

# Όροι Χρήσης

## ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

1. Ο «ΒΕΣΥΡΟΠΟΥΛΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΤΟΥ ΠΑΝΑΓΙΩΤΟΥ» (χάριν συντομίας 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ') έχει συσταθεί και λειτουργεί νόμιμα δυνάμει του Ελληνικού δικαίου, με Α.Φ.Μ 072742358 και υπάγεται στην Α' Δ.Ο.Υ. Λάρισας. Ο ανωτέρω, εδρεύει στη Λάρισα (οδός Μ.Αλεξάνδρου, αριθμός 35) και έχει νομίμως καταχωρηθεί στο Μητρώο Ασφαλιστικών Πρακτόρων του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Λάρισας με αριθμό ειδικού μητρώου 238-Ασφαλιστικών Πρακτόρων και ημερομηνία εγγραφής 01-04-2002.
2. Τα ανωτέρω στοιχεία του 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ' σχετικά με την εγγραφή της στο ειδικό μητρώο ασφαλιστικών διαμεσολαβητών του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Λάρισας μπορούν να διακριβωθούν από τους πελάτες μέσω του διαδικτυακού υπερσυνδέσμου του Ενιαίου Σημείου Πληροφόρησης της παραγράφου 10 του άρθρου 19 Ν. 4583/2018 <http://insuranceregistry.uhc.gr/Search>
3. Ο 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ' δημιούργησε το δικτυακό τόπο [asfaleies.gr](http://asfaleies.gr) με σκοπό την παροχή πληροφοριών και υπηρεσιών στους χρήστες σχετικά με την δυνατότητα ασφάλισής τους σε εταιρία της επιλογής τους εκ των συνεργαζόμενων με την εταιρία μας. Η χρήση του [asfaleies.gr](http://asfaleies.gr), διέπτετε από τους παρόντες όρους και προϋποθέσεις, τους οποίους οι χρήστες καλούνται αφενός μεν να διαβάσουν προσεκτικά, αφετέρου δε να συμμορφώνονται με αυτούς. Η χρήση του [asfaleies.gr](http://asfaleies.gr) συνεπάγεται ανεπιφύλακτη αποδοχή των παρόντων Όρων Χρήσης. Ο 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ' παρέχει υπηρεσίες ασφαλιστικής διαμεσολάβησης δηλαδή, την παρουσίαση λύσεων ασφαλιστικής κάλυψης που ενσωματώνονται στα ασφαλιστικά προϊόντα των συνεργαζόμενων με αυτήν, ασφαλιστικών επιχειρήσεων.
4. Ο 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ' δραστηριοποιείται σε συνεργασία βάσει εγγράφων συμβάσεων εντολής με τις ακόλουθες

ασφαλιστικές επιχειρήσεις, οι οποίες αναφέρονται συγκεκριμένα ως ακολούθως: ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ, ΙΝΤΕΡΣΑΛΟΝΙΚΑ, AIG, GENERALI, PRIME INS, ΑΤΛΑΝΤΙΚΗ ΕΝΩΣΗ, ΟΡΙΖΩΝ, EUROINS, ΥΔΡΟΓΕΙΟΣ και ενεργεί για λογαριασμό και στο όνομα αυτών υπό την ιδιότητα του ασφαλιστικού πράκτορα, αμείβεται αποκλειστικά δε από αυτές βάσει προμήθειας που περιλαμβάνεται στο ασφάλιστρο. Οι υπηρεσίες ασφαλιστικής διαμεσολάβησης που παρέχει ο 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ' συνίστανται στην παρουσίαση λύσεων ασφαλιστικής κάλυψης που ενσωματώνονται στα ασφαλιστικά προϊόντα των συνεργαζόμενων με αυτήν ασφαλιστικών επιχειρήσεων, όπως αυτά έχουν διαμορφωθεί από τις ίδιες τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις και ειδικότερα στη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων, σύμφωνα με την έννοια του Ν. 4583/2018.

5. Η υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών [asfaleies.gr](http://asfaleies.gr) είναι διαθέσιμη τις ημέρες Δευτέρα έως Παρασκευή, από 09.00 έως 21.00 στα τηλέφωνα 2413009800. Οι τηλεφωνικές συνομιλίες μεταξύ των εκπροσώπων του 'ΠΡΑΚΤΟΡΑ' και του εκάστοτε χρήστη της υπηρεσίας [asfaleies.gr](http://asfaleies.gr) (χάριν συντομίας 'Χρήστης') ηχογραφούνται υποχρεωτικά, τηρουμένων των διατάξεων του άρθρου 43 ν. 4443/2016 (από την έναρξη ισχύος του παρόντος νόμου καταργούνται οι διατάξεις των άρθρων 1 έως 19, 20 έως 31Α του ν. 3340/2005 (Α' 112)) και του ν. 3471/ 2006, όπως εκάστοτε ισχύουν. Οι Χρήστες της υπηρεσίας [asfaleies.gr](http://asfaleies.gr) μπορούν να απευθύνονται στην υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών της [asfaleies.gr](http://asfaleies.gr) και με αποστολή e-mail στην διεύθυνση [info@asfaleies.gr](mailto:info@asfaleies.gr).
6. Στο πλαίσιο της υπηρεσίας [asfaleies.gr](http://asfaleies.gr), ο 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ' παρουσιάζει τα ασφαλιστικά προϊόντα των συνεργαζόμενων με αυτήν ασφαλιστικών επιχειρήσεων, όπως έχουν διαμορφωθεί από τις ίδιες τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις. Η παρουσίαση του εκάστοτε ασφαλιστικού προϊόντος προς το Χρήστη πραγματοποιείται αυτόματα βάσει των πληροφοριών και των παραμέτρων που εισάγει στο ηλεκτρονικό σύστημα της [asfaleies.gr](http://asfaleies.gr) αποκλειστικά ο ίδιος ο Χρήστης (πληροφορίες που προκύπτουν μετά τη συμπλήρωση του εντύπου αναγκών).

