



Europ Assistance Italia S.P.A.



"Assurance voyage"

Conditions d'assurance relatives au contrat stipulées entre Europ Assistance Italia SpA dont le siège social est situé Via del Mulino n. 4 - 20057 Assago (MI) – Entreprise autorisée à exercer des assurances, avec arrêté du Ministère de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat n. 19569 du 2 juin 1993 (Journal Officiel du 1er juillet 1993 n° 152) – Inscrite au titre I du Registre des Entreprises d'Assurances et de Réassurance sous le n° 152.1.00108 – Société appartenant au Groupe Generali, inscrite au Registre des Groupes d'Assurance – Société soumise à la gestion et à la coordination d'Assicurazioni Generali SpA

(ci-après par souci de concision – Europ Assistance)
Et

CAMPING ADRIA SRL- Via Spalazzi 30 – 48123 - Casalborsetti (RA) – Numéro de TVA 00202770392

(ci-après par souci de concision – Entrepreneur)
en faveur des clients de l'Entrepreneur, à comprendre comme assurés au sens de l'art. 1891 du Code civil

Édition 01.01.2024

CARTE NUMÉRO CAMP + NUMÉRO DE PRATIQUE

CONDITIONS D'ASSURANCE MOD. 24010

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCE POUR L'ASSURÉ

Art. 1. - AUTRES ASSURANCES

Pour un même risque, vous pouvez être assuré auprès de différentes compagnies d'assurance.

Si un Accident survient, vous devez informer toutes les compagnies d'assurance auprès desquelles vous êtes assuré pour le même Risque et, parmi celles-ci, Europ Assistance, de l'existence d'autres compagnies d'assurance qui couvrent le même Risque. Dans ce cas, l'art. s'applique. 1910 du Code civil.

L'art. 1910 du Code civil italien vise à éviter le cas dans lequel l'Assuré, qui a plusieurs polices d'assurance pour le même risque auprès de différentes compagnies, reçoit une somme totale supérieure au dommage qu'il a subi. C'est pourquoi, en cas d'accident, l'Assuré doit informer chaque compagnie de toutes les assurances souscrites auprès des autres, pour le même risque.

Art. 2. - LOI APPLICABLE ET JURIDICTION

Les Conditions d'Assurance sont régies par la loi italienne. Pour tout ce qui n'est pas prévu dans les Conditions d'Assurance et pour toutes les règles de juridiction et/ou de compétence du juge, la loi italienne s'applique.

Art. 3. - DÉLAI DE PRESCRIPTION

Tous vos droits envers Europ Assistance expirent dans un délai de deux ans à compter du jour de l'Accident. En assurance responsabilité civile, les deux ans courent à compter du jour où la personne lésée vous a demandé une indemnisation ou vous a poursuivi pour l'obtenir. Dans ce cas, l'art. s'applique. 2952 du Code civil.

Pour les garanties autres que l'Assistance en cas d'ouverture d'un sinistre et de procédure judiciaire pendante, vous êtes tenu d'interrompre les délais de prescription par écrit.

Il convient de noter que les procédures judiciaires en cours ne sont pas considérées comme une cause de suspension du délai de prescription.

Ex : si l'Assuré déclare un Accident après le délai maximum de deux ans fixé par le Code Civil, il n'aura droit à aucune indemnisation.

Art. 4. - MONNAIE DE PAIEMENT

En Italie, vous recevez une indemnisation en euros. Si vous demandez une indemnisation pour des dépenses engagées dans des pays ne faisant pas partie de l'Union européenne ou appartenant à l'Union européenne, mais qui n'ont pas l'euro comme monnaie, Europ Assistance calcule le remboursement en convertissant le montant de vos dépenses en euros. avait. Europ Assistance calcule l'indemnisation en fonction de la valeur de l'euro par rapport à la devise du pays dans lequel vous avez effectué les dépenses au jour de l'émission de la facture.

Art. 5. - LE SECRET PROFESSIONNEL

Vous devez être dégagé du secret professionnel envers Europ Assistance, les médecins qui doivent examiner votre dossier pour lequel ils doivent évaluer votre état de santé.

Art. 6. - TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Lorsque Europ Assistance vous fournit les Garanties, elle peut connaître et utiliser les données personnelles d'autres personnes. Vous devez informer ces personnes de la Politique de Traitement des Données et obtenir leur consentement écrit au traitement de leurs données de santé à des fins d'assurance. Vous pouvez utiliser la formule de consentement suivante : « J'ai lu les informations sur le traitement des données et j'accepte le traitement de mes données personnelles relatives à la santé nécessaires à la gestion du contrat par Europ Assistance Italia et les sujets indiqués dans les informations.

SECTION I – DESCRIPTION DES GARANTIES



Qu'est-ce qui est assuré ?

Art. 7. - OBJET DE L'ASSURANCE

A) GARANTIE ASSISTANCE

AIDE AU VOYAGE

Vous pouvez demander les prestations suivantes à Europ Assistance en cas d'accident, de maladie ou en cas de Covid-19 vous affectant directement vous, un membre de votre famille ou un compagnon de voyage, à condition qu'il soit assuré et qu'il voyage avec vous. Les causes indiquées doivent survenir en Voyage.

• CONSEIL MÉDICAL

Si vous souffrez d'une maladie et/ou d'une blessure pendant votre voyage, vous pouvez demander un avis médical par téléphone. Les médecins utilisent les informations que vous leur fournissez pour évaluer votre état de santé.

Cet avis ne constitue pas un diagnostic.

Vous pouvez demander service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

• ENVOYER UN MÉDECIN OU UNE AMBULANCE EN ITALIE

Vous pouvez demander cette prestation uniquement si vous êtes en voyage et après avoir bénéficié d'une CONSULTATION MÉDICALE.

Si vous êtes en Italie et avez besoin d'un examen médical ou d'une ambulance, la Structure Organisationnelle envoie un médecin choisi et affilié au lieu où vous vous trouvez pendant le voyage.

Lorsqu'aucun médecin ne peut intervenir personnellement, la Structure Organisationnelle vous transporte en ambulance jusqu'au centre médical spécialisé le plus proche.

Il ne s'agit pas d'un service d'urgence, dans ce cas appelez le 118.

Le délai de prestation du service est le suivant :

- du lundi au vendredi, de 20h à 8h,
- les samedis, dimanches et jours fériés, 24h/24.

• RAPPORT D'UN MÉDECIN SPÉCIALISTE À L'ÉTRANGER

Vous pouvez demander cette prestation uniquement si vous êtes en voyage et après avoir bénéficié d'une CONSULTATION MÉDICALE.

Si vous êtes à l'étranger et souhaitez savoir quel médecin est le plus proche de chez vous pour une visite spécialisée, la Structure Organisationnelle vous indiquera le nom du médecin, en fonction des disponibilités locales.

• RETOUR SANTÉ

Vous pouvez demander un retour médical lorsque, suite à une blessure et/ou une maladie soudaine, les médecins de la structure organisationnelle et les médecins sur place décident que vous pouvez être transféré

- dans un établissement de santé équipé du lieu où vous vous trouvez, ou
- dans un établissement de santé équipé du lieu où vous résidez ou
- à votre résidence.

La décision finale est cependant celle prise par les médecins de la Structure Organisationnelle.

Europ Assistance organise et prend en charge votre retour médical dans les délais et avec les moyens les mieux adaptés à la situation.

Les moyens de transport sont :

- avions médicaux; qui est utilisé, lorsqu'il est disponible, uniquement et exclusivement si vous résidez en Italie et lorsque l'accident survient dans l'un des pays européens ou dans les pays du bassin méditerranéen.
- avion de ligne en classe économique, avec même de la place pour une civière si vous devez vous allonger ;
- train en première classe et, si nécessaire, en voiture-lits ;
- ambulance.

La Structure Organisationnelle assure également une assistance médicale ou infirmière lors du voyage de retour si ses médecins l'estiment nécessaire.

Vous pouvez demander un transfert vers l'établissement de santé le plus proche, ou un transfert vers un établissement de santé adapté au traitement de votre maladie, lorsque vous vous trouvez hospitalisé dans un établissement local non adapté au traitement de votre pathologie ; la Structure Organisationnelle organisera le transfert, avec les moyens et aux moments jugés les plus appropriés par les médecins de la Structure Organisationnelle après avis de ces derniers avec le médecin traitant sur place.

Dans ce cas, Europ Assistance prend en charge les frais à votre place jusqu'à un maximum de 7 500,00 euros.

Europ Assistance peut vous demander un billet aller-retour que vous n'utilisez pas.

En cas de décès, la Structure Organisationnelle organisera le transport du corps jusqu'au lieu de sépulture dans le pays de résidence ou vers l'aéroport international le plus proche jusqu'à un maximum de 5 000,00 euros.

La décision finale est cependant celle prise par la Structure Organisationnelle.

Europ Assistance ne prend en charge que les frais de transport du corps.

- **RETOUR AVEC UN MEMBRE DE LA FAMILLE ASSURÉ**

Lorsque lors de l'organisation du service « Retour Médical », les médecins de la Structure Organisationnelle n'estiment pas nécessaire de prodiguer des soins de santé à l'Assuré pendant le voyage, et qu'un membre de votre famille assuré souhaite vous accompagner sur le lieu de en cas d'hospitalisation ou à votre domicile, la Structure Organisationnelle fera également en sorte que le membre de la famille revienne avec les mêmes moyens que ceux utilisés pour vous. Europ Assistance pourra demander tout titre de transport non utilisé pour le retour du membre de la famille.

