



Groupama
Ασφαλιστική

Ενημερωτικό έντυπο πληροφοριών

Γενικές πληροφορίες για τον καταναλωτή σύμφωνα με το άρθρο 150 του Ν. 4364/2016 και το άρθρο 4θ του Ν. 2251/1994.

Το παρόν έντυπο σας γνωστοποιείται πριν τη σύναψη της σύμβασης ασφάλισης από απόσταση, μέσω του διαδικτυακού τόπου απευθείας πωλήσεων ασφαλιστικών προϊόντων της Εταιρείας GROUPAMA ΦΟΙΝΙΞ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ. Με βάση την αίτησή σας για ασφάλιση, η Εταιρεία μας θα εκδώσει το ασφαλιστήριο που θα παραδοθεί το συντομότερο δυνατό στην ηλεκτρονική διεύθυνση (email) που δηλώσατε στην αίτηση ασφάλισης. Υπάρχει περίπτωση στο ασφαλιστήριο να υπάρχουν παρεκκλίσεις από την αίτηση, για τις οποίες θα ενημερωθείτε από το ίδιο το ασφαλιστήριο. Επίσης υπάρχει περίπτωση να μην εκδοθεί καθόλου το ασφαλιστήριο που ζητήσατε, εφόσον δεν ικανοποιούνται οι κανόνες που η Εταιρεία μας έχει υιοθετήσει σχετικά με την ανάληψη των κινδύνων.

Ενόψει της σύναψης της σύμβασης ασφάλισης σας παρέχουμε τις πιο κάτω πληροφορίες, όπως προβλέπεται και από το Νόμο.

1. Τι είναι η Myzen by Groupama;

Η Myzen by Groupama (www.myzen.gr) είναι η ηλεκτρονική πλατφόρμα απευθείας πωλήσεων ασφαλιστικών προϊόντων της ασφαλιστικής εταιρείας με την επωνυμία «GROUPAMA ΦΟΙΝΙΞ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ».

2. Πληροφορίες για την ασφαλιστική επιχείρηση

Η ασφαλιστική επιχείρηση με την επωνυμία «GROUPAMA ΦΟΙΝΙΞ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» είναι ελληνική ασφαλιστική εταιρεία με σκοπό τη **διενέργεια** ασφαλίσσεων και αντασφαλίσσεων. Η έδρα της είναι ο Δήμος της Νέας Σμύρνης Αττικής και τα κεντρικά γραφεία της Εταιρείας βρίσκονται στη διεύθυνση: Λεωφ. Συγγρού 213-215 και Χαριουπόλεως, Ν. Σμύρνη Αττικής, Τ.Κ. 171-21, τηλ. 210-3295111, φαξ: 210-3239135, e-mail: info@myzen.gr, website: <https://www.myzen.gr>. Η Εταιρεία είναι εγγεγραμμένη στο Εμπορικό & Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών με αριθμό μητρώου 70501 και στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο με αριθμό 227401000. Το ΑΦΜ της Εταιρείας είναι 094077039 και υπάγεται στη Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ Πειραιά. Η Εποπτεύουσα Αρχή των ασφαλιστικών εταιρειών είναι η Τράπεζα της Ελλάδος και συγκεκριμένα η Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (ΔΕΙΑ), η οποία εδρεύει στην Αθήνα (Ελ. Βενιζέλου 21) και το Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων, το οποίο εδρεύει στην Αθήνα (Νίκης 5-7).

GROUPAMA ΦΟΙΝΙΞ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

Α.Φ.Μ.: 094077039 | Δ.Ο.Υ.: ΦΑΕ ΠΕΙΡΑΙΑ | ΑΡ.Γ.Ε.ΜΗ.: 227401000
Λ. ΣΥΓΓΡΟΥ 213-215, 17121 ΝΕΑ ΣΜΥΡΝΗ
ΤΗΛ.: 210 329 5222 | info@myzen.gr | www.myzen.gr



Grouama
Ασφαλιστική

3. Πληροφορίες σχετικά με τα προσφερόμενα ασφαλιστικά προϊόντα

Προγράμματα ασφάλισης:

