

# Ενημερωτικό Έντυπο

## 1. Σχετικά με εμάς

Η Hellas Direct είναι η εμπορική επωνυμία της HD Insurance Ltd, μίας Κυπριακής ασφαλιστικής εταιρίας ζημιών που δραστηριοποιείται στην Ελλάδα μέσω υποκαταστήματος. Ελεγχόμαστε από την Έφορο Ασφαλίσεων της Κύπρου και συμπληρωματικά από τη Διεύθυνση Επιθεσμίας Ιδιωτικής Ασφάλισης της Τράπεζας της Ελλάδος.

Το ελληνικό υποκατάστημα της εταιρίας έχει έδρα στο Μαρούσι Αττικής, επί της οδού Αγίου Κωνσταντίνου 59 – 61 με Αριθμό Μητρώου Γ.Ε.ΜΗ. 131696560001 και ανήκει στη Δ.Ο.Υ.: ΦΑΕ Αθηνών με Α.Φ.Μ. 997517233.

Η Hellas Direct ασκεί εργασίες ασφαλίσεων κατά ζημιών στους κλάδους αυτοκινήτου και κατοικίας που αναφέρονται στο Ν. 4364/2016.

Μπορείς να πάρεις προσφορά και να αγοράσεις ένα από τα παραπάνω προγράμματα στη σελίδα μας [www.hellasdirect.gr](http://www.hellasdirect.gr). Εάν χρειάζεσαι περισσότερες πληροφορίες μπορείς να μας καλέσεις στο 212 222 9999. Το τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών είναι πάντα στη διάθεσή σου. Και στις δύο περιπτώσεις η διαδικασία πραγματοποιείται ηλεκτρονικά, που σημαίνει ότι θα λάβεις στο email σου όλα τα απαραίτητα έγγραφα, δηλαδή το ασφαλιστήριο συμβόλαιό σου, τους όρους και τα απαραίτητα ενημερωτικά έντυπα.

## 2. Δικαίωμα εναντίωσης

Εάν κάποια από τα στοιχεία του ασφαλιστηρίου συμβολαίου είναι διαφορετικά από αυτά που δήλωσες κατά τη διαδικασία προσφοράς και αγοράς, έχεις, σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία, το δικαίωμα της εναντίωσης.

Το δικαίωμα αυτό ασκείται εντός προθεσμίας ενός (1) μηνός από την παραλαβή του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, με ένα email στο [support@hellasdirect.gr](mailto:support@hellasdirect.gr).

Το δικαίωμα εναντίωσης θεμελιώνεται, επίσης, εάν κατά τη διαδικασία δεν παρέλαβες τα απαραίτητα πληροφοριακά στοιχεία της εταιρίας (όπως την έδρα ή τη διεύθυνσή μας) ή δεν παρέλαβες τους όρους του ασφαλιστηρίου συμβολαίου. Το δικαίωμα αυτό ασκείται εντός προθεσμίας δεκατεσσάρων (14) ημερών από την παραλαβή του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, με την αποστολή email στην εταιρία μας.

## 3. Καταγγελία/Λύση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου

Το ασφαλιστήριο συμβόλαιο είναι δυνατό να τροποποιηθεί μετά από αίτησή σου. Η τροποποίηση έχει ισχύ μόνο μετά την αποδοχή από την πλευρά μας και εφόσον σου στείλουμε το τροποποιημένο συμβόλαιο ή την αντίστοιχη ενημέρωση.

Το ασφαλιστήριο συμβόλαιο μπορεί να ακυρωθεί οποτεδήποτε, με έγγραφη κοινή συμφωνία της εταιρίας και του ασφαλισμένου.

Εάν ακυρώσεις το συμβόλαιο εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από την παραλαβή του, θα σου επιστραφεί ολόκληρο το ποσό. Σε περίπτωση ακύρωσης μετά τις δεκατέσσερις (14) ημέρες, θα σου επιστρέψουμε τα μη δεδουλευμένα ασφαλιστρα, εφόσον υπάρχουν ή/και δεν έχει ενεργοποιηθεί κάποια κάλυψη, από τα οποία θα παρακρατηθεί ένα κόστος διαχείρισης εικοσιπέντε (€25) ευρώ.

Μπορείς να καταγγείλεις την ασφαλιστική σύμβαση, οποτεδήποτε, με γραπτή δήλωση στο [support@hellasdirect.gr](mailto:support@hellasdirect.gr).

Επίσης, μπορούμε ως εταιρία να καταγγείλουμε την ασφαλιστική σύμβαση για σπουδαίο λόγο, υπό τις διατυπώσεις και προθεσμίες του νόμου. Ενδεικτικά, μπορούμε να καταγγείλουμε και να ακυρώσουμε τη μεταξύ μας συμφωνία σε περιπτώσεις δόλιας, ανακριβούς δήλωσης, απόκρυψης στοιχείων ή παράβασης των όρων του ασφαλιστηρίου από την πλευρά σου.

Τέλος, διατηρούμε το δικαίωμα ακύρωσης ή μη ανανέωσης της ασφαλιστικής σύμβασης μαζί σου για όλους τους παραπάνω λόγους.

#### 4. Εφαρμοστέο δίκαιο και αρμοδιότητα 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 ελληνικά δικαστήρια.

#### 5. Εξωδικαστική επίλυση διαφορών

Ο λήπτης της ασφάλισης ή/και ο ασφαλισμένος μπορούν να προσφύγουν για εξωδικαστική επίλυση τυχόν διαφορών στους εξής φορείς:

- Υπηρεσία Ελέγχου Ασφαλιστικών Εταιριών Κύπρου (Υπουργείο Οικονομικών): Τ.Θ. 23364, 1682 Λευκωσία, Κύπρος (τηλ. +35722602952, email: [insurance@mof.gov.cy](mailto:insurance@mof.gov.cy)).
- Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης της Τράπεζας της Ελλάδος.
- Ευρωπαϊκός Φορέας για την Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών.

#### 6. Διαχείριση παραπόνων – αιτιάσεων

Ως παράπονο ή αιτίαση ορίζουμε τη δήλωση δυσαρέσκειας από κάποιον από τους πελάτες μας ή τρίτο ζημιωθέντα.

Σε περίπτωση που οποιαδήποτε στιγμή δεν είσαι ικανοποιημένος με την εξυπηρέτηση που έχεις λάβει από εμάς, μη διστάσεις να μας μιλήσεις. Τα σχόλιά σου μπορούν να μας κάνουν καλύτερους στις υπηρεσίες που θέλουμε να προσφέρουμε.

Εάν έχεις κάποιο παράπονο σχετικά με την ασφάλιση, μπορείς να επικοινωνήσεις με την ομάδα Client Service στο 212 222 9999 ή στο [complaints@hellasdirect.gr](mailto:complaints@hellasdirect.gr). Ένα μέλος της ομάδας μας θα εξετάσει το παράπονό σου άμεσα.

Θα σου αποστείλουμε μία ενημέρωση ότι λάβαμε το παράπονό σου, θα το εξετάσουμε και θα επανέλθουμε με την απάντησή μας μέσα σε επτά (7) ημέρες από την ημέρα κατάθεσης του παραπόνου.