- **RETOUR DES AUTRES ASSURÉS**

Vous pouvez demander le retour des autres assurés uniquement suite au « RETOUR MÉDICAL »

Si les autres assurés voyageant avec vous ne peuvent objectivement pas rentrer chez eux avec le moyen de transport prévu et/ou utilisé au début du voyage, la Structure Organisationnelle leur réserve un billet pour leur retour à leur domicile.

Europ Assistance prend en charge pour vous les frais d'un billet de train en première classe ou d'un billet d'avion en classe économique, jusqu'à un montant maximum de 200,00 euros par personne assurée

Europ Assistance peut vous demander un billet aller-retour que les autres assurés n'utilisent pas.

- **VOYAGE D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE**

Vous pouvez demander qu'un membre de votre famille vous accompagne si pendant le voyage vous êtes hospitalisé dans un établissement de santé pendant plus de 7 jours et que vous avez besoin de son aide.

Les livres sur la structure organisationnelle un ticket pour te rejoindre, alun membre de votre famille résidant en Italie afin qu'il puisse rester avec vous.

Europ Assistance prend en charge pour vous les frais d'un billet de train en première classe ou d'un billet d'avion en classe économique.

- **ACCOMPAGNEMENT DES MINEURS**

Vous pouvez demander l'accompagnement des mineurs de moins de 15 ans qui voyagent avec vous si vous êtes victime d'un accident ou d'une maladie ou lorsque, pour une raison indépendante de votre volonté, vous ne pouvez pas vous en occuper.

La structure organisationnelle réserve un billet aller-retour pour un membre de la famille. Ce billet aller-retour permet de rejoindre les mineurs et de les ramener à leur domicile.

Europ Assistance prend en charge pour vous les frais d'un billet de train en première classe ou d'un billet d'avion en classe économique.

- **RETOUR DE L'ASSURÉ CONVALESCENT**

Vous pouvez demander à retourner à votre résidence si vous êtes en convalescence après une maladie ou une blessure et que vous ne pouvez pas utiliser les moyens initialement prévus pour le retour de voyage.

Une structure organisationnelle réserve un billet pour vous, pour un membre de votre famille ou un compagnon de voyage, à condition qu'ils soient assurés.

Europ Assistance prend en charge pour vous les frais d'un billet de train en première classe ou d'un billet d'avion en classe économique. Europ Assistance pourra vous demander le billet retour que vous n'avez pas utilisé.

- **PROLONGATION DU SÉJOUR**

Vous pouvez demander une prolongation de séjour si un certificat médical confirme qu'une maladie ou une blessure vous empêche de rentrer chez vous à la date prévue. Dans ce cas, jeune structure organisationnelle réserve un hôtel pour vous, pour un membre de votre famille ou un compagnon de voyage, tant que vous êtes assuré.

Europ Assistance prend en charge uniquement les frais de chambre et de petit-déjeuner pendant un maximum de 3 jours suivant la date fixée pour votre retour et dans la limite d'un montant global maximum de 40,00 euros par jour pour chaque personne assurée.

- **AVANCE POUR FRAIS DE NÉCESSITÉ ESSENTIELLE**

(le service est valable uniquement pour les résidents en Italie)

Vous pouvez bénéficier d'une avance pour les produits de première nécessité si vous avez eu :

- une blessure
- Une maladie,
- vol, cambriolage, vol de bagages ou défaut de livraison de bagages et vous avez des dépenses imprévues que vous ne pouvez pas payer.

La Structure Organisationnelle avance pour vous les factures sur place jusqu'à un montant maximum de 5.000,00 euros.

Europ Assistance, lorsque le total des factures dépasse 150,00 euros, pourra décider de vous avancer une somme d'argent plus importante si vous pouvez apporter une garantie économique.

La Structure Organisationnelle vous garantit une avance sur dépenses essentielles si :

- le transfert d'argent respecte les règles ou réglementations en vigueur en Italie ou dans le pays dans lequel vous vous trouvez
- démontrer que vous êtes en mesure de rembourser la somme d'argent
- Dans les pays où vous résidez, il existe des agences ou des correspondants Europ Assistance pour pouvoir effectuer l'avance.

Attention:

Dans un délai d'un mois à compter de la date de l'avance, vous devrez rembourser le montant de l'avance.

Si vous ne le faites pas, vous paierez en plus des intérêts au taux légal en vigueur..

- **RETOUR ANTICIPÉ**

Vous, les membres de votre famille et un compagnon de voyage qui êtes également assuré et qui voyagez avec vous, pourriez être contraints de rentrer chez lui plus tôt que prévu en raison du décès ou de l'hospitalisation avec danger imminent pour la vie de l'un des membres de la famille suivants : conjoint/concubin more uxorio, fils/fille, frère, sœur, parent, beau-père, fils-belle-fille, belle-fille.

La date du décès doit figurer sur l'acte de décès délivré par l'état civil.

Europ Assistance prend en charge pour vous un billet de train en première classe ou un billet d'avion en classe économique pour vous permettre de rejoindre le lieu où aura lieu l'inhumation ou celui où un membre de votre famille est hospitalisé.

Si vous voyagez avec un mineur la Structure Organisationnelle vous permettra tous les deux de revenir à condition que le mineur soit également assuré.

Si vous voyagez en véhicule et que vous ne pouvez pas l'utiliser pour revenir plus tôt, la Structure Organisationnelle vous fournira également un ticket afin que vous puissiez aller le récupérer plus tard.

Dans les 15 jours qui suivent l'événement qui vous a contraint à revenir anticipé, vous devez adresser à Europ Assistance le certificat de décès ou les documents démontrant l'hospitalisation du membre de la famille et le risque pour sa vie.

- **ENVOYER DES MESSAGES URGENTS**

Vous pouvez demander l'envoi de messages lorsque, pour cause de maladie et/ou blessure, vous ne pouvez pas envoyer de messages urgents à des personnes résidant en Italie, la Structure Organisationnelle communiquera le message au destinataire.

La Structure Organisationnelle n'est pas responsable des messages transmis.

ASSISTANCE VÉHICULE

- **ASSISTANCE ROUTIÈRE**

Si pendant le voyage, le véhicule avec lequel vous voyagez s'arrête en raison d'une panne et/ou d'un accident et n'est plus en état de rouler, appelez la Structure Organisationnelle.

La Structure Organisationnelle vous enverra un véhicule d'assistance routière là où vous vous êtes arrêté.

La dépanneuse transporte le véhicule depuis le lieu d'immobilisation :

- au centre d'assistance agréé Euro Assistance le plus proche,
- au point assistance constructeur le plus proche ou à l'atelier mécanique le plus proche,
- jusqu'au point que vous avez indiqué à condition qu'il se trouve à moins de 50 kilomètres (aller-retour) du point d'arrêt.

Europ Assistance prend en charge pour vous les frais liés à l'assistance routière jusqu'aux destinations listées ci-dessus et dans la limite du kilométrage prévu, par accident.

Attention! Les crevaisons et les ravitaillements incorrects ne sont pas considérés comme des défauts et/ou des accidents.

- **RETOUR OU CONTINUATION DU VOYAGE**

Si le Véhicule reste immobilisé en raison d'une panne, d'un accident, d'un incendie ou d'un vol partiel pour lequel un arrêt pour réparation supérieur à 36 heures en Italie est nécessaire, ou en cas de vol ou de vol, la Structure Organisationnelle vous offrira, à vous et à vos passagers, un service de première classe. un billet de train ou un billet d'avion en classe économique pour le retour à la Résidence ou la suite du voyage.

Euro Assistance prend en charge chaque sinistre :

- le prix des billets jusqu'à un montant maximum de 400,00 euros.

- le coût de la location de la voiture, avec kilométrage illimité, pour un maximum de deux jours ;
- le retour de tout bagage dépassant les limites autorisées par les transports publics ou qui ne peuvent pas être transportés dans la voiture de location, jusqu'à un maximum de 150,00 euros au total par accident.

Vous devrez appeler la Structure Organisationnelle et demander directement que des billets de voyage soient mis à votre disposition ou que la voiture soit réservée à votre nom.

AIDE AUX MEMBRES DE LA FAMILLE RESTER AU DOMICILE EN ITALIE

(Les prestations indiquées ci-dessous sont valables si vous résidez en Italie, dans la République de Saint-Marin, dans l'État de la Cité du Vatican)

• **CONSEIL MÉDICAL**

Lorsqu'un membre de votre famille, resté à la maison, tombe malade ou se blesse et doit évaluer son état de santé, il peut appeler les médecins de la Structure Organisationnelle et demander une consultation téléphonique.

Le Membre de la Famille doit communiquer à la Structure Organisationnelle le motif de sa demande et son numéro de téléphone.

Cet avis ne constitue pas un diagnostic.

• **ENVOYER UN MÉDECIN OU UNE AMBULANCE EN ITALIE**

Vous ne pouvez demander cette prestation qu'après avoir demandé un CONSEIL MÉDICAL pour un membre de votre famille.

Si vous êtes en Italie et qu'un membre de votre famille a besoin d'une visite médicale ou d'une ambulance, la Structure Organisationnelle envoie à son domicile un médecin choisi et affilié.

Lorsqu'aucun médecin ne peut intervenir personnellement, la Structure Organisationnelle vous transporte en ambulance jusqu'au centre médical spécialisé le plus proche.

Il ne s'agit pas d'un service d'urgence, dans ce cas appelez le 118.

Le délai de prestation du service est le suivant :

- du lundi au vendredi, de 20h à 8h,
- les samedis, dimanches et jours fériés, 24h/24.