7. Ο 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ' δεν έχει δικαίωμα ή/ και δυνατότητα επέμβασης ή μεταβολής των ασφαλιστικών προϊόντων των συνεργαζόμενων με αυτήν ασφαλιστικών επιχειρήσεων ή/ και των όρων παροχής τους. Επιπλέον, ο 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ' δεν έχει δικαίωμα ή/και δυνατότητα επέμβασης ή μεταβολής των πληροφοριών και των παραμέτρων που εισάγει ο Χρήστης ή εισάγονται αυτόματα μέσω διασυνδεδεμένων ανεξάρτητων και αξιόπιστων βάσεων δεδομένων στο σύστημα.
8. Σε περίπτωση που ο Χρήστης επιλέξει να προμηθευτεί οποιοδήποτε ασφαλιστικό προϊόν που παρουσιάζει ο 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ', η οριστική σύμβαση ασφάλισης(κατάρτιση ασφαλιστικής σύμβασης) συνάπτεται μεταξύ του Χρήστη και της συνεργαζόμενης ασφαλιστικής επιχείρησης που παρέχει το συγκεκριμένο ασφαλιστικό προϊόν.
9. Ο 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ' δεν αποδέχεται αιτήσεις ασφάλισης, δεν εκτιμά ή/ και αποδέχεται ασφαλιστικούς κινδύνους και εν γένει δεν υπόσχεται ούτε αναλαμβάνει υποχρεώσεις που δεσμεύουν τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις με τις οποίες συνεργάζεται. Η αποδοχή αιτήσεων ασφάλισης, η εκτίμηση ή/ και αποδοχή ασφαλιστικών κινδύνων και εν γένει η ανάληψη υποχρεώσεων σε σχέση και στο πλαίσιο του προϊόντος ασφάλισης που επιλέχθηκε, πραγματοποιείται αποκλειστικά από τη συνεργαζόμενη ασφαλιστική επιχείρηση που το παρέχει
10. Ο Χρήστης δηλώνει και εγγυάται ότι ενεργεί στο όνομά του και για λογαριασμό του και συνεπώς σε περίπτωση προμήθειας ασφαλιστικού προϊόντος ο Χρήστης καθίσταται ασφαλισμένος. Επίσης, δηλώνει και εγγυάται ότι είναι ο νόμιμος κύριος, κάτοχος, νομέας και δικαιούχος ή νομίμως εξουσιοδοτημένος χρήστης των μέσων πληρωμής που χρησιμοποιεί, γνωστοποιώντας τα στοιχεία τους και παρέχοντας ρητή εντολή προς το 'ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ' για την είσπραξη του αντιτίμου των ασφαλιστικών προϊόντων που επιλέγει να προμηθευτεί στο πλαίσιο της υπηρεσίας [asfaleies.gr](http://asfaleies.gr).
11. Προϋπόθεση για την έναρξη της διαδικασίας εισαγωγής των απαιτούμενων πληροφοριών αποτελεί η αποδοχή των παρόντων όρων χρήσης, η οποία αποτελεί στοιχείο της πρότασης του Χρήστη για την σύναψη

ασφαλιστικής σύμβασης βάσει των δηλωθέντων στοιχείων και παραμέτρων.

## 2 Διαδικασία και όροι προμήθειας

1. Η επιλογή ασφαλιστικών προϊόντων κλάδου ασφάλισης των συνεργαζόμενων με το 'ΠΡΑΚΤΟΡΑ' ασφαλιστικών επιχειρήσεων που παρουσιάζονται στον εκάστοτε Χρήστη πραγματοποιείται συστημικά και αυτοματοποιημένα βάσει των πληροφοριών και των παραμέτρων που εισήγαγε ο ίδιος Χρήστης στο ηλεκτρονικό σύστημα της [asfaleies.gr](http://asfaleies.gr).
2. Η υποβολή αίτησης/ πρότασης ασφάλισης μέσω του συστήματος απευθύνεται προς την εκάστοτε ασφαλιστική επιχείρηση, δεν αποτελεί ασφαλιστική σύμβαση και τελεί υπό την αίρεση της αποδοχής της από την ασφαλιστική επιχείρηση προς την οποία απευθύνεται.
3. Ο Χρήστης έχει την δυνατότητα να ενημερωθεί πλήρως σχετικά με τους όρους παροχής του ασφαλιστικού προϊόντος που έχει επιλέξει. Ο Χρήστης αναγνωρίζει ότι οι όροι αυτοί έχουν ενημερωτικό χαρακτήρα και δεν αποτελούν την οριστική ασφαλιστική σύμβαση, η οποία θα του αποσταλεί μετά την οριστικοποίησή της και την αποδοχή της από την ασφαλιστική επιχείρηση.
4. Ο 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ' δύναται να επιμελείται την είσπραξη και εισπράττει τα ασφάλιστρα των Χρηστών σύμφωνα με τις διατάξεις των Ν4364/2016 και Ν 4583/2018. Η πλήρης καταβολή του ασφάλιστρου, όπως αυτό ορίζεται από την ασφαλιστική επιχείρηση, από το Χρήστη στο 'ΠΡΑΚΤΟΡΑ' αποτελεί πλήρη και ολοσχερή εξόφληση των οικονομικών υποχρεώσεων του προς την ασφαλιστική επιχείρηση και προς το 'ΠΡΑΚΤΟΡΑ' για το συγκεκριμένο προϊόν που προμηθεύτηκε. Ο Χρήστης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι σε περίπτωση διαφοροποίησης του αντιτίμου του ασφαλιστικού προϊόντος που γνωστοποιείται μέσω της Υπηρεσίας [asfaleies.gr](http://asfaleies.gr) και του τελικού αντιτίμου/ ασφάλιστρου που ορίζεται από την ασφαλιστική επιχείρηση που παρέχει το προϊόν, υπερισχύει το δεύτερο, σε περίπτωση δε που αυτό είναι χαμηλότερο, ο 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ' θα επιστρέφει άμεσα στον Χρήστη το υπερβάλλον καταβληθέν ποσό. Αντίστοιχα, σε περίπτωση που είναι

