIV. FONDUL DE GARANTARE

14.1 In vederea protejarii asiguratilor, Beneficiarilor asigurarii si tertelor persoane pagubite, prin contributia asiguratorilor s-a constituit Fondul de garantare, destinat platilor de indemnizatii/despagubiri rezultate din Contractele de asigurare facultative si obligatorii, in cazul insolventitatii asiguratorului, conform Art. 2 alin. (3) din Legea nr. 213/2015 privind Fondul de Garantare a Asiguratilor.

14.2 Fondul de garantare este constituit, ca persoana juridica de drept public, conform Legii nr. 213/2015 privind Fondul de Garantare a Asiguratilor, completata cu Norma nr. 16/2015.

## XV. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

(1) Asiguratorul prelucreaza datele dvs. personale in conformitate cu Nota de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal, a **Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European si al Consiliului din 27 aprilie 2016 (denumit in continuare GDPR)** si a celorlalte prevederi legale aplicabile in materia protejarii datelor cu caracter personal. Nota de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal poate fi accesata in orice moment pe pagina web a societatii: [www.gothaer.ro/politica-de-prelucrare-datelor-cu-caracter-personal](http://www.gothaer.ro/politica-de-prelucrare-datelor-cu-caracter-personal).

(2) Prelucrarea de date personale inseamna orice operatiune sau set de operatiuni efectuate asupra datelor cu caracter personal sau asupra seturilor de date cu caracter personal, cu sau fara utilizarea de mijloace automatizate, cum ar fi colectarea, inregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispozitie in orice alt mod, alinierea sau combinarea, restrictionarea, stergerea sau distrugerea.

(3) Asiguratul/Contractantul, prin semnarea contractului de asigurare, declara ca a inteles ca furnizarea de date cu caracter personal reprezinta o obligatie necesara pentru incheierea contractului de asigurare iar scopul principal al prelucrării datelor cu caracter personal este incheierea si administrarea contractului de asigurare. Suplimentar acestui scop principal, datele personale sunt prelucrate si pentru urmatoarele scopuri:

- i) administrarea, gestionarea si dezvoltarea activitatilor desfasurate de Asigurator (inclusiv gestionarea relatiilor cu clientii si dezvoltarea activitatii si serviciilor, cum ar fi identificarea nevoilor clientilor si imbunatatirea furnizarii serviciilor);
  - ii) activitati de asigurare a securitatii si calitatii serviciilor si gestionarea riscurilor, oferirea de informatii despre Asigurator si despre gama de produse (daca exista consimtamantul Asiguratului/ Contractantului/ Beneficiarului si in conformitate cu legea aplicabila);
  - iii) in scop de arhivare;
  - iv) respectarea oricarei cerinte legale, de reglementare sau a unui organism profesional in care Asiguratorul are calitatea de membru.
- (4) Refuzul de furnizare a unor date cu caracter personal poate conduce la:
- i) imposibilitatea Asiguratorului de a incheia contractul de asigurare ori de a continua relatia contractuala cu dumneavoastra sau
  - ii) imposibilitatea Asiguratorului de a-si onora obligatiile asumate fata de Asiguratul/Contractantul/Beneficiarul politei.

(5) In situatia in care actionati in calitate de reprezentant legal al unui Beneficiar/Asigurat minor/reprezentant al unei persoane juridice, prin semnarea contractului de asigurare, declarati ca aveti capacitatea legala de a reprezenta cu drepturi depline Beneficiarul/Asiguratul minor/reprezentantul unei persoane juridice si de a incheia contractul de asigurare in numele acestuia.

(6) Prin semnarea contractului de asigurare Asiguratul/ Contractantul declara ca a fost informat cu privire la modalitatea de prelucrare a datelor cu caracter personal si isi exprima expres acordul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal special (atunci cand este cazul inclusiv date privind sanatatea) de catre Asigurator, din momentul in care acesta are acces la ele, in urma incheierii contractului de asigurare, precum si dupa incetarea acestuia, in vederea administrării contractului de asigurare, verificării cererii de despagubire in cazul producerii evenimentului asigurat, activitatii de reasigurare si analiza a portofoliului de clienti (aceasta enumerare fiind exemplificativa si nu limitativa) precum si acordul expres ca Asiguratorul sa obtina, sa prelucreze, sa stocheze si sa arhiveze datele si informatiile obtinute, precum si sa transmita, in conditiile si cu respectarea legii, catre terte persoane (rezidente si/sau nerezidente) atat datele si informatiile obtinute pe parcursul derularii contractului de asigurare, cat si datele cu caracter personal ale Asiguratului/Contractantului/Beneficiarului, in vederea prelucrării acestora.

(7) Prin semnarea contractului de asigurare Asiguratul/ Contractantul declara si garanteaza in mod expres ca i-a fost adusa la cunostinta posibilitatea de a-si exercita dreptul de acces la date, dreptul de rectificare si de stergere, dreptul la restrictionarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul de opozitie si dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrare automata, inclusiv crearea de profile, precum si dreptul de adresare catre justitie. Pentru astfel de solicitari va rugam sa ne contactati direct la: [dataprotection-office@gothaer.ro](mailto:dataprotection-office@gothaer.ro) sau sa accesati pagina web dedicata: [www.gothaer.ro/politica-de-prelucrare-datelor-cu-caracter-personal](http://www.gothaer.ro/politica-de-prelucrare-datelor-cu-caracter-personal).

(8) Asiguratul/Contractantul, prin semnarea contractului de asigurare, conform prevederilor legale speciale emise de catre Autoritatea de Supraveghere

Financiara privind prevenirea si combaterea spalarii banilor si a finantarii actelor de terorism prin intermediul pietei asigurarilor, declara ca va respecta prevederile legale comunicate de catre Asigurator, ca va declara beneficiarul real al contractului de asigurare la momentul semnarii contractului de asigurare si ca va instiinta Asiguratorul in cazul in care detine o functie publica, indicand totodata si functia detinuta.

**XVI. EVALUAREA RISCULUI-** nu este cazul

**XVII. DOCUMENTE NECESARE IN VEDEREA SEMNARII/INCHEIERII CONTRACTULUI DE ASIGURARE-** nu sunt necesare

Am primit documentul de informare privind conditiile contractului de asigurare si am fost informat cu privire la prevederile Conditilor Generale (161600\_01\_CG\_04\_05042019) aferente produsului **Asigurarea privind riscul de anulare a calatoriei Storno.**

**Client/ Solicitant:**.....

(Nume, Prenume/Semnatura)

**Data:**.....