• **ENVOYER UNE INFIRMIÈRE À VOTRE DOMICILE**

Si un membre de votre famille a besoin d'une infirmière, la structure organisationnelle vous en enverra un à un tarif contrôlé.

Après avoir appelé la Structure Organisationnelle, le membre de votre famille devra lui transmettre le certificat médical indiquant la pathologie dont il souffre et les traitements qu'il doit recevoir.

Euro Assistance prend en charge pour vous les frais de l'infirmière à hauteur de 300,00 euros maximum par sinistre et pendant toute la durée du contrat.

• **TUTORAT TÉLÉPHONIQUE**

Si un membre de votre famille est hospitalisé dans un établissement de santé pendant au moins 1 nuit, la Structure Organisationnelle organise un contact téléphonique avec vous depuis le moment de l'hospitalisation jusqu'au jour de votre retour à domicile.

Si un membre de votre famille sort avant votre retour et que les médecins de la Structure Organisationnelle décident qu'il a besoin d'un examen médical, Euro Assistance prend en charge l'envoi à son domicile d'un des médecins qui lui sont affiliés.

Pour bénéficier de cette prestation, un membre de votre famille ne peut être adressé au médecin qu'une seule fois au cours de la période d'assurance.

• **TRANSFERT DANS UN CENTRE HOSPITALIER EN ITALIE**

Si l'un des membres de votre famille est hospitalisé et présente une pathologie qui, selon les médecins de la Structure Organisationnelle et son médecin, ne peut être traitée dans les délais de l'Organisation Hospitalière de sa région de résidence, en raison de la pénurie soudaine des seuls outils cliniques nécessaires et adaptés au traitement, il pourra être transféré vers un centre hospitalier équipé plus adapté à votre état de santé.

La structure organisationnelle prévoit :

- identifier et réserver, selon les disponibilités existantes, le Centre Hospitalier jugé le mieux équipé pour la pathologie du membre de votre famille ;
- organiser votre transport en ambulance, sans limite d'itinéraire.

Le transport comprend toute assistance médicale ou infirmière pendant le voyage, si la Structure Organisationnelle le juge nécessaire.

Euro Assistance prend en charge pour vous les frais y afférents.

La prestation sera réalisée après présentation de l'attestation du Directeur Médical de la structure concernée.

Attention! Ce service ne sera pas organisé si la pathologie dont souffre un membre de votre famille :

- de l'avis des médecins de la Structure Organisationnelle, elle peut être traitée au sein de l'Organisation Hospitalière de la région de résidence ;
- ne peut pas être soigné au sein de l'organisation hospitalière de la région de résidence en raison de déficiences structurelles et/ou organisationnelles de l'organisation hospitalière.

De plus, le service ne s'applique pas dans le cas où le transport implique une violation des règles sanitaires.

• **RETOUR DU CENTRE HOSPITALIER EN ITALIE**

Si un membre de votre famille, suite au service "Transfert vers un Centre Hospitalier en Italie", sort, la Structure Organisationnelle organisera son

retour à la résidence avec les moyens que les médecins de la Structure Organisationnelle et les médecins traitants jugeront adaptés à son état. de la santé .

Les moyens de transport sont :

- le train de première classe et si nécessaire la voiture-lits ;
- l'ambulance (sans limite de kilométrage).

Le transport comprend toute assistance médicale ou infirmière pendant le voyage, si la Structure Organisationnelle le juge nécessaire.

• **RECHERCHE ET RÉSERVATION DE CENTRES SPÉCIALISÉS ET DE DIAGNOSTIC**

Si un membre de votre famille doit :

- être hospitalisé,
- souffrir d'un chirurgie
- effectuer des tests de diagnostic,

la Structure Organisationnelle, en accord avec le médecin traitant, identifiera et réservera en fonction de la disponibilité existante, l'institut de santé équipé ou le centre de diagnostic jugé le plus adapté à l'état de santé.

Vous pourrez bénéficier de tarifs réduits et d'un accès préférentiel.

• **FORCE D'INTERVENTION**

Si un membre de la famille :

a) vous devez subir l'un des tests urgents suivants à domicile:

- collecte de sang;
- électrocardiogramme;

la Structure Organisationnelle, en fonction des disponibilités locales, envoie un médecin à votre domicile pour réaliser l'examen demandé.

Pour le prélèvement sanguin, le laboratoire d'analyse local doit être disponible et le caractère périssable du sang prélevé doit être pris en compte.

Euro Assistance prend en charge pour vous uniquement les honoraires du médecin envoyé et non le coût des analyses.

b) ne peut pas acheter seul des médicaments urgents,

la Structure Organisationnelle, après retrait de l'ordonnance à votre domicile, livre les médicaments prescrits par le médecin.

Euro Assistance ne prend en charge pour vous que les frais de livraison et non le prix des médicaments.

• **ASSISTANCE À DOMICILE INTÉGRÉE EN ITALIE**

L'allocation est versée si un membre de votre famille est hospitalisé dans un établissement de santé à la suite d'une maladie et/ou d'une blessure soudaine.

Services hospitaliers à votre domicile

Si un membre de votre famille est hospitalisé dans un établissement de santé pour au moins 1 nuit, la Structure Organisationnelle, à la demande de son médecin, organise la poursuite de l'hospitalisation à son domicile.

Le personnel médical et paramédical de la Structure Organisationnelle prendra en charge l'hospitalisation à domicile en accord avec vos médecins pour une durée maximale de 30 jours.

Services de santé

Si un membre de votre famille a été hospitalisé dans un établissement de santé pendant au moins 1 nuit et a besoin :

- jouer à son domicile ;
- des analyses de sang,
- échographies,
- électrocardiogrammes non urgents,
- la remise et la collecte des résultats des examens ;
- d'envoyer des médicaments urgents,

la Structure Organisationnelle, après avoir établi que le service est nécessaire, organise le service jusqu'à un maximum de 30 jours après sa démission de l'établissement de santé dans lequel il a été hospitalisé.

Services non liés à la santé

Si un membre de votre famille a été hospitalisé dans un établissement de santé pendant au moins 1 nuit et ne peut pas quitter son domicile, la Structure Organisationnelle gère l'envoi de personnel de service pour lui permettre d'effectuer des activités quotidiennes telles que :

- Paiements,
- acquisitions,
- tâches administratives,
- collaboration familiale,
- surveillance des mineurs.

La Structure Organisationnelle, après avoir établi que le service est nécessaire, organise le service jusqu'à un maximum de 30 jours après sa démission de l'établissement de santé dans lequel il a été hospitalisé.

AIDE AU LOGEMENT EN ITALIE

(Les prestations indiquées ci-dessous sont valables si vous résidez en Italie, dans la République de Saint-Marin, dans l'État de la Cité du Vatican)

• **ENVOYER D'UN SERRURIER POUR LES INTERVENTIONS D'URGENCE**

Si vous ne parvenez pas à entrer dans votre logement avec vos clés :

- pour un vol,

- une tentative de vol,
- un défaut dans la serrure,

ou

- parce que vous avez perdu ou cassé vos clés,

la Structure Organisationnelle vous envoie un serrurier 24h/24, jours fériés compris.

Euro Assistance ne prend en charge que la sortie et la main d'œuvre du serrurier pour votre compte, dans la limite de 150,00 euros par accident.

• ENVOI D'UN VITRIER SOUS 24H

Si vous avez besoin d'un vitrier pour un bris de verre extérieur, la Structure Organisationnelle vous envoie un technicien, dans les 24 heures suivant le constat excluant les samedis, dimanches et jours fériés.

Euro Assistance ne prend en charge que les déplacements et la main d'œuvre du plombier pour votre compte, dans la limite de 100,00 euros par accident.

• ENTREPRISE DE NETTOYAGE

Si suite à un vol ou une tentative de vol, votre logement nécessite un nettoyage extraordinaire, la Structure Organisationnelle prendra contact et vous enverra une entreprise de nettoyage spécialisée.

Euro Assistance paie pour vous nettoyage effectué par l'entreprise à hauteur de 150,00 euros maximum.

• SE DÉPLACER

Si suite à un vol ou une tentative de vol, votre logement devient inhabitable pendant une période minimale de 30 jours, la Structure Organisationnelle organisera le déménagement de vos meubles vers le nouveau domicile ou l'entrepôt en Italie.

Euro Assistance ne prend en charge pour vous que les frais de déménagement, pas la caution ni les autres frais, jusqu'à un maximum de 1 000,00 euros..

Attention!

Aucun enlèvement ne sera organisé au-delà de 60 jours après l'accident.

• FRAIS D'HÔTEL

Si, après un vol ou une tentative de vol, votre maison est endommagée au point que vous ne pouvez pas l'utiliser pour dormir, la Structure Organisationnelle réservera un hôtel.

Euro Assistance paie pour vous les frais de nuitée et de petit-déjeuner uniquement jusqu'à un maximum de 250,00 euros par accident et par famille.

B) GARANTIE FRAIS MÉDICAUX

Si, pendant votre voyage, vous tombez soudainement malade et/ou êtes victime d'un accident, Europ Assistance prend en charge pour vous les frais médicaux urgents et non reportables engagés sur le lieu de l'accident, pendant toute la durée du Contrat. même dans le cas où vous êtes directement touché par le Covid-19 vérifié par des rapports avec des résultats positifs.

Euro Assistance prend en charge les frais à votre place si la Structure Organisationnelle dispose des conditions technico-pratiques pour procéder. Si cela n'est pas possible, Euro Assistance rembourse ces frais dans les mêmes conditions, sans application de franchise.

Euro Assistance prend en charge ou rembourse les frais médicaux, par Assuré, par accident et par période d'assurance :

- jusqu'à un maximum de 500,00 euros pour les assurés résidant en Italie ;
- jusqu'à un maximum de 5.000,00 euros pour les assurés résidant à l'étranger.