υψηλότερο ο Χρήστης οφείλει να καταβάλει άμεσα την διαφορά άλλως να ζητήσει την ακύρωση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου. Σε περίπτωση που ο Χρήστης επιθυμεί να προβεί σε ακύρωση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου λόγω ακυρότητας της σύμβασης, η ασφαλιστική εταιρία επιστρέφει το σύνολο του αντιτίμου που έχει καταβληθεί (διαδικασία εκκαθάρισης) για το ακυρωθέν συμβόλαιο άνευ χρέωσης εξόδων. Ο Χρήστης αποδέχεται ότι η επιστροφή οποιουδήποτε ποσού πραγματοποιείται με χρήση από το 'ΠΡΑΚΤΟΡΑ' όμοιου μέσου πληρωμής με αυτό που χρησιμοποιήθηκε από τον Χρήστη για την πληρωμή του ασφαλιστρού που επιστρέφεται ολικά ή μερικά. Μη ολοσχερής εξόφληση του αντιτίμου αποτελεί λόγο άρνησης ολοκλήρωσης της σύναψης της σύμβασης άλλως λόγο ακύρωσης ή/ και καταγγελίας συναφθείσας ασφαλιστικής σύμβασης από την ασφαλιστική επιχείρηση

5. Ο 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ' διατηρεί το δικαίωμα να προβεί σε έλεγχο φερεγγυότητας του Χρήστη πριν από την προώθηση της αίτησης/ πρότασής του στην αντίστοιχη ασφαλιστική επιχείρηση αλλά και οποτεδήποτε από την υποβολή της αίτησης/ πρότασης έως και την λύση της ασφαλιστικής σύμβασης. Στο πλαίσιο αυτό μπορεί να ζητήσει από τον Χρήστη τις απαιτούμενες κατά την κρίση της πληροφορίες προκειμένου να ολοκληρώσει τον έλεγχο αυτό. Ο Χρήστης αποδέχεται να γνωστοποιήσει στη 'ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ' τις αιτούμενες για το σκοπό αυτό πληροφορίες. Επίσης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι τυχόν άρνηση ή αδυναμία του να παρέχει τις πληροφορίες αυτές μπορεί να επιφέρει αδυναμία προώθησης ή/και εκτέλεσης της αίτησης/ πρότασης ασφάλισης ή ακύρωση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου κατά περίπτωση.

### 3 Δικαιώματα Εναντίωσης – Υπαναχώρησης

1. Χρήστης διατηρεί **δικαίωμα εναντίωσης** στη σύναψη της σύμβασης ασφάλισης δυνάμει των διατάξεων του αρ. 2 παρ. 5 και 6 του Ν. 2496/1997, στις ακόλουθες περιπτώσεις:
  - 3.1.1 Εντός αποκλειστικής προθεσμίας ενός (1) μηνός από την ημερομηνία παράδοσης του ασφαλιστηρίου συμβολαίου ο ασφαλισμένος δύναται να ασκήσει

δικαίωμα εναντίωσης σε περίπτωση που διαπιστώσει ότι οποιαδήποτε διάταξη του περιεχομένου της ασφαλιστικής σύμβασης παρεκκλίνει από την αίτηση ασφάλισης. Το δικαίωμα εναντίωσης σε αυτή την περίπτωση ασκείται με τη συμπλήρωση και υποβολή στο 'ΠΡΑΚΤΟΡΑ' έγγραφου εντύπου εναντίωσης εντός της ανωτέρω προθεσμίας.