Τα προγράμματα ασφάλισης αυτοκινήτου που διατίθενται μέσω myZen είναι:

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ COOL

ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΕΣ ΚΑΛΥΨΕΙΣ

Σωματικές βλάβες

Υλικές ζημιές

Υλικές ζημιές από ανασφάλιστο

Φροντίδα ατυχήματος

Νομική συμβουλή

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ CHILL

ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΕΣ ΚΑΛΥΨΕΙΣ

Σωματικές βλάβες

Υλικές ζημιές

Υλικές ζημιές από ανασφάλιστο

Φροντίδα ατυχήματος

Νομική συμβουλή

Πυρός

Πυρκαγιά από τρομοκρατικές ενέργειες

Θεομηνίες

Ολική κλοπή

Μερική κλοπή

Εγγύηση αξίας



Grouama
Ασφαλιστική

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ RELAX

ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΕΣ ΚΑΛΥΨΕΙΣ

Σωματικές βλάβες

Υλικές ζημιές

Υλικές ζημιές από ανασφάλιστο

Φροντίδα ατύχηματος

Νομική συμβουλή

Πυρός

Πυρκαγιά από τρομοκρατικές ενέργειες

Θεομηνίες

Ολική κλοπή

Μερική κλοπή

Εγγύηση αξίας

Ζημιές ιδίου οχήματος

Κακόβουλες πράξεις

Και για τα 3 προγράμματα ασφάλισης αυτοκινήτου, ο Λήπτης της Ασφάλισης, εκτός των καλύψεων που παρέχει το πρόγραμμα, δύναται να επιλέξει ως συμπληρωματικές και τις εξής καλύψεις:

- Οδική βοήθεια
- Θραύση κρυστάλλων
- Νομική προστασία
- Προσωπικό ατύχημα
- Έξοδα νοσηλείας

Για δε, τα προγράμματα Chill και Relax δύναται να επιλέξει ως συμπληρωματικές και τις εξής καλύψεις:

- Ενοικίαση οχήματος
- Κάλυψη αερόσακων
- Ανταλλακτικά σε αξία καινούργιου (αφορά μικτή, πυρός, θεομηνία, μερική κλοπή και κακόβουλες)

Το πρόγραμμα ασφάλισης μηχανής που διατίθεται είναι:



Grouama
Ασφαλιστική

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΟΤΟ

ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΕΣ ΚΑΛΥΨΕΙΣ

Σωματικές βλάβες

Υλικές ζημιές

Υλικές ζημιές από ανασφάλιστο

Φροντίδα ατυχήματος

Νομική συμβουλή

Ο Λήπτης της Ασφάλισης, εκτός των καλύψεων που παρέχει το πρόγραμμα, δύναται να επιλέξει ως συμπληρωματικές και τις εξής καλύψεις:

- Οδική βοήθεια
- Νομική προστασία

Όλα τα προγράμματα ασφάλισης καλύπτουν τον κύριο ή κάτοχο του ασφαλισμένου οχήματος για την αστική του ευθύνη έναντι τρίτων. Κάθε επιμέρους πρόγραμμα έχει και τις πιο πάνω καλύψεις, ως αναλύονται.

Επίσης, τα κυριότερα χαρακτηριστικά του ασφαλιστικού προϊόντος περιέχονται στο Έγγραφο πληροφοριών για το αντίστοιχο ασφαλιστικό προϊόν που θα βρείτε στο σύνδεσμο <https://myzen.gr/el-gr/terms-and-information-documents>.

Τους Γενικούς όρους της ασφαλιστικής σύμβασης θα τους βρείτε στον σύνδεσμο <https://myzen.gr/el-gr/terms-and-information-documents> Η χρήση του ιστοτόπου ή/και πλατφόρμας της Εταιρείας δεν συνεπάγεται επιπρόσθετη χρέωση.

Η Εταιρεία δεν καταβάλλει πρόσθετη αμοιβή στους υπαλλήλους της για την έκδοση ασφαλιστηρίου συμβολαίου μέσω του διαδικτυακού ιστοτόπου myzen.