Si vous avez été hospitalisé

- jusqu'à votre démission de l'Institut de Santé, ou
- jusqu'à ce que les médecins d'Europ Assistance estiment que vous pouvez retourner en Italie.

Si vous n'avez pas été hospitalisé,

- uniquement les dépenses que vous avez effectuées pendant la durée du contrat et que la structure organisationnelle vous a autorisées.

Dans la limite indiquée ci-dessus, Euro Assistance vous verse :

- les frais d'hospitalisation dans un établissement de santé prescrit par le médecin à hauteur de 200,00 euros par jour et par Assuré.
- les frais de soins dentaires urgents et non reportables nécessaires à la suite d'un accident survenu lors d'un voyage dans la limite de 100,00 euros par personne assurée ;
- uniquement en cas d'accident, les frais de réparation de prothèses dans la limite de 100,00 euros par personne assurée
- seulement en cas d'accident les frais pour les soins que vous recevez à votre retour à votre domicile, dans les 45 jours suivant l'accident et jusqu'à un maximum de 500,00 euros.

Attention!

Il y a une franchise pour cette garantie Consultez l'art. « Limitations des garanties » de la section II.

C) GARANTIE FRAIS D'ANNULATION DE VOYAGE PAR DEMANDE

Vous pouvez demander cette garantie lorsque vous devez annuler la totalité du voyage réservé, avant le début du voyage lui-même, pour l'une des causes répertoriées dans cette liste, à condition qu'elles soient involontaires et imprévisibles au moment de la réservation :

- a) maladie, accident (pour lesquels il existe des certificats médicaux et des documents démontrant l'impossibilité de participer au voyage), ou décès :
 - ton;
 - de votre conjoint/concubin more uxorio, de votre fils/fille, de vos frères et sœurs, de votre parent ou beau-père, de votre gendre ou belle-fille, ou de votre partenaire/co -propriétaire de l'entreprise ou de l'entreprise associée. Si ces personnes ne sont pas inscrites au voyage ensemble et en même temps que vous, en cas de maladie ou de blessure grave, vous devez démontrer que votre présence est nécessaire ;
 - d'un de vos accompagnants qui devra être assuré et inscrit au voyage ensemble et en même temps que vous.

En cas de maladie grave ou de blessure de l'une des personnes mentionnées ci-dessus, les médecins d'Europ Assistance pourront procéder à une visite médicale.;

- b) si vous êtes embauché ou licencié par votre employeur et que vous ne pouvez pas profiter des vacances dont vous disposiez ;
- c) un incendie ou une catastrophe naturelle provoque de graves dégâts matériels à votre habitation et vous devez être présent et personne ne peut vous remplacer ;
- d) une catastrophe naturelle vous empêche de rejoindre soit le point de départ du voyage organisé, soit le bien loué ;

Et) convocation ou convocation au Tribunal devant le Juge Pénal ou convocation en tant que Juge Populaire après votre inscription au voyage.

Euro Assistance indemnise la pénalité, contractuellement appliquée par le Prestataire aux assurés indiqués au dossier.

Euro Assistance rembourse intégralement la pénalité facturée par le Contractant dans la limite de 5 000,00 euros par demande de déplacement.

La garantie ne fonctionnera que si toutes les personnes inscrites à un même cabinet annulent, en aucun cas le pro-quota ne sera remboursé.

Euro Assistance ne rembourse pas :

- les coûts pratiques de gestion,
- frais d'agence,
- frais d'inscription au voyage

Attention!

Cette garantie inclut un découvert. Consultez l'art. « Limitations des garanties » de la section II.

Le Découvert n'est pas appliqué :

- en cas de modification et/ou annulation forcée du voyage pour cause d'hospitalisation (hors Hôpital de Jour et Urgences)
- en cas de décès.

D) GARANTIE RÉNOVATION DE VOYAGE

Vous pouvez demander cette garantie lorsque vous devez interrompre le voyage uniquement et exclusivement en raison :

- *Retour médical* organisés par la Structure Organisationnelle, sur la base des présentes conditions contractuelles ;
- *Retour anticipé* organisés par la Structure Organisationnelle, sur la base des présentes conditions contractuelles ;
- détournement suite à des actes de piraterie de l'avion dans lequel vous voyagez.

Euro Assistance rembourse la part du voyage non utilisée calculée comme indiqué à l'Art. "CRITERES DE LIQUIDATION DES DOMMAGES".

La partie du voyage non utilisée sera remboursée à hauteur d'un maximum égal à 5 000,00 euros par demande.



Où sont valables les garanties ?

Art. 8. - EXTENSION TERRITORIALE

Indiquez les pays où se produit l'accident pour lesquels vous pouvez demander des garanties à l'exception de ce qui est indiqué à l'Art. « Sanctions internationales ». Plus précisément, l'Italie, l'État de la Cité du Vatican et la République de Saint-Marin ;

LES SERVICES D'ASSISTANCE VÉHICULE sont assurés :

- dans les pays européens faisant partie de l'Union européenne et plus précisément, l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, Chypre, le Danemark, l'Estonie, la Finlande, la France, l'Allemagne, la Grèce, l'Irlande, la Lettonie, la Lituanie, le Luxembourg, Malte, les Pays-Bas, la Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Espagne, Suède, Hongrie ;
- dans les pays européens n'appartenant pas à l'Union européenne et les pays du bassin méditerranéen : Algérie, Chypre, Egypte, Israël, Liban, Libye, Maroc, Royaume-Uni, Tunisie, Turquie.

Attention!

Les garanties ne sont pas valables dans les pays mentionnés à l'Art." Exclusions".



Quand commence et quand prend fin la couverture ?

Art. 9. - DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE

Les garanties commencent à partir de la date de début du voyage (check-in) et seront valables jusqu'à la fin de celui-ci (check-out).

La durée maximale de couverture pendant la période de validité de l'assurance est de 60 jours consécutifs.

Les services d'assistance au véhicule débiteront 48 heures avant l'heure d'enregistrement et expireront au moment de l'enregistrement lui-même, à l'établissement réservé ou à la gare de départ. Il s'étendra ensuite de la date de départ jusqu'à votre retour à votre résidence.

Les Services d'Assistance à Domicile démarrent à la date de début du séjour (check-in) et expireront 24 heures après la fin du séjour (check-out).

La Garantie « Annulation de voyage et de location » court à compter de la date de réservation/confirmation du Voyage et dure jusqu'à la date de début du Voyage. Par début du voyage, nous entendons : le moment où vous auriez dû vous présenter à l'établissement réservé (enregistrement).

SECTION II – EXCLUSIONS ET LIMITATIONS DE GARANTIES



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

Art. 10. - EXCLUSIONS

• EXCLUSIONS GÉNÉRALES VALABLES POUR TOUTES LES GARANTIES

Pour toutes garanties, les sinistres causés par :

- faute intentionnelle ou négligence grave, sauf indication contraire dans les garanties individuelles ;
- des inondations, des éruptions volcaniques, des tremblements de terre, des phénomènes atmosphériques présentant des caractéristiques de catastrophes naturelles, des phénomènes de transmutation du noyau de l'atome, des rayonnements provoqués par l'accélération artificielle des particules atomiques ;
- guerres, grèves, révolutions, émeutes ou mouvements populaires, pillages, actes de terrorisme et de vandalisme ;
- les épidémies ou pandémies déclarées par l'Organisation mondiale de la santé à l'exception du Covid-19 ;
- conséquences indirectes de l'épidémie/pandémie de Covid 19.
- tout ce qui n'est pas indiqué dans l'art. « Objet d'assurance » pour les prestations/garanties individuelles.

Les cas suivants sont également exclus :

- non-respect des ordonnances/règlements imposés par les organismes de contrôle/pays d'accueil ou d'origine ;
- les conséquences dues ou imputables aux quarantaines ou aux mesures restrictives à la liberté de circulation décidées par les autorités compétentes qui isolent la Commune/les plus grandes zones territoriales dans lesquelles vous vous trouvez pendant le Voyage.

Sauf indication contraire dans les Garanties individuelles, les dépenses dues ou imputables/conseguentes à la quarantaine ou à d'autres mesures restreignant la liberté de mouvement, décidées par les Autorités Internationales et/ou locales compétentes, ne sont pas assurées, Autorités locales désignant toute autorité compétente du pays de d'origine ou tout pays où vous avez prévu votre voyage ou par lequel vous transitez pour atteindre votre destination.

Sont également exclus :

- tout voyage entrepris pour participer à des courses/compétitions impliquant des activités extrêmes ;
- voyage d'affaire ;
- tout déplacement que vous effectuez en vue d'effectuer : des visites, des contrôles, des hospitalisations, des interventions chirurgicales.