- 3.1.2 Εντός προθεσμίας δεκατεσσάρων (14) ημερών από την παράδοση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου ο ασφαλισμένος δύναται να ασκήσει δικαίωμα εναντίωσης σε περίπτωση που η 'ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ' ή η ασφαλιστική εταιρία που παρέχει το προϊόν:
  - 3.1.3 Δεν του έχει γνωστοποιήσει κατά το χρόνο υποβολής της αίτησης για ασφάλιση μία εκ των πληροφοριών που προβλέπονται στο άρθρο 150, παρ. 1 του Ν. 4364/2016, όπως αυτός ισχύει
  - 3.1.4 Δεν του γνωστοποίησε τυχόν γενικούς ή ειδικούς όρους από τους οποίους διέπτετε η σύμβαση, μνημονεύοντάς τους στο τμήμα του ασφαλιστηρίου που αναγράφονται τα εξατομικευμένα στοιχεία της σύμβασης και παραδίδοντάς τους μαζί με το ασφαλιστήριο σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρ. 2 παρ. 4 του Ν. 2496/1997.
- 2** Ο Χρήστης διατηρεί δικαίωμα υπαναχώρησης από την ασφαλιστική σύμβαση δυνάμει των διατάξεων του άρ. 4Θ Ν. 2251/1994 (καθώς και του άρθρου 6 της ΥΑ 316/2017 (ΥΑ 31619 οικ. ΦΕΚ Β 969 2017) του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο) το οποίο ασκείται με τη συμπλήρωση και υποβολή στο 'ΠΡΑΚΤΟΡΑ' έγγραφης δήλωσης υπαναχώρησης εντός αποκλειστικής προθεσμίας δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών από την ημέρα σύναψης της σύμβασης ή όταν παραληφθούν τα έγγραφα ή τα σταθερά μέσα, που ενημερώνουν τον καταναλωτή ότι έχει συναφθεί η σύμβαση. Ωστόσο, η προθεσμία αυτή παρατείνεται σε τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες προκειμένου περί συμβάσεων εξ αποστάσεως με αντικείμενο ασφαλίσεις ζωής, όπως αυτές προβλέπονται από το άρθρο 5 του Ν. 4364/2016 όπως ισχύει, καθώς και στις συνταξιοδοτικές ασφαλίσεις. Αν η ασφαλιστική εταιρία ή ο διαμεσολαβητής δεν έχουν

εκπληρώσει τις υποχρεώσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 9 του άρθρου 4Θ του Ν.2251/1994, η προθεσμία υπαναχώρησης είναι τρίμηνη. Η προθεσμία της άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης αναστέλλεται για όσο χρόνο ο Χρήστης έχει δικαίωμα εναντίωσης.

- 3 Οι δηλώσεις εναντίωσης και υπαναχώρησης παραδίδονται ή/ και αποστέλλονται στον καταναλωτή από το 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ'. Ως ημερομηνία της δήλωσης υπαναχώρησης και εναντίωσης λαμβάνεται η ημερομηνία που παρελήφθη το σχετικό έγγραφο από το 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ'. Συνιστάται στους χρήστες της υπηρεσίας που ασκούν τα δικαιώματά τους, για τα οποία προβλέπεται η τήρηση αποκλειστικών προθεσμιών, όπως το δικαίωμα εναντίωσης ή/ και υπαναχώρησης, να ενημερώνουν τηλεφωνικά για την αποστολή τους και να επιβεβαιώνουν τηλεφωνικά την παραλαβή τους ( ή με confirmation e-mail) από 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ'.
- 4 Σε περίπτωση που ο Χρήστης ασκήσει σύννομα οποιοδήποτε από τα προβλεπόμενα στην ισχύουσα νομοθεσία δικαιώματα εναντίωσης και υπαναχώρησης, η ασφαλιστική σύμβαση ακυρώνεται εξ αρχής, δηλαδή θεωρείται ότι ουδέποτε έγινε και κατά συνέπεια δεν επιφέρει κανένα αποτέλεσμα για οποιοδήποτε από τα μέρη, τα δε καταβληθέντα ασφάλιστρα επιστρέφονται εντός 30 ημερολογιακών ημερών (διαδικασία εκκαθάρισης) βάσει του άρθρου 4Θ του Ν.2251/1994 από την παραλαβή από την αντίστοιχη ασφαλιστική επιχείρηση της κοινοποίησης της υπαναχώρησης ή της εναντίωσης και δεν υπάρχει καμία ποινή για τον Χρήστη.

Διευκρινίζεται ότι το δικαίωμα εναντίωσης ή υπαναχώρησης δε μπορεί να ασκηθεί αν μέχρι την παράδοση της συστημένης επιστολής στο ταχυδρομείο ή και μετά από αυτή και μέχρι την περιέλευσή της στην ασφαλιστική εταιρία έχει δηλωθεί ζημία για ασφαλιστικό κίνδυνο που έχει επέλθει και καλύπτεται από την ασφαλιστική σύμβαση.

Σημειώνεται ειδικά για την κάλυψη της αστικής ευθύνης από την κυκλοφορία οχημάτων έναντι τρίτων, η άσκηση των εν προαναφερόμενων δικαιωμάτων ισχύει υπό την επιφύλαξη τυχόν ειδικότερων διατάξεων δυνάμει του Π.Δ. 237/1986.