Το συνολικό κόστος της ασφάλισης εξαρτάται από την επιλογή ασφαλιστικού προϊόντος και τις επιπρόσθετες καλύψεις που τυχόν θα επιλέξετε. Το συνολικό ασφάλιστρο περιλαμβάνει όλα τα κόστη, φόρους, τέλη και νόμιμες επιβαρύνσεις, εμφανίζεται κατά την επιλογή του ασφαλιστικού προγράμματος από τον οικείο ιστότοπο www.myzen.gr και βαρύνει το Λήπτη της ασφάλισης.

Για την έκδοση Ασφαλιστηρίου συμβολαίου, είναι απαραίτητο να γνωστοποιήσετε στην Εταιρεία τα προσωπικά σας στοιχεία και τα στοιχεία του οχήματος. Η καταγραφή των στοιχείων γίνεται Online, μέσω του ιστοτόπου www.myzen.gr και σε περίπτωση που επιλέξετε τη συνδρομή του τηλεφωνικού κέντρου της Εταιρείας, η καταγραφή των στοιχείων γίνεται και τηλεφωνικά.

Το Ασφαλιστήριο συμβόλαιο αποστέλλεται στο e-mail που δηλώθηκε στην αίτηση ασφάλισης προς την Εταιρεία.



Τα στοιχεία που δηλώνονται αποτελούν την αίτηση ασφάλισης, η οποία αποστέλλεται στο e mail που έχει δηλωθεί. Με βάση αυτά τα στοιχεία, η Εταιρεία παρέχει και τη συμβουλή της για το κατάλληλο για εσάς ασφαλιστικό προϊόν.

Οι εξαιρέσεις από την ασφαλιστική κάλυψη περιγράφονται στους γενικούς και ειδικούς όρους ασφάλισης <https://www.myzen.gr/el-gr/terms-and-information-documents>

4. Υπολογισμός ασφαλίστρων

Τα ασφάλιστρα καθορίζονται από το εκάστοτε ισχύον τιμολόγιο της Εταιρείας και προσδιορίζονται κυρίως με βάση τη χρήση, την υποδύναμη, τον κυβισμό, την έδρα του αυτοκινήτου (τον τόπο κατοικίας σας), την ύπαρξη ή μη ζημιών, την ηλικία του οδηγού του ασφαλισμένου οχήματος, την ημερομηνία πρώτης κυκλοφορίας, το Πρόγραμμα Ασφάλισης, την αξία του οχήματος, τις καλύψεις καθώς και τις λοιπές παραμέτρους, όπως ισχύουν κάθε φορά στο τιμολόγιο της Εταιρείας. Η ακριβής τιμολόγηση εμφανίζεται κατά την επιλογή του επιθυμητού ασφαλιστικού προγράμματος και των τυχόν προσθέτων καλύψεων.

Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να αναπροσαρμόζει το Ασφάλιστρο, τους όρους και τις παραμέτρους υπολογισμού του κατά την ανανέωση του ασφαλιστηρίου.

Οφείλετε να γνωστοποιείτε στην Εταιρεία κάθε μεταβολή στο όχημα ή στα στοιχεία του ή στο ιδιοκτησιακό του καθεστώς, καθώς και στα στοιχεία των οδηγών του, όταν τα στοιχεία αυτά επιδρούν στον καθορισμό των ασφαλίστρων.

Η καταβολή χρημάτων χωρίς την προσκόμιση τυχόν απαιτούμενων στοιχείων και εγγράφων δε γεννά υποχρέωση για την έκδοση ασφαλιστηρίου, ούτε άλλη υποχρέωση, παρά μόνο για την επιστροφή των χρημάτων.

5. Πληρωμή Ασφαλίστρων

Τα ασφάλιστρα είναι προκαταβλητέα. Η ασφαλιστική κάλυψη δεν αρχίζει προτού καταβληθεί το εφάπαξ οφειλόμενο ασφάλιστρο ή η πρώτη δόση σε περίπτωση που έχει συμφωνηθεί η καταβολή σε δόσεις. Η καθυστέρηση καταβολής τυχόν ληξιπρόθεσμης δόσης ασφαλίστρου δίνει το δικαίωμα στην Εταιρεία να καταγγείλει την ασφαλιστική σύμβαση.