• EXCLUSIONS RELATIVES AUX GARANTIES INDIVIDUELLES

A) GARANTIE ASSISTANCE et D) GARANTIE RÉNOVATION DU VOYAGE

En outre, les accidents dépendants ou provoqués par :

- courses de voitures, de motos ou de bateaux à moteur et tests et entraînements associés ;
- les maladies mentales et les troubles psychologiques en général, y compris b. les syndromes organiques cérébraux, les troubles schizophréniques, les troubles paranoïaques, les formes maniaco-dépressives et les c. conséquences/complications associées ;
- les maladies dépendantes de la grossesse au-delà de la 26e semaine de gestation et de la puerpéralité ;
- les maladies qui sont l'expression ou la conséquence directe de situations pathologiques chroniques ou préexistantes au début du voyage ;
- prélèvement et/ou transplantation d'organes ;
- abus d'alcool ou de drogues psychotropes ;
- maladies/blessures résultant du virus VIH ;
- consommation de stupéfiants et d'hallucinogènes ;
- non autorisé à conduire le véhicule conformément aux dispositions légales en vigueur ;
- tentative de suicide ou suicide ;
- sports aériens en général, conduite et utilisation de deltaplanes et autres g. types d'engins aériens ultralégers, parachutisme, parapente et assimilés, h. conduite de traîneau, bobsleigh, ski acrobatique, sauts de trampolines sur l. skis ou hydroskis, alpinisme avec escalade ou accès aux glaciers, escalade j. escalade libre, kite-surf, plongée sous-marine, sports impliquant l'utilisation Par ailleurs, Europ Assistance ne vous verse pas : de véhicules et de bateaux à moteur, boxe, lutte sous ses diverses formes,

arts martiaux en général, athlétisme lourd, rugby, football américain, spéléologie, actes d'imprudence, blessures subies du fait d'activités sportives exercées à titre professionnel, mais non amateur (y compris les compétitions, les essais et les entraînements).

Par ailleurs, sont exclus les voyages effectués contre avis médical ou dans le but d'aller soigner une pathologie qui s'était manifestée avant le départ.

Sont exclus les sinistres survenant dans les pays où il n'existe pas d'agences ou de correspondants Europ Assistance.

DE PLUS, LES EXCLUSIONS SUIVANTES S'APPLIQUENT AUX SERVICES INDIVIDUELS :

• RETOUR SANTÉ

Ils sont exclus :

- la maladie ou la blessure qui vous permet, selon l'évaluation des médecins de la Structure Organisationnelle, de continuer à voyager,
- la maladie ou la blessure pouvant être soignée sur place,
- les maladies infectieuses, lorsque le transport n'est pas conforme aux réglementations sanitaires nationales ou internationales,
- sortie du centre médical ou de l'hôpital contre l'avis des médecins, par votre choix ou par le choix des membres de votre famille.

En cas de décès ils sont exclus

- les frais d'enterrement, de recherche de personnes, de récupération du corps et autres frais non liés au transport.
- Le transport du corps vers des lieux non praticables avec les moyens de transport normaux.

Le transport, toujours dans le respect des lois en vigueur, peut être effectué avec des véhicules adaptés au transport funéraire (ex. corbillards),

Le retour à votre domicile est exclu si vous ne résidez pas en Europe et que votre voyage a pour destination un pays non européen.

• SOUTIENROUTE

Je suis exclu :

- les frais de pièces de rechange et tous les frais de réparation ;
- les frais d'intervention de moyens exceptionnels, lorsque des moyens exceptionnels sont nécessaires à la récupération du véhicule ;
- les frais de remorquage, lorsque le véhicule a subi un accident ou une panne alors qu'il circulait en dehors du réseau routier public ou dans des zones comparables (telles que : itinéraires tout-terrain).

Pas les crevaisons et les ravitaillements incorrects sont considérés comme des défauts et/ou des accidents.

• RETOUR OU CONTINUATION DU VOYAGE

Sont exclus du service :

- les frais de carburant et de péages (autoroutes, ferries, etc.) ;
- les assurances non obligatoires par la loi et les franchises y afférentes ;
- les cautions exigées par les loueurs de voitures, qui doivent être réglées directement par l'Assuré. Le cas échéant, les loueurs de voitures pourront demander le numéro de carte bancaire du Client à titre de caution ;
- tout dépassement de jours, par rapport au maximum prévu, qui doit en tout cas être autorisé par la Structure Organisationnelle.

• SE DÉPLACER

Sont exclus du service :

- les enlèvements effectués plus de 60 jours après l'accident,
- les frais de stockage et tous autres frais non inclus dans les frais de déménagement.

B) GARANTIE FRAIS MÉDICAUX

En outre, les réclamations dues à :

- les maladies mentales et les troubles psychologiques en général, y compris les syndromes organiques cérébraux, les troubles schizophréniques, les troubles paranoïaques, les formes maniaco-dépressives et les conséquences/complications associées ;
- les maladies dépendantes de la grossesse au-delà de la 26e semaine de gestation et de la puerpéralité ;
- les maladies qui sont l'expression ou la conséquence directe de situations pathologiques chroniques au début du voyage ;
- blessures résultant de la pratique des activités suivantes : alpinisme avec escalade ou accès aux glaciers, sauts de trampolins à skis ou hydroskis, conduite et utilisation de guides de traîneau, sports aériens en général, conduite et utilisation de deltaplanes et autres types d'avions ultralégers les véhicules, le parapente et assimilés, le kite surf, les actes d'imprudence ainsi que toutes blessures subies du fait des activités sportives exercées à titre professionnel ou non (y compris les compétitions, essais et entraînements) ;
- prélèvement et/ou transplantation d'organes ;
- courses de voitures, de motos ou de bateaux à moteur et tests et entraînements associés ;
- négligence grave ;
- abus d'alcool ou de drogues psychotropes ;
- maladies/blessures résultant du virus VIH ;
- consommation de stupéfiants et d'hallucinogènes ;

- tous les frais engagés si vous n'avez pas déclaré l'hospitalisation ou la prestation aux urgences à Europ Assistance, directement ou par l'intermédiaire de tiers ;
- les frais de traitement ou d'élimination de défauts physiques ou de malformations congénitales, pour des applications esthétiques, pour des soins infirmiers, de physiothérapie, de cure thermale et d'amaigrissement ;
- les frais de soins dentaires suite à une maladie soudaine ;
- les frais d'achat et de réparation de lunettes et de lentilles de contact ;
- les frais d'appareils orthopédiques et/ou prothétiques suite à une maladie soudaine ;
- contrôles en Italie pour les situations résultant de maladies apparues pendant un voyage ;
- les frais de transport et/ou de transfert jusqu'à l'établissement de soins et/ou le lieu de votre hébergement ;
- les frais médicaux liés aux contrôles sanitaires Covid-19 imposés par le pays de destination/départ à l'arrivée ou avant le retour dans le pays de résidence.

Par ailleurs, sont exclus les voyages effectués contre avis médical ou dans le but d'aller soigner une pathologie qui s'était manifestée avant le départ.

C) GARANTIE FRAIS D'ANNULATION DE VOYAGE OU DE LOCATION

Vous n'êtes pas assuré si l'annulation dépend ou est provoquée par :

- vol, vol qualifié, perte de documents d'identité et/ou de voyage ;
- les maladies mentales et les troubles psychologiques en général, y compris les syndromes organiques cérébraux, les troubles schizo-phréniques, les troubles paranoïaques, les formes maniaco-dépressives et les conséquences/complications associées ;
- état de grossesse ou situations pathologiques qui en résultent dans les cas où la conception est survenue avant la date d'inscription au voyage ;
- une blessure ou un décès survenu avant la confirmation du voyage ;
- les maladies qui sont l'expression ou la conséquence directe de situations pathologiques chroniques ;
- les conséquences et/ou complications d'accidents survenus avant la confirmation du voyage ;
- la faillite du transporteur aérien ou du tour opérateur/agence de voyages/établissement d'hébergement non hôtelier ;
- les acomptes et/ou avances non justifiés par les documents fiscaux ;
- défaut d'envoi de la communication (visée à l'art. « OBLIGATIONS DE L'ASSURÉ EN CAS D'ACCIDENT ») par vous avant la date de début du voyage/séjour, sauf en cas de renonciation causée par décès ou hospitalisation d'au au moins 24 heures consécutives (hors hôpital de jour et urgences) d'un membre de la famille.



Y a-t-il des limites de couverture ?

Art. 11. - LES SANCTIONS INTERNATIONALES

« Sanctions internationales » désigne l'ensemble des dispositions nationales et internationales régissant les embargos, les personnes et entités sanctionnées, le financement du terrorisme et les restrictions commerciales adoptées par : i) les Nations Unies ; (ii) l'Union européenne ; (iii) les États-Unis d'Amérique, principalement par l'intermédiaire de l'Office of Foreign Assets Control du Département du Trésor des États-Unis ; (iv) le Royaume-Uni et (v) les juridictions nationales régissant les présentes Conditions d'assurance.

Europ Assistance Italia SpA n'est pas tenue de fournir une quelconque couverture d'assurance, ni de régler des sinistres, ni de fournir les services ou prestations décrits dans les Conditions d'assurance si cela l'expose à une quelconque sanction, interdiction ou restriction en vertu des résolutions ou sanctions des Nations Unies commerciales ou économiques, les lois ou réglementations de l'Union européenne, des États-Unis d'Amérique, du Royaume-Uni ou des juridictions nationales applicables qui régissent les présentes Conditions d'assurance.

Cette clause prévaut sur toute clause contraire pouvant être contenue dans les présentes Conditions d'Assurance.

Pour plus de détails, vous pouvez visiter :

<https://www.europassistance.it/contenuti-utili/international-regulatory-information-links>

La couverture d'assurance n'est pas opérationnelle dans les pays suivants : **Syrie, Corée du Nord, Iran, Biélorussie, Russie** et dans les régions suivantes : Crimée, Donetsk, Lougansk, Zaporizhzhia, Kherson.

Attention!

Si vous êtes un « ressortissant des États-Unis » et que vous vous trouvez à Cuba ou au Venezuela, afin de recevoir l'assistance et l'indemnisation prévues dans la police, vous devez démontrer à Europ Assistance Italia SpA que vous vous trouvez à Cuba ou au Venezuela conformément aux lois américaines.