## ΔΗΛΩΣΗ ΕΝΑΝΤΙΩΣΗΣ Α

## ΔΗΛΩΣΗ ΕΝΑΝΤΙΩΣΗΣ Β

## ΔΗΛΩΣΗ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ

### **4 Καταβολή ασφαλίσεων και έναρξη ασφαλιστικής κάλυψης - Ανανέωση ασφαλιστηρίων συμβολαίων**

1. Σύμφωνα με το Νόμο Ν 2496/97 ο λήπτης της ασφάλισης υποχρεούται να καταβάλει τα ασφάλιστρα σε μετρητά, είτε εφάπαξ είτε με τμηματικές καταβολές. Η ασφαλιστική κάλυψη δεν αρχίζει πριν την καταβολή του εφάπαξ ασφαλίστρου ή της πρώτης δόσης της τμηματικής καταβολής (αν έχει συμφωνηθεί τμηματική καταβολή), εκτός αν προκύπτει διαφορετικά από την ασφαλιστική σύμβαση ή από τις περιστάσεις. Στις υποχρεωτικές ασφαλίσσεις, ωστόσο, ο Ν. 4364/2016 αρ. 146 παρ. 1 ορίζει ότι το ασφαλιστήριο παραδίδεται στον ασφαλισμένο ή στον λήπτη της ασφάλισης μόνο μετά την καταβολή του οφειλόμενου ασφαλίστρου ή της πρώτης δόσης της τμηματικής καταβολής.
2. Ειδικά για τα προϊόντα Κλάδου Αυτοκινήτου και την κάλυψη της υποχρεωτικής ασφάλισης της αστικής ευθύνης από την κυκλοφορία οχημάτων έναντι τρίτων ισχύει ότι η ασφαλιστική κάλυψη αρχίζει μόνον μετά την καταβολή ολόκληρου του οφειλόμενου ασφαλίστρου στον ασφαλιστή, πριν από την οποία απαγορεύεται η παράδοση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου στον ασφαλισμένο ή τον λήπτη της ασφάλισης και ισχύει για όσο χρόνο ορίζεται στο ασφαλιστήριο (αρ. 2 του Π.Δ. 237/1986). Ανανέωση της ασφαλιστικής σύμβασης επιτρέπεται μόνο με την εμπρόθεσμη καταβολή ασφαλίσεων της επόμενης ασφαλιστικής περιόδου, το αργότερο έως τη λήξη της ισχύουσας ασφαλιστικής σύμβασης (άρθρο 5 παρ. 2α του π.δ. 237/1986, όπως προστέθηκε με την παρ. 2 του άρθρου 169 του ν. 4261/2014).
3. Ο Χρήστης έχει τη δυνατότητα μέσω της υπηρεσίας [asfaleies.gr](http://asfaleies.gr) να δηλώσει ότι επιθυμεί την αυτόματη ανανέωση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου του κατά τη λήξη



του δίδοντας ταυτόχρονα εντολή χρέωσης συγκεκριμένης κάρτας ή λογαριασμού παραγράφου.

## **5 Ακύρωση ασφαλιστήριων συμβολαίων**

Σε περίπτωση μη παραλαβής ή/ και μη πλήρους εξόφλησης του ασφαλιστηρίου συμβολαίου από τον Χρήστη εντός αποκλειστικής προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την έκδοσή του, το ασφαλιστήριο συμβόλαιο θεωρείται άκυρο, υπό την προϋπόθεση ότι δεν έχει αναγγελθεί ζημία κατά το διάστημα αυτό, και επιστρέφεται στην αντίστοιχη συνεργαζόμενη ασφαλιστική επιχείρηση

## **6 Διευθέτηση εγγράφων παραπόνων – Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών**

- 1.** Ο 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ' διαθέτει σύστημα διαχείρισης αιτιάσεων (γραπτών παραπόνων/ δηλώσεων δυσαρέσκειας), σύμφωνα τα οριζόμενα στο Ν. 4583/2018 και την με αριθμό 89/5.4.2016 Πράξη της Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος. Ως «αιτίαση» νοείται η έγγραφη δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται σε ασφαλιστικό διαμεσολαβητή από πρόσωπο που γίνεται αποδέκτης των υπηρεσιών του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή. Στις αιτιάσεις δεν περιλαμβάνονται αναγγελίες απαιτήσεων ή αιτήσεις αποζημίωσης, ούτε απλά αιτήματα που σχετίζονται με την εκτέλεση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου και την παροχή πληροφοριών και διευκρινίσεων.
- 2.** Ο Χρήστης δύναται να υποβάλει εγγράφως τα ερωτήματα ή τυχόν παράπονά του απευθυνόμενος στον 'ΠΡΑΚΤΟΡΑ' αποστέλλοντας ηλεκτρονικό μήνυμα στα ακόλουθα στοιχεία επικοινωνίας: [info@asfaleies.gr](mailto:info@asfaleies.gr), ή με συστημένη επιστολή μέσω ΕΛΤΑ στην έδρα του 'ΠΡΑΚΤΟΡΑ' στην Λάρισα (Μεγάλου Αλέξανδρου 35 Τ.Κ. 41222 υπόψιν του υπευθύνου προσώπου για τη διαχείριση των αιτιάσεων κ. ΓΕΩΡΓΙΟΥ ΒΕΣΥΡΟΠΟΥΛΟΥ ). Αν οι αιτιάσεις ή τα ερωτήματα αφορούν την παροχή υπηρεσιών εκ μέρους συγκεκριμένης ασφαλιστικής επιχείρησης, ο