Μπορείτε να πληρώσετε:

- Μέσω του ιστοτόπου της Εταιρείας www.myzen.gr ή
- Μέσω του myAccount εφόσον είστε ήδη πελάτης.

Οι προσφερόμενοι τρόποι πληρωμής του ασφαλίστρου είναι οι εξής:

- Με χρήση Πιστωτικής, Χρεωστικής / Προπληρωμένης Κάρτας Visa, Mastercard ή Maestro μέσω της Τράπεζας Πειραιώς.



- Με χρήση της υπηρεσίας IRIS (Συμμετέχουσες τράπεζες Eurobank, Alpha Bank, Εθνική Τράπεζα, Τράπεζα Πειραιώς).

6. Έναρξη και διάρκεια ισχύος

Η ασφαλιστική κάλυψη αρχίζει και αποδεικνύεται με την καταβολή ολόκληρου του οφειλόμενου ασφαλίστρου ή της πρώτης δόσης, εφόσον έχει συμφωνηθεί η καταβολή σε δόσεις, και τη χορήγηση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου. Η ασφάλιση διαρκεί για το χρονικό διάστημα το οποίο αναγράφεται στο ασφαλιστήριο και με την προϋπόθεση της προκαταβολής ασφαλίστρων για το αντίστοιχο χρονικό διάστημα.

Η διάρκεια της ασφάλισης μπορεί να είναι από 30 ημέρες έως ένα έτος (σύμφωνα με την επιλογή σας).

7. Ανανέωση της ασφαλιστικής σύμβασης

Ανανέωση της ασφαλιστικής σύμβασης επιτρέπεται μόνο μετά την εμπρόθεσμη καταβολή του ασφαλίστρου της επόμενης ασφαλιστικής περιόδου, το αργότερο έως τη λήξη της ισχύουσας ασφαλιστικής σύμβασης. Σε διαφορετική περίπτωση η ασφαλιστική σύμβαση λήγει και δεν ανανεώνεται.

8. Ακύρωση της ασφαλιστικής σύμβασης

Η Ασφαλιστική σύμβαση μπορεί να λυθεί οποτεδήποτε με έγγραφη συμφωνία των μερών.

Η ασφαλιστική σύμβαση επίσης μπορεί να καταγγελθεί οποτεδήποτε από τον Λήπτη της Ασφάλισης, με ηλεκτρονικό μήνυμα του πελάτη από το e-mail που έχει δηλώσει στην αίτηση ασφάλισης στα στοιχεία επικοινωνίας που αναγράφει η Εταιρεία στον επίσημο ιστότοπό της και στο παρόν έντυπο. Τα αποτελέσματα της καταγγελίας ως προς τα συμβαλλόμενα μέρη επέρχονται άμεσα από την ημερομηνία περιέλευσης αυτής στην Εταιρεία. Η Εταιρεία μπορεί με γραπτή δήλωση να καταγγείλει την ασφαλιστική σύμβαση μόνο για παράβαση ουσιώδους όρου αυτής από τον Λήπτη της ασφάλισης ή/και τον Ασφαλισμένο.

Η ακύρωση, με οποιονδήποτε τρόπο και για οποιοδήποτε λόγο, της σύμβασης που καλύπτει τον κίνδυνο της αστικής ευθύνης προς τρίτους, επιφέρει ταυτόχρονα και τη λύση της ασφαλιστικής σύμβασης και ως προς τις προαιρετικές καλύψεις. Σε κάθε περίπτωση λύσης της ασφαλιστικής σύμβασης επιστρέφονται τα ασφάλιστρα που αναλογούν στον υπόλοιπο χρόνο ασφάλισης. Σε περίπτωση ζημιάς λόγω ολικής καταστροφής ή ολικής κλοπής του ασφαλισμένου οχήματος και εφόσον καταβλήθηκε ή εκκρεμεί να καταβληθεί αποζημίωση, τότε το συμβόλαιο θεωρείται αυτοδίκαια άκυρο και δεν επιστρέφονται ασφάλιστρα, γιατί θεωρούνται δεδουλευμένα στο σύνολο τους. Εφόσον έχει εκδοθεί πράσινη κάρτα για την επέκταση της αστικής ευθύνης στο εξωτερικό, αυτή ισχύει με την προϋπόθεση ότι είναι ενεργό το ασφαλιστήριο συμβόλαιο. Εάν η Εταιρεία υποχρεωθεί να καταβάλει αποζημίωση σε τρίτους παθόντες, σε περίπτωση που το ασφαλιστήριο δεν είναι σε ισχύ ή συντρέχει κάποιος λόγος εξαιρέσης από την κάλυψη, τότε έχει δικαίωμα να απαιτήσει από τον Ασφαλισμένο ή και τον Λήπτη της ασφάλισης οποιοδήποτε ποσό αυτή κατέβαλε.