Sans autorisation pour votre séjour à Cuba ou au Venezuela, Europ Assistance Italia SpA ne peut vous fournir une assistance et vous verser une indemnisation.

Art. 12. - LIMITATIONS DES GARANTIES

- **RESTRICTIONS DE VOYAGE**

Vous n'êtes pas couvert si vous voyagez dans un pays, une région ou une zone géographique pour lequel l'autorité gouvernementale compétente de votre pays de résidence ou du pays de destination ou d'accueil a déconseillé de voyager ou de résider de toute autre manière, même temporairement.

- **SÉJOUR POURSUITE À L'ÉTRANGER**

Vous pouvez séjourner à l'étranger pendant un maximum de 30 jours consécutifs pendant la durée de validité de ce Contrat. Vous ne serez pas assuré pour les sinistres qui vous arrivent après 30 jours.

- **LIMITES OPÉRATIONNELLES**

Les garanties de cette assurance ne s'appliquent pas en cas de réservation d'emplacements.

A) GARANTIE ASSISTANCE

- **LIMITES D'INTERVENTION**

Europ Assistance ne vous fournit pas de Services dans les pays qui sont en état de belligérance déclarée ou de fait, y compris ceux dont l'état de belligérance a été rendu public. Les pays indiqués sur le site sont considérés comme tels <https://www.europassistance.it/paesi-in-stato-di-belligeranza> avec un niveau de danger égal ou supérieur à 4,0. Par ailleurs, Europ Assistance ne peut pas vous fournir de services d'assistance dans les pays où les autorités locales ou internationales ne lui permettent pas d'intervenir sur le site même s'il n'y a aucun risque de guerre.

- **LIMITES AU SERVICE DES PRESTATIONS**

Les prestations d'assistance sont assurées à hauteur d'une fois par assuré, pour chaque type pendant la durée du voyage.

- **LIMITATION DE RESPONSABILITÉ**

Europ Assistance n'est pas responsable des dommages :

- causées par l'intervention des autorités du pays dans lequel l'assistance est fournie,
- résultant de toute autre circonstance fortuite et imprévisible.

Il est également précisé que le fonctionnement des services est en tout état de cause soumis aux limitations et mesures imposées par le gouvernement, les autorités locales et sanitaires.

B) GARANTIE DE REMBOURSEMENT DES FRAIS MÉDICAUX

- **DÉDUCTIBLE**

Europ Assistance applique une franchise uniquement lorsque vous n'avez pas été hospitalisé et en cas de remboursement. La franchise absolue est de 35,00 euros.

C) GARANTIE FRAIS D'ANNULATION DE VOYAGE OU DE LOCATION

- **DÉCOUVERT**

La garantie comprend un découvert de 10% du montant de la pénalité, en cas d'annulation et/ou de modification du voyage pour des raisons autres qu'une hospitalisation ou un décès. Si la pénalité est supérieure au maximum garanti, le découvert est calculé sur ce dernier.

Exemple de franchise :

si la franchise convenue est égale à une somme forfaitaire de 50,00 euros : les dépenses inférieures à 50,00 euros ne seront pas indemnisées/remboursées les dépenses dépassant 50,00 euros seront compensées par une déduction de 50,00 euros (dans la limite des plafonds établis).

Visite spécialisée 150,00 euros

Franchise 50,00 euros

Remboursement 100,00 euros

Exemple de découvert :

montant estimé des dommages

100,00 euros

découvert 10%

10,00 euros

Dommages indemnisables/remboursables dans la limite du montant maximum 90,00 euros (100,00 euros – 10,00 euros)

SECTION III – OBLIGATIONS DE L'ASSURÉ ET D'EUROP ASSISTANCE



Quelles obligations avez-vous et quelles obligations l'entreprise a-t-elle ?

Art. 13. - OBLIGATIONS DE L'ASSURÉ EN CAS D'ACCIDENT POUR TOUTES LES GARANTIES AUTRES QUE L'ASSISTANCE

Vous devrez déclarer l'accident des manières suivantes :

- en accédant au portail <https://sinistronline.europassistance.it> ou sur le site www.europassistance.it à la section RÉCLAMATIONS. Vous devez suivre les instructions.

ou

- en écrivant une lettre recommandée avec accusé de réception à Europ Assistance - Bureau de Règlement des Sinistres (en indiquant la garantie pour laquelle vous déclarez le sinistre) - Via del Mulino n. 4 – 20057 Assago (MI).

Vous devez fournir les données/documents suivants :

- votre nom, prénom et adresse
- votre numéro de téléphone;
- Le numéro de carte Europ Assistance + le numéro de dossier ;
- les circonstances de l'accident;
- la date de survenance de l'accident ;
- endroit où vous ou les personnes qui ont causé l'accident pouvez vous trouver.

Les délais de déclaration de l'accident sont indiqués dans les garanties individuelles.

- facture relative à la pénalité facturée émise par le Contractant/l'Organisation ;
- copie du billet annulé ;
- programme et règlements du voyage ;
- documents de voyage (visas, etc.);
- contrat de confirmation de voyage.

En cas de pénalité imposée par le transporteur aérien/compagnie maritime :

- confirmation de l'achat du billet ou document similaire ou reçu du paiement de celui-ci ;
- copie du billet d'avion/bateau annulé certifiant les montants facturés au client.

En cas d'annulation pour cause de Covid-19 :

- Rapport de test de positivité au Covid-19 (écouvillonnage et/ou test sérologique) ;
- attestation de l'hôpital où vous avez été admis pour Covid-19.

D) GARANTIE RÉNOVATION DE VOYAGE

Tu dois en faire undéclarez-le au plus tard soixante jours après l'accident.

Vous devez envoyer les documents suivants :

- la cause de l'interruption du voyage ;
- programme de voyage;
- date de retour;
- attestation de paiement de voyage ;
- déclaration de confirmation émise par l'entrepreneur/l'organisation.

EN PLUS DE CELA, POUR CHAQUE GARANTIE, VOUS DEVEZ NOUS DONNER D'AUTRES INFORMATIONS/DOCUMENTS, COMME INDIQUÉ CI-DESSOUS :

A) GARANTIE ASSISTANCE

Appelez immédiatement et toujours la Structure Organisationnelle d'Europ Assistance au numéro :

+3902.58.28.65.32 depuis l'Italie ou l'étranger.

La structure organisationnelle est active 365 jours par an, 24 heures sur 24. Ne faites rien sans contacter au préalable la structure organisationnelle.

En cas d'urgence, appelez le service d'urgence.

Si vous ne contactez pas Europ Assistance, elle ne garantit pas vos prestations. L'art. s'applique. 1915 du Code civil.

B) GARANTIE FRAIS MÉDICAUX

En cas d'accident, vous devez appeler immédiatement la structure organisationnelle au numéro :

+3902.58.28.65.32 depuis l'Italie ou l'étranger.

Tu dois en faire undéclarez-le au plus tard soixante jours après l'accident.

Vous devez envoyer les données/documents suivants :

- le certificat de premiers secours rédigé sur les lieux de l'accident indiquant la pathologie subie ou le diagnostic médical certifiant le type de blessure subie et comment elle s'est produite ;
- la copie certifiée conforme de l'original du dossier médical, si vous avez été hospitalisé ;
- les originaux des factures, reçus ou quittances fiscales pour les dépenses engagées, complétés par les données fiscales (numéro de TVA ou code fiscal) des émetteurs et détenteurs des quittances eux-mêmes ;
- prescription médicale pour l'achat de médicaments avec les reçus originaux des médicaments achetés ;
- Rapport de test de positivité au Covid-19 (écouvillonnage et/ou test sérologique).

C) GARANTIE FRAIS D'ANNULATION DE VOYAGE OU DE LOCATION

En cas d'accident, vous devez informer l'organisation ou l'agence de voyages ou le transporteur de la renonciation formelle au voyage et vous devez faire une déclaration au plus tard 5 jours à compter de la survenance de la cause de la renonciation et en tout cas avant le début. date du voyage si le délai de 5 jours tombe après la date de début du voyage.

Si l'annulation et/ou la modification du voyage est due à une maladie et/ou à un accident, le rapport doit également comprendre :

- le type de pathologie ;
- le début et la fin de la pathologie.

Dans les 15 jours suivant le signalement ci-dessus, vous devez envoyer les documents suivants à Europ Assistance Italia SpA :

- documentation prouvant objectivement la cause de la renonciation/modification, en original ;
- une documentation certifiant le lien entre vous et toute autre personne à l'origine de la renonciation ;
- en cas de maladie ou de blessure, certificat médical attestant la date de la blessure ou du début de la maladie, le diagnostic précis et les jours de pronostic ;
- en cas d'hospitalisation, une copie conforme de l'original du dossier médical ;
- en cas de décès, l'acte de décès ;
- carte d'enregistrement de voyage ou document similaire ;
- les quittances (acompte, solde, pénalité) du paiement du voyage ou de la location ;
- déclaration de confirmation émise par l'entrepreneur/l'organisation ;

Pour la gestion des sinistres toutes garanties :

Euro Assistance peut vous demander d'autres documents nécessaires à l'évaluation du sinistre.

Vous êtes obligé de les lui donner.

Si vous ne respectez pas vos obligations en cas d'accident, Europ Assistance peut décider de ne pas vous rembourser.

Ceci est établi par le Code civil à l'art. 1915.

Art. Code civil italien de 1915: l'article explique ce qui arrive à l'Assuré s'il ne déclare pas l'accident à son assureur dans le délai qu'il l'a demandé.

L'assureur est tenu d'indemniser l'Assuré pour une somme égale au préjudice que l'Assuré a subi.