‘ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ’ θα τις διαβιβάζει σε αυτήν χωρίς καθυστέρηση. Η διαχείριση αιτιάσεων από την εκάστοτε ασφαλιστική επιχείρηση υπόκειται στην Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων αυτής, σύμφωνα με την σχετική νομοθεσία και τις αντίστοιχες πράξεις της Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος που αφορούν στη διαχείριση αιτιάσεων από τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις. Επί των απλών ερωτημάτων/αιτημάτων, ο πελάτης - καταναλωτής λαμβάνει απάντηση από τον ‘ΠΡΑΚΤΟΡΑ’ ή και απ’ ευθείας από την ασφαλιστική επιχείρηση το συντομότερο δυνατόν και το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη παραλαβή του σχετικού αιτήματος. Επί εγγράφων δηλώσεων δυσαρέσκειας/ αιτιάσεων που απευθύνονται στον ‘ΠΡΑΚΤΟΡΑ’ και αφορούν τα καθήκοντα της ως Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή, σημειώνεται ότι η τελευταία έχει διορίσει τον κ. ΓΕΩΡΓΙΟ ΒΕΣΥΡΟΠΟΥΛΟ ως Υπεύθυνο Διαχείρισης Αιτιάσεων, ο οποίος συντονίζει την ορθή και έγκαιρη διαχείριση των γραπτών παραπόνων που υποβάλλονται, τα οποία απαντώνται σε εύλογο χρόνο, εντός χρονικού διαστήματος το ανώτερο πενήντα (50) ημερολογιακών ημερών. Αντίστοιχα ισχύουν για την ανταπόκριση της ασφαλιστικής επιχείρησης σε περίπτωση αιτιάσεων που απευθύνονται σ’ αυτήν, οπότε και το ανωτέρω διάστημα ξεκινάει από την ημερομηνία παραλαβής της αιτίασης από την ασφαλιστική επιχείρηση. Η άσκηση των ανωτέρω δικαιωμάτων δεν περιορίζει τα δικαιώματα του Χρήστη/ πελάτη/ καταναλωτή για αναζήτηση δικαστικής προστασίας. Σημειώνεται ότι η υποβολή γραπτού παραπόνου/ δήλωσης δυσαρέσκειας/ αιτίασης προς τον ‘ΠΡΑΚΤΟΡΑ’, μέσω της διαδικασίας αυτής, δεν διακόπτει την παραγραφή/ αποσβεστική προθεσμία της αξίωσης.

3. Ασφαλισμένοι, αντισυμβαλλόμενοι, δικαιούχοι, ενώσεις καταναλωτών και κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να υποβάλει έγγραφη καταγγελία κατά του ‘ΠΡΑΚΤΟΡΑ’ ως **ασφαλιστικού διαμεσολαβητή στην Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης της Τράπεζας της Ελλάδος** (89/5.4.2016 Πράξη της Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος – Πληροφορίες στον ιστότοπο <https://www.bankofgreece.gr/> Τηλ.: 2103205223, Φαξ: 2103205438, [dep.insurancesup@bankofgreece.gr](mailto:dep.insurancesup@bankofgreece.gr)) για

πράξεις ή παραλείψεις που συνιστούν παραβιάσεις της κείμενης νομοθεσίας σχετικά με την ασφαλιστική διαμεσολάβηση ή αντιβαίνουν στα χρηστά ή συναλλακτικά ήθη ή προσκρούουν στη δημόσια τάξη.

4. Σε κάθε περίπτωση προωθείται η διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης των όποιων τυχόν διαφορών προκύψουν μεταξύ του χρήστη της υπηρεσίας/ ασφαλισμένου και του 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ' ως ασφαλιστικού πράκτορα ή/ και της εκάστοτε συνεργαζόμενης με το 'ΠΡΑΚΤΟΡΑ' ασφαλιστικής επιχείρησης. Για την επίλυση των ενδοσυνοριακών συναλλαγών λειτουργούν τα ακόλουθα σχήματα συμβιβαστικής επίλυσης διαφοράς:

- 4.1 Εάν ο χρήστης επιθυμεί να υποβάλλει ένα παράπονο που αφορά σε ασφαλιστήριο συμβόλαιο που έχει αγοράσει ηλεκτρονικά, μπορεί να χρησιμοποιήσει **την ηλεκτρονική πλατφόρμα Επίλυσης Διαφορών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (πλατφόρμα ΗΕΔ)**, την οποία μπορείτε να βρείτε στην παρακάτω διεύθυνση: <http://ec.europa.eu/consumers/odr> Η πλατφόρμα ΗΕΔ είναι ένας διαδραστικός δικτυακός τόπος ο οποίος αποτελεί ενιαίο σημείο εξυπηρέτησης για τους καταναλωτές και τους εμπόρους που επιδιώκουν την εξωδικαστική επίλυση διαφορών που αφορούν **συμβατικές υποχρεώσεις δυνάμει ηλεκτρονικών συμβάσεων πώλησης ή παροχής υπηρεσιών** μεταξύ καταναλωτή κατοίκου της Ένωσης και εμπόρου εγκατεστημένου στην Ένωση με την παρέμβαση φορέα Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ) ο οποίος έχει περιληφθεί στον κατάλογο σύμφωνα με το άρθρο 20 παράγραφος 2 της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ. Περισσότερες πληροφορίες διαθέσιμες στην διεύθυνση [http://www.synigoroskatanaloti.gr/stk\\_odr.html](http://www.synigoroskatanaloti.gr/stk_odr.html) και στο κείμενο του Κανονισμού (ΕΕ) 524/2013 του Ευρ. Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρ. Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου μπορείτε να βρείτε διαθέσιμες εδώ: Οδηγία 2013/11/ΕΕ του

- Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ) /17 & Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (κανονισμός για την ΗΕΚΔ)/12
- 4.2 Ο Συνήγορος του Καταναλωτή,  
Ο χρήστης μπορεί να απευθυνθεί στην Ανεξάρτητη Αρχή «**Συνήγορος του Καταναλωτή**» (Λεωφόρος Αλεξάνδρας 144, 11471, Αθήνα, φαξ: 210-6460414, e-mail: [grammateia@synigoroskatanaloti.gr](mailto:grammateia@synigoroskatanaloti.gr)), Πληροφορίες για την υποβολή καταγγελιών διαθέσιμες στον ιστοτόπο: [http://www.synigoroskatanaloti.gr/stk\\_ReportGuidelines.html](http://www.synigoroskatanaloti.gr/stk_ReportGuidelines.html) (Σημειώνεται ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται με ενυπόγραφη αναφορά, η οποία υποβάλλεται εντός προθεσμίας ενός (1) έτους, αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε πλήρη γνώση της βλαπτικής για αυτόν πράξης ή παράλειψης που συνιστά την καταναλωτική διαφορά. Η υποβολή αναφοράς διακόπτει την παραγραφή και την αποσβεστική προθεσμία άσκησης των αξιώσεων καθόλη τη διάρκεια της διαδικασίας διαμεσολάβησης. Με την επιφύλαξη των διατάξεων των άρθρων 261 επ. ΑΚ, η παραγραφή και η αποσβεστική προθεσμία που διεκόπησαν αρχίζουν και πάλι από τη με οποιονδήποτε τρόπο ολοκλήρωση της διαδικασίας)
- γ) Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών

Πληροφορίες

εδώ: <http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/announce/2018-01-25.Letter-EFD.pdf>

## 7 Προσωπικά δεδομένα

1. Η 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ' τηρεί και επεξεργάζεται αρχείο με προσωπικά δεδομένα των Χρηστών της υπηρεσίας [asfaleies.gr](http://asfaleies.gr), που συνήψαν σύμβαση ασφαλιστικής κάλυψης μέσω της υπηρεσίας [asfaleies.gr](http://asfaleies.gr) με συνεργαζόμενες ασφαλιστικές επιχειρήσεις καθώς και των τυχόν ζημιωθέντων τρίτων, τα οποία περιήλθαν στην κατοχή της στο πλαίσιο της επικοινωνίας της με τους εν λόγω ασφαλισμένους. Τα δεδομένα αυτά πιθανόν να περιλαμβάνουν ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα. Αποκλειστικό σκοπό της τήρησης και επεξεργασίας του εν λόγω αρχείου αποτελεί η παροχή και εκτέλεση των υπηρεσιών ασφαλιστικού συμβούλου που έχει αναλάβει ο 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ' έναντι των Χρηστών και των συνεργαζόμενων με αυτήν ασφαλιστικών εταιρειών. Επίσης, ο 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ' διατηρεί το δικαίωμα διαβίβασης των προσωπικών δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων τυχόν ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων, που τηρεί και επεξεργάζεται στην εκάστοτε συνεργαζόμενη ασφαλιστική επιχείρηση που προμηθεύει το ασφαλιστικό προϊόν στο υποκείμενο των διαβιβαζόμενων δεδομένων, με σκοπό την επεξεργασία της αίτησης ασφάλισης, τη λειτουργία και εκτέλεση της ασφαλιστικής σύμβασης.
2. Αποδέκτες των δεδομένων των Χρηστών δύνανται να είναι οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις, υπάλληλοι ή και τρίτα πρόσωπα συνεργάτες του 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ' που ασκούν υπηρεσίες διαμεσολάβησης κατ' εντολή της και πληρούν τις εκ του νόμου προϋποθέσεις, Νοσηλευτικά Ιδρύματα, Ιατροί, αντασφαλιστές, η Υπηρεσία Στατιστικής Ασφαλιστικών Εταιριών, Δημόσιες Αρχές βάσει επιταγών του Νόμου ή Δικαστικών αποφάσεων κ.λ.π. Η ασφαλιστική επιχείρηση οφείλει να ενημερώνει το υποκείμενο για κάθε διαβίβαση που ενεργεί προς τρίτους δεδομένων που η ίδια τηρεί. Η ενημέρωση σε κάθε περίπτωση προηγείται της διαβίβασης (βλ. απόφαση 153/2014ΣτΕ). Ο Χρήστης έχει το δικαίωμα να λαμβάνει κατόπιν γραπτού αιτήματός του και έναντι αντιτίμου που δύναται να καθορίζει εκάστοτε ο 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ' και σύμφωνα με τους όρους που θέτει η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα πληροφορίες για τα τηρούμενα προσωπικά του δεδομένα και στοιχεία και να προβάλλει τυχόν εύλογες αντιρρήσεις ως

προς την επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων και στοιχείων σύμφωνα με όσα ορίζονται στα άρθρα 12 και 13 του Νόμου 2472 /97.

- 3.** Τα προσωπικά δεδομένα και στοιχεία των Χρηστών της υπηρεσίας [asfaleies.gr](http://asfaleies.gr) τηρούνται σε αρχείο από το 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ' που εδρεύει στη Λάρισα, οδός Μ. Αλεξάνδρου, αριθμός 35, η οποία θα τα επεξεργάζεται σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 2472/1997 όπως ισχύει, για τον σκοπό τόσο των υπηρεσιών που παρέχει, όσο και άλλων προωθητικών ενεργειών που τυχόν πραγματοποιήσει στο μέλλον. Η περαιτέρω τήρηση αρχείου προσωπικών δεδομένων από την εκάστοτε ασφαλιστική επιχείρηση που προμηθεύει το προϊόν διέπτετε από τις διατάξεις του σχετικού ασφαλιστηρίου συμβολαίου. Ο 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ' έχει το δικαίωμα να χρησιμοποιεί και να επεξεργάζεται, συμπεριλαμβανομένης της διαβίβασής τους, τα προσωπικά δεδομένα των Χρηστών, πλην των ευαίσθητων, για προωθητικές ενέργειες ή και πωλήσεις εξ αποστάσεως που πραγματοποιεί η ίδια ή/ και συνδεδόμενες με αυτήν επιχειρήσεις. Ο Χρήστης αποδεχόμενος τους παρόντες όρους παρέχει την ρητή συγκατάθεσή του στο 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ' για την τήρηση του ανωτέρω αρχείου και την χρήση και επεξεργασία, συμπεριλαμβανομένης της διαβίβασης, των προσωπικών του δεδομένων για τους ανωτέρω σκοπούς καθώς και για την χρήση των στοιχείων επικοινωνίας του και των προσωπικών δεδομένων και εν γένει των πληροφοριών που της γνωστοποιεί για την αποστολή προωθητικών μηνυμάτων σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχει ο 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ' και οι συνδεδόμενες με αυτήν επιχειρήσεις, υπό την επιφύλαξη των διατάξεων περί καταχώρησης στο μητρώο του άρθρου 11 του Ν. 3471/2006. Ο Χρήστης έχει τη δυνατότητα να ανακαλέσει μονομερώς οποτεδήποτε το ως άνω δικαίωμα της 'ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ' με έγγραφη δήλωσή του προς αυτή απευθύνεται στην ηλεκτρονική διεύθυνση [asfaleies.gr](http://asfaleies.gr)
- 4.** Ο Χρήστης παρέχει με την αποδοχή των παρόντων όρων τη συγκατάθεσή του προς το 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ' να γνωστοποιήσει σε οποιαδήποτε δημόσια διοικητική ή δικαστική αρχή αιτηθεί σχετικά τα προσωπικά στοιχεία συμπεριλαμβανομένων στοιχείων επικοινωνίας και ταυτοποίησης καθώς και τα