9. Δικαίωμα υπαναχώρησης

Ο λήπτης της ασφάλισης έχει δικαίωμα να υπαναχωρήσει για οποιοδήποτε λόγο από την ασφαλιστική σύμβαση, εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από την παραλαβή του ασφαλιστηρίου συμβολαίου. Το δικαίωμα υπαναχώρησης ασκείται με γραπτή δήλωση του λήπτη της ασφάλισης, η οποία αποστέλλεται αποκλειστικά με e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση info@myzen.gr. Υπόδειγμα της δήλωσης Υπαναχώρησης λαμβάνετε στο e-mail σας ταυτόχρονα με την παραλαβή του ασφαλιστηρίου συμβολαίου. Το Υπόδειγμα Υπαναχώρησης βρίσκεται, επίσης, διαθέσιμο στον σύνδεσμο <https://www.myzen.gr/el-gr/terms-and-information-documents> ο οποίος γνωστοποιείται και με την παραλαβή του ασφαλιστηρίου συμβολαίου.

Σε περίπτωση άσκησης του εν λόγω δικαιώματος, η ασφαλιστική σύμβαση ακυρώνεται και το ασφαλιστήριο συμβόλαιο θεωρείται ως μηδέποτε εκδοθέν.

Η άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης αποκλείεται σε περίπτωση που εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από την έκδοση και παραλαβή του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, επήλθε ασφαλιστική περίπτωση και καταβλήθηκε ασφαλιστική αποζημίωση.

10. Δικαίωμα εναντίωσης

Ο λήπτης της ασφάλισης έχει δικαίωμα να εναντιωθεί στους όρους του ασφαλιστηρίου συμβολαίου που παρέλαβε, στις ακόλουθες περιπτώσεις:

A) αν το περιεχόμενο του ασφαλιστηρίου συμβολαίου παρεκκλίνει από την αίτηση ασφάλισης, ο λήπτης της ασφάλισης έχει δικαίωμα να εναντιωθεί εντός ενός (1) μηνός από την παραλαβή του ασφαλιστηρίου συμβολαίου.

B) αν η Εταιρεία δεν παρέδωσε στον λήπτη της ασφάλισης το παρόν έντυπο πληροφοριών ή αν δεν παρέδωσε τους γενικούς και ειδικούς ασφαλιστικούς όρους, αυτός έχει δικαίωμα να εναντιωθεί εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από την παραλαβή του ασφαλιστηρίου συμβολαίου.

Σε περίπτωση εναντίωσης ματαιώνεται η σύναψη της σύμβασης ασφάλισης.

Διευκρινίζεται ότι το δικαίωμα εναντίωσης δεν μπορεί να ασκηθεί αν μέχρι την περιέλευσή του στην Εταιρεία έχει επέλθει ασφαλισμένος κίνδυνος.

Σε περίπτωση που το δικαίωμα εναντίωσης δεν ασκηθεί σύμφωνα με τα ανωτέρω, η ασφαλιστική σύμβαση ισχύει σύμφωνα με τους όρους του ασφαλιστηρίου συμβολαίου που έχουν παραδοθεί.