Si l'Assuré se comporte délibérément de manière à provoquer ou à aggraver le dommage, l'assureur ne pourra pas en prendre en charge la prise en charge.

Si l'Assuré provoque ou aggrave accidentellement le dommage, l'assureur pourra payer moins.

Art. 14. - CRITÈRES D'ÉVALUATION ET DE LIQUIDATION DES DOMMAGES

• PAIEMENT DE L'INDEMNITÉ

Pour toutes les Garanties à l'exception d'Europ Assistance, après avoir reçu de votre part la documentation nécessaire, après avoir vérifié le fonctionnement de la Garantie et après avoir procédé aux vérifications nécessaires, elle établit l'Indemnisation/Per diem/remboursement qui vous est dû et vous dit.

Europ Assistance vous paie dans les 20 jours suivant cette communication.

En cas de décès avant qu'Europ Assistance ne vous ait versé l'indemnité/indemnité journalière/remboursement, vos héritiers n'auront droit au règlement auquel vous auriez eu droit qu'en démontrant l'existence du droit à l'indemnité/indemnité journalière/remboursement. remboursement en remettant les justificatifs à Europ Assistance. demandé à l'art. « Obligations de l'Assuré en cas d'Accident ».

C) GARANTIE FRAIS D'ANNULATION DE VOYAGE OU DE LOCATION

• CRITÈRES

Le calcul du remboursement de l'astreinte sera équivalent aux pourcentages existant à la date à laquelle l'accident est survenu (art. 1914 CC). Ainsi, en cas d'annulation du séjour après l'accident, toute pénalité supplémentaire reste à la charge de l'assuré.

D) GARANTIE RÉNOVATION DU VOYAGE

• CRITÈRES

Euro Assistance calculera la période payée et non appréciée de la manière suivante : valeur total payé pour le voyage (seul le séjour sera pris en compte, hors frais d'aller-retour), divisé par le nombre de jours de voyage initialement prévus, multiplié par les jours non appréciés.

Le jour d'interruption du voyage et le jour de retour prévu en début de voyage sont considérés comme un seul jour.

PLAINTES

Toute réclamation concernant la relation contractuelle ou la gestion des sinistres doit être adressée par écrit à : Europ Assistance Italia SpA – Bureau des Réclamations – Via del Mulino n. 4 – 20057 Assago (MI); fax : 02.58.47.71.28 – pec : plaintes@pec.europassistance.it - e-mail : ufficio.reclami@europassistance.it.

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de la réclamation ou si vous ne recevez pas de réponse dans un délai maximum de quarante-cinq jours, vous pouvez contacter l'IVASS (Institut de Contrôle des Assurances) - Service de Protection des Consommateurs - via del Quirinale, 21 - 00187 Rome, fax : 06.42.13.32.06, pec : ivass@pec.ivass.it, en accompagnant la réclamation de la documentation relative à la réclamation traitée par Europ Assistance. Dans ces cas et pour les réclamations concernant le respect de la réglementation sectorielle à adresser directement à l'IVASS, vous devez indiquer dans la réclamation :

- nom, prénom et domicile du plaignant, avec éventuel numéro de téléphone ;
- identification du ou des sujets dont les actions font l'objet de la plainte ;
- description courte et exhaustive du motif de la plainte ;
- copie de la plainte présentée à Europ Assistance Italia et de tout retour d'information fourni par celle-ci ;
- tout document utile pour décrire plus en détail les circonstances pertinentes.

Le formulaire de dépôt de plainte auprès de l'IVASS est téléchargeable sur le site www.ivass.it.

Avant de faire appel à l'autorité judiciaire, vous pouvez vous tourner vers les systèmes alternatifs de résolution des litiges prévus au niveau réglementaire ou conventionnel.

1. **La médiation**: en contactant un Organisme de Médiation parmi ceux présents dans la liste du Ministère de la Justice, consultable sur le site internet www.giustizia.it (Loi 9/8/2013 n. 98) ;
2. **Négociation assistée** : sur demande de votre avocat à Europ Assistance Italia SpA

Litiges en matière d'assurance concernant la détermination et l'estimation des dommages dans le cadre de polices d'assurance contre les risques de dommages (lorsque les Conditions d'Assurance le prévoient).

En cas de litiges relatifs à la détermination et à l'estimation des dommages, il est nécessaire de recourir à une expertise contractuelle là où le prévoient les Conditions d'Assurance pour la résolution de ce type de litige. La demande d'activation de l'expertise contractuelle ou arbitrale doit être adressée à : Bureau de règlement des sinistres - Via del Mulino n. 4 - 20057 Assago (MI), par courrier recommandé avec accusé de réception ou e-mail certifié : à l'adresse sinistr@pec.europassistance.it. S'il s'agit de litiges dans le cadre de polices d'assurance contre les risques de dommages pour lesquels l'expertise contractuelle a déjà été réalisée ou qui ne sont pas liés à la détermination et à l'estimation des dommages, la loi prévoit une médiation obligatoire, qui constitue une condition de recevabilité, avec le droit de recourir préalablement à une négociation assistée.

Litiges d'assurance sur des questions médicales (si prévu par les Conditions d'Assurance).

En cas de litiges relatifs à des questions médicales liées aux polices d'assurance accidents ou maladies, il est nécessaire de recourir à l'arbitrage dans les cas prévus par les Conditions d'Assurance pour la résolution de ce type de litige. La demande d'activation de l'expertise contractuelle ou arbitrale doit être adressée à : Bureau de règlement des sinistres - Via del Mulino n. 4 - 20057 Assago (MI), par courrier recommandé avec accusé de réception ou e-mail certifié : à l'adresse sinistr@pec.europassistance.it. L'arbitrage aura lieu au bureau de l'Institut de médecine légale le plus proche de votre lieu de résidence.

S'il s'agit de litiges dans le cadre de polices d'assurance contre les accidents ou les maladies pour lesquelles un arbitrage a déjà été effectué ou qui ne sont pas liés à des questions médicales, la loi prévoit une médiation obligatoire, qui constitue une condition d'admissibilité, avec le droit de recourir à passer à la négociation assistée. Le droit de faire appel à l'autorité judiciaire reste intact.

Pour résoudre les litiges transfrontaliers, vous pouvez déposer une réclamation auprès de l'IVASS ou activer le système étranger compétent via la procédure FIN-NET (en accédant au site Internet http://ec.europa.eu/internal_market/finnet/index_en.htm).

GLOSSAIRE

Maison: la totalité ou une partie de la construction du bâtiment située en Italie, dans la République de Saint-Marin, dans la Cité du Vatican, utilisée comme résidence civile, comme résidence habituelle et/ou résidence enregistrée.

Assuré: la personne physique (à laquelle nous nous adressons sous le nom de tu), qui a acheté un séjour (hors emplacements) auprès du Prestataire.

Dans le cas de la Garantie Assistance, l'Assuré est défini selon le schéma suivant :

- pour la seule fourniture de « Assistance voyage », la personne physique (à laquelle nous nous adressons sous le nom de tu) qui a acheté un séjour auprès du Prestataire est assurée ;
- pour la seule prestation de « Assistance aux membres de la famille à domicile », est assuré le membre de la famille résidant en Italie, dans la République de Saint-Marin, dans la Cité du Vatican, de la personne qui a acheté un séjour chez le Contractant ;
- pour les prestations « Assistance Véhicule » uniquement, est assurée la personne physique qui conduit le véhicule tel que mieux défini ci-dessus, qu'il s'agisse du propriétaire ou de la personne autorisée par lui à le conduire, qui a effectué une réservation pour un séjour chez le Prestataire.
- pour les prestations « Assistance à Domicile » uniquement, est assurée la personne physique résidant en Italie, dans la République de Saint-Marin, dans la Cité du Vatican qui a acheté un séjour auprès du Contractant.

Conditions d'assurance : clauses du Contrat qui contiennent : les Conditions Générales d'Assurance pour l'Assuré, la description des Garanties, les risques

exclus et les limitations des Garanties, ainsi que les obligations de l'Assuré et d'Europ Assistance.

Prestataire: **CAMPING ADRIA SRL** - Via Spalazzi 30 - 48123 - Casalborsetti (RA) - numéro de TVA 00202770392, qui souscrit la police en faveur des tiers et assume les frais y afférents.

Compagnon de voyage: la personne voyageant avec vous et assurée par ce contrat.

Europ Assistance: La compagnie d'assurance, c'est-à-dire Europ Assistance Italia SpA à Piazza Trento n. 8 - 20135 Milan, autorisée par l'arrêté du Ministère de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat n° 19569 du 2 juin 1993 (Journal Officiel du 1er juillet 1993 n° 152) et inscrite à la section I du Registre des assurances et de la réassurance au n° 1.00108. Europ Assistance est une société du Groupe Generali, inscrite au Registre des Groupes d'Assurance, gérée et coordonnée par Assicurazioni Generali SpA.

Familiier: le conjoint, le concubin more uxorio, les enfants, les parents, les frères/sœurs, le gendre/la belle-fille et tous autres cohabitants de l'Assuré à condition qu'ils soient certifiés par un certificat d'état civil.

Deductible: c'est la somme qui reste à payer par vous au moment du règlement du sinistre.

Garantie: assurance différente de l'assurance assistance et pour laquelle, en cas d'accident, Europ Assistance reconnaît une indemnisation.

En panne: les dommages subis par le véhicule du fait de l'usure, du défaut, de la casse, de la défaillance de ses pièces de nature à rendre impossible son utilisation dans des conditions normales.

Rémunération/Rémunération: la somme qu'Europ Assistance vous verse en cas d'accident.