- δεδομένα κίνησης και θέσης και το ηλεκτρονικό στίγμα εισόδου και χρήσης του συστήματος του 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ'.
5. Ο 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ' δύναται να τηρεί αρχείο καταγεγραμμένων συνομιλιών προς απόδειξη ή/ και ασφάλεια συναλλαγών ή/και ταυτοποίηση των χρηστών. Το αρχείο αυτό τηρείται για μέγιστο χρονικό διάστημα 12 μηνών.

## 8 Δικαιώματα Πνευματικής και Βιομηχανικής Ιδιοκτησίας

Όλο το περιεχόμενο του παρόντος ιστοτόπου [www.asfaleies.gr](http://www.asfaleies.gr), εκτός των ρητά αναφερομένων εξαιρέσεων, που αναφέρονται σε αναγνωρισμένα πνευματικά δικαιώματα τρίτων, που ενδεικτικά και όχι περιοριστικά περιλαμβάνει κείμενα, γραφικά, εικόνες, φωτογραφίες, σχεδιαγράμματα, παρεχόμενες υπηρεσίες, βίντεο κ.α. αποτελούν πνευματική ιδιοκτησία του 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ' και προστατεύεται από το ισχύον εθνικό, κοινοτικό και διεθνές δίκαιο περί Πνευματικής Ιδιοκτησίας ή/ και Βιομηχανικής Ιδιοκτησίας. Απαγορεύεται ρητά η αναδημοσίευση, αναπαραγωγή, αντιγραφή, αποθήκευση, πώληση, μετάδοση, διανομή, έκδοση, εκτέλεση, φόρτωση, μετάφραση, τροποποίηση με οποιονδήποτε τρόπο, και προβολή του περιεχομένου, εν όλω ή εν μέρει του ιστοτόπου χωρίς την προηγούμενη ρητή έγγραφη άδεια των διαχειριστών της. Ό,τι άλλο περιλαμβάνεται στις ηλεκτρονικές σελίδες του ιστοτόπου, εφόσον αποτελεί κατοχυρωμένο σήμα και προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τρίτων ανάγεται στη δική τους σφαίρα ευθύνης.

## 9 Περιορισμός Ευθύνης

Ο 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ' χωρίς να εγγυάται και να ευθύνεται, καταβάλλει τη μέγιστη δυνατή προσπάθεια, ώστε οι πληροφορίες και το σύνολο του περιεχομένου του ιστοτόπου [www.asfaleies.gr](http://www.asfaleies.gr) να διέπτετέ από ακρίβεια σαφήνεια, χρονική εγγύτητα, πληρότητα, ορθότητα και διαθεσιμότητα. Ο 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ' μας δεν εγγυάται ότι τα περιεχόμενα και οι υπηρεσίες του ιστοτόπου θα παρέχονται χωρίς διακοπή και χωρίς σφάλματα και δεν ευθύνεται για οποιασδήποτε μορφής ζημία υποστεί ο χρήστης εξ αυτού

του λόγου, εφόσον αυτός προβαίνει με δική του πρωτοβουλία σε χρήση των εν λόγω υπηρεσιών και με τη γνώση των όρων του παρόντος

## **10 Γλώσσα - Εφαρμοστέο δίκαιο**

1. Το σύνολο των όρων που διέπουν τις σχέσεις του Χρήστη με το 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ' οι οποίοι περιλαμβάνονται στο παρόν καθώς και οι όροι των ασφαλιστηρίων συμβολαίων των συνεργαζόμενων με το 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ' ασφαλιστικών επιχειρήσεων συντάσσονται στην Ελληνική γλώσσα.
2. Οι σχέσεις μεταξύ του 'ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ' και Χρηστών καθώς και μεταξύ αυτών και των ασφαλιστικών επιχειρήσεων, τα προϊόντα των οποίων προμηθεύονται μέσω της υπηρεσίας [asfaleies.gr](http://asfaleies.gr) , διέπονται και ερμηνεύονται δυνάμει του Ελληνικού δικαίου, ενώ κάθε διαφορά που προκύπτει μεταξύ ημών και των Χρηστών επιλύεται από τα Δικαστήρια της Λάρισας.