Το δικαίωμα εναντίωσης ασκείται από το λήπτη της ασφάλισης με σχετική γραπτή δήλωσή του, η οποία αποστέλλεται αποκλειστικά με (e-mail) στην ηλεκτρονική διεύθυνση info@myzen.gr. Υπόδειγμα της δήλωσης Εναντίωσης λαμβάνετε στο e-mail σας ταυτόχρονα με την παραλαβή του ασφαλιστηρίου συμβολαίου. Το Υπόδειγμα Εναντίωσης βρίσκεται, επίσης, διαθέσιμο στον σύνδεσμο <https://www.myzen.gr/el-gr/terms-and-information-documents>, ο οποίος γνωστοποιείται και με την παραλαβή του Ασφαλιστηρίου Συμβολαίου.



11. Εφαρμοστέο δίκαιο και αρμοδιότητα δικαστηρίων

Όσον αφορά στις υποχρεωτικές ασφαλίσσεις, το δίκαιο που θα διέπει το ασφαλιστήριο είναι το ελληνικό. Όσον αφορά στις λοιπές ασφαλίσσεις, το δίκαιο που προτείνει η Εταιρεία να διέπει το ασφαλιστήριο ως προς όλα του τα θέματα, περιλαμβανομένων και των φορολογικών, είναι το ελληνικό, εκτός αν άλλως ορίζεται στο ασφαλιστήριο. Για κάθε διαφορά που τυχόν θα προκύψει από το ασφαλιστήριο, αποκλειστικά αρμόδια θα είναι τα Δικαστήρια της Αθήνας.

12. Γλώσσα

Η γλώσσα στην οποία παρέχονται οι ενημερώσεις και οι συμβατικοί όροι στο λήπτη της ασφάλισης, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, είναι η Ελληνική.

13. Τρόπος και χρόνος διευθέτησης των εγγράφων αιτιάσεων/παραπόνων

Τα οποιαδήποτε έγγραφα αιτήματα ή αιτιάσεις/παραπόνια που τυχόν έχετε, πρέπει να απευθύνονται στην Εταιρεία.

Το ελάχιστο περιεχόμενο της αιτίασης/παραπόνου είναι:

- A) τα στοιχεία σας,
- B) σύντομη περιγραφή της αιτίασης/παραπόνου,
- Γ) ο κλάδος ασφάλισης τον οποίο αφορά η αιτίαση/παραπόνιο.

Η Εταιρεία υποχρεούται να απαντήσει εντός 50 ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή της αιτίασης/παραπόνου.

Τυχόν υπέρβαση της προθεσμίας των 50 ημερολογιακών ημερών αιτιολογείται εγγράφως προς τον αιτώμενο και προσδιορίζεται ο νέος χρόνος επεξεργασίας της αιτίασης.

Η ενεργοποίηση του εν λόγω μηχανισμού δεν διακόπτει την παραγραφή των έννομων αξιώσεων.

Η διαχείριση του παραπόνου γίνεται σύμφωνα με την Πράξη της Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος με αριθμό 88/05.04.2016, η οποία βρίσκεται στην ενότητα «Προστασία Καταναλωτή» της «Διεύθυνσης Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης» στην ιστοσελίδα: <http://www.bankofgreece.gr/Pages/el/deia/consumerprotection.aspx>

Εάν επιθυμείτε να υποβάλετε γραπτή αιτίαση/παραπόνιο, έχετε την δυνατότητα να το υποβάλετε:

- μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο complaints@myzen.gr.
- ηλεκτρονικά στο site της Εταιρείας στο σύνδεσμο www.myzen.gr ή στο myAccount εφόσον είστε ήδη πελάτης, με τη συμπλήρωση και υποβολή της ηλεκτρονικής φόρμας επικοινωνίας.
- ταχυδρομικώς, στη διεύθυνση: Λεωφ. Συγγρού 213-215, 17121 Νέα Σμύρνη - Υπόψη Τμήματος Διαχείρισης Παραπόνων.



Εάν δεν σας ικανοποιεί η τελική απάντηση της Εταιρείας, διατηρείτε το δικαίωμα να προωθήσετε την αιτίαση/παράπονό σας σε τρίτους θεσμικούς φορείς, όπως:

- **Τράπεζα της Ελλάδος**
Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης
Ελευθερίου Βενιζέλου 21, Τ.Κ. 102-50, Αθήνα
τηλ.: 210-3205223 - φαξ: 210-3205438
insurancecomplaints@bankofgreece.gr
- **Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων**
Γενική Γραμματεία Καταναλωτή
Πλατεία Κάνιγγος, Τ.Κ. 101-81, Αθήνα
τηλ.: 1520 - φαξ: 210-3843549
e-mail: 1520@efpolis.gr
- **Συνήγορος του Καταναλωτή**
Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, Τ.Κ. 114-71, Αθήνα
τηλ.: 210-6460862, 210-6460814, 210-6460612, 210-6460734, 210-6460458
φαξ: 210-6460414
grammateia@synigoroskatanaloti.gr
- Ο λήπτης της ασφάλισης ή/και ο ασφαλισμένος διατηρούν τη δυνατότητα να προσφύγουν απευθείας στην Ελληνική Δικαιοσύνη.

14. Προσφυγή σε φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών

Σε περίπτωση που ανακύψει διαφορά, έχετε το δικαίωμα να προσφύγετε σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών. Ενδεικτικά αναφέρονται οι κάτωθι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών:

- 1) Ο Συνήγορος του Καταναλωτή: Αποτελεί ανεξάρτητη αρχή με στόχο την εξωδικαστική και φιλική διευθέτηση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών.
- 2) Ο ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ: Ο Μεσολαβητής ασχολείται με τις διαφορές καταναλωτών που προκύπτουν κατά τις συναλλαγές με τράπεζες σε εθνικό επίπεδο.
- 3) Το ΚΕΝΤΡΟ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ - ADR POINT IKE που επιλαμβάνεται διαφορών καταναλωτή κατά προμηθευτή σε μία ευρεία γκάμα συναλλαγών.



Grouama
Ασφαλιστική

4) Το ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ (Ε.Ι.Ε.Σ.) που επιλαμβάνεται κάθε εγχώριας και διασυνοριακής διαφοράς που προκύπτει από συμβάσεις πωλήσεων ή συμβάσεις υπηρεσιών μεταξύ μιας επιχείρησης και ενός καταναλωτή.,

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να επισκεφθείτε τον διαδικτυακό ιστότοπο « [Your Guide to Greece - Gov.gr \(www.gov.gr\)](http://www.gov.gr) » ή « [Online Dispute Resolution | European Commission \(europa.eu\)](http://europa.eu) »

15. Συμβουλές

Η Εταιρεία παρέχει συμβουλές σε σχέση με τα ασφαλιστικά προϊόντα για τα οποία επιβάλλεται εκ του Νόμου η παροχή συμβουλής.

16. Φορολογικό Καθεστώς

Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, οι ασφαλιστικές εταιρείες με εγκατάσταση στην Ελλάδα υπόκεινται σε φόρο ασφαλιστρών, ο οποίος ανέρχεται για τις καλύψεις από κίνδυνο πυρκαγιάς σε ποσοστό 20% και για τις λοιπές καλύψεις σε ποσοστό 15%.

Οι παρεχόμενες με το παρόν έντυπο πληροφορίες ενδέχεται να τροποποιηθούν είτε δυνάμει της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας είτε με πρωτοβουλία της Εταιρείας. Σε κάθε περίπτωση το Έγγραφο πληροφοριών για το ασφαλιστικό προϊόν και οι Γενικοί Όροι της ασφαλιστικής σύμβασης ως εκάστοτε ισχύουν θα βρίσκονται αναρτημένοι στο σύνδεσμο <https://www.myzen.gr/el-gr/terms-and-information-documents>

ΤΟ ΠΑΡΟΝ ΔΕΝ ΑΠΟΤΕΛΕΙ ΚΑΙ ΔΕΝ ΑΝΤΙΚΑΘΙΣΤΑ ΤΟ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΡΙΟ ΚΑΙ ΤΟΥΣ ΓΕΝΙΚΟΥΣ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΥΣ ΟΡΟΥΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