Blessure: l'événement est dû à des causes fortuites, violentes et extérieures. La conséquence directe et exclusive de l'accident sont des blessures corporelles objectivement vérifiables entraînant la mort, une invalidité permanente ou une incapacité temporaire.

Institut de Traitement: l'hôpital, la clinique ou la maison de retraite publique, qu'elle soit affiliée au Service National de Santé ou privée, régulièrement autorisée à prodiguer des soins hospitaliers. Ne sont pas considérés comme des établissements de santé les établissements thermaux, les maisons de convalescence et de résidence, ainsi que les cliniques à vocation diététique et esthétique.

Maladie: toute altération de l'état de santé non liée à un accident.

Maladie chronique: la maladie qui a entraîné, au cours des 12 derniers mois, des investigations diagnostiques, des hospitalisations ou des traitements/thérapies.

Maladie soudaine: une maladie aiguë dont vous n'aviez pas connaissance avant de commencer le voyage.

Maladie préexistante: maladie qui est l'expression ou la conséquence directe de situations pathologiques survenues avant la prise d'effet du Contrat.

Maximum/Somme assurée: la somme maximale versée par Europ Assistance en cas d'accident.

Criminel: la somme facturée au Client qui résilie le contrat de voyage/location avant le départ, hors frais forfaitaires de réservation, selon la réglementation suivante :

- annulations jusqu'à 30 jours, à compter de la date d'arrivée : aucune pénalité à prévoir ;
- annulations de 29 à 10 jours, avant la date d'arrivée : 75 % du séjour contractuellement réservé sera facturé à titre de pénalité ;
- annulations de 9 heures du matin un jour, avant la date d'arrivée : 90 % du séjour contractuellement réservé sera facturé à titre de pénalité ;
- non présentation : 100% du séjour réservé par contrat sera facturé à titre de pénalité.

Dans le cas de réservations effectuées à moins de 15 jours avant la date d'arrivée, le client devra régler la totalité du montant du séjour dès la confirmation de la réservation. Solde dû 7 jours avant l'arrivée.

Politique: le contrat d'assurance qui fixe les droits et devoirs entre Europ Assistance et le Preneur d'assurance/Assuré.

Prix: la somme due à Europ Assistance.

Performance: l'assistance fournie en nature, c'est-à-dire l'aide qui doit être apportée à l'Assuré, en cas de besoin, par Europ Assistance à travers la Structure Organisationnelle.

Résidence: le lieu où vous habitez tel qu'indiqué dans le certificat d'enregistrement.

Récupération: un séjour dans un établissement de santé d'au moins une nuit.

Risque: la probabilité que l'accident se produise.

Gauche: la survenance du fait dommageable pour lequel la prestation d'assurance/garantie est reconnue.

Découverte: la partie du montant du dommage, qui est déclarée en pourcentage et qui reste obligatoire pour vous avec un minimum exprimé en valeur absolue.

Frais médicaux/pharmaceutiques/hospitaliers: sont à comprendre les frais de chirurgie (honoraires de chirurgien, d'assistant, d'assistant, d'anesthésiste, de bloc opératoire et matériel chirurgical) et les frais de santé (frais d'hospitalisation, consultations médicales spécialisées, médicaments, examens et tests de diagnostic). Les frais d'hospitalisation indiquent le coût d'une journée d'hospitalisation dans un établissement de santé. Le coût comprend également l'assistance médicale/infirmerie.

Structure organisationnelle: la structure d'Europ Assistance Italia SpA - P.zza Trento, 8 - 20135 Milan, composée de dirigeants, de personnel (médecins, techniciens, opérateurs), d'équipements et d'installations (centralisées et autres) fonctionnant 24 heures sur 24, tous les jours de l'année, qui assure le contact téléphonique avec l'Assuré, l'organisation et la fourniture des prestations d'assistance prévues aux Conditions d'Assurance.

Véhicule: conformément aux articles 47 et suivants du Nouveau Code de la Route, par véhicule, nous entendons une voiture à usage personnel d'un poids total à pleine charge allant jusqu'à 3,5 tonnes avec une plaque d'immatriculation italienne datant de moins de 15 ans à compter de la date de la première immatriculation.

Vegetur: avion, autocar touristique, train, bateau.

Voyage: voyages à des fins touristiques.

Dans le cas d'un voyage en avion, en train, en autocar ou en bateau, il s'agit du trajet depuis la gare de départ (aéroport, port ou gare routière) du voyage jusqu'à la gare d'arrivée. En cas de voyage en voiture ou par tout autre moyen autre qu'un bateau, un avion ou un autocar, cela signifie tout lieu situé à plus de 50 km du lieu de résidence de l'Assuré en Italie.

COMMENT CONTACTER EUROP ASSISTANCE

Pour demander une assistance et le paiement des frais médicaux, vous devez appeler les numéros suivants :

02/ 58.28.65.32

d'Italie ou de l'étranger.

IMPORTANT : ne prendre aucune initiative sans avoir contacté au préalable la Structure Organisationnelle par téléphone

Si vous ne pouvez pas appeler, vous pouvez envoyer :

- un fax au numéro 02.58.47.72.01

ou

- une communication à l'adresse email: sanitaire@europassistance.it

la Structure Organisationnelle d'Europ Assistance répond par téléphone 24h/24 à votre disposition, pour vous aider ou vous indiquer la marche à suivre pour résoudre au mieux tout type de problème ainsi qu'autoriser toutes dépenses.

Afin de pouvoir fournir les Garanties prévues dans les Conditions d'Assurance, Europ Assistance doit traiter vos données personnelles et, comme le précise le Règlement UE 2016/679 sur la protection des données personnelles, elle a besoin de votre consentement pour traiter vos données liées à la santé. . En appelant ou en écrivant ou en faisant appeler ou écrire Europ Assistance, vous donnez librement votre consentement au traitement des données personnelles relatives à la santé comme indiqué dans les Informations sur le traitement des données que vous avez reçues.

Pour plus d'informations sur la politique, vous pouvez appeler le numéro gratuit 800-013529 depuis l'Italie du lundi au samedi hors jours fériés, de 8h00 à 20h00..

AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ EN MATIÈRE DE CONFIDENTIALITÉ

QUE SONT LES DONNÉES PERSONNELLES ET COMMENT ELLES SONT UTILISÉES PAR EUROP ASSISTANCE ITALIA SPA Informations sur le traitement des données à des fins d'assurance et commerciales (conformément aux articles 13 et 14 du Règlement européen sur la protection des données personnelles)

Les données personnelles sont des informations concernant une personne et qui permettent de la reconnaître parmi d'autres personnes. Les données personnelles comprennent, par exemple, le nom et le prénom, le numéro de carte d'identité ou de passeport, les informations relatives à l'état de santé, telles qu'une maladie ou une blessure, des informations relatives aux délits et aux condamnations pénales.

Il y a des règles qui protègent les données personnelles pour les protéger contre une utilisation incorrecte. Europ Assistance Italia, en tant que responsable du traitement, respecte ces règles et, pour cette raison également, souhaite vous informer de ce qu'elle fait avec vos données personnelles.

Si ce qui est décrit dans la présente Politique n'est pas suffisant ou si vous souhaitez faire valoir un droit prévu par la loi, vous pouvez écrire au Délégué à la Protection des Données d'Europ Assistance Italia - Bureau de Protection des Données - Via del Mulino, 4 - 20057 Assago (MI) ou par email à Bureau.de.protection.des.donnees@europassistance.it

Pourquoi Europ Assistance Italia utilise vos données personnelles et que se passe-t-il si vous ne les fournissez pas ou n'autorisez pas leur utilisation

Europ Assistance Italia utilise vos données personnelles, si nécessaires à la gestion des SERVICES et GARANTIES, y compris celles relatives à l'état de santé ou relatives aux délits et condamnations pénales, aux fins d'assurance suivantes :

- réaliser l'activité prévue par la Politique ou fournir les PERFORMANCES et GARANTIES ; exercer une activité d'assurance ou par exemple proposer et gérer le Contrat, collecter les primes, réassurer, réaliser des activités de contrôle et de statistiques : vos données communes qui, pourraient également être liées à votre fonction, sont traitées pour l'exécution contractuelle ; pour traiter, le cas échéant, vos données relatives à votre état de santé, vous devez donner votre consentement ; des processus décisionnels automatisés sont utilisés dans certains processus de gestion des PERFORMANCES et des GARANTIES².
- exercer des activités d'assurance, prévenir et identifier les fraudes, engager des poursuites judiciaires et informer les autorités d'éventuels délits, recouvrer des créances, effectuer des communications intragroupe, protéger la sécurité des actifs de l'entreprise (par exemple, bâtiments et outils informatiques), développer des solutions, processus et produits informatiques : vos données, y compris celles relatives à votre état de santé pour lequel vous avez donné votre consentement ou relatives à des délits et condamnations pénales, sont traitées dans l'intérêt légitime de l'entreprise et de tiers ;
- effectuer les activités requises par la loi, telles que la conservation des documents de police et de sinistre ; répondre aux demandes des autorités, telles que les Carabiniers, l'Institut de Contrôle des Assurances (IVASS) : vos données, y compris celles relatives à votre état de santé ou relatives aux délits et condamnations pénales, sont traitées pour le respect de la loi ou de la réglementation.

Si vous ne fournissez pas vos données personnelles et/ou ne consentez pas à leur utilisation, Europ Assistance Italia ne pourra pas exercer l'activité à des fins d'assurance et ne pourra donc pas fournir les PERFORMANCES et GARANTIES.

Comment Europ Assistance Italia utilise vos données personnelles et à qui elle les communique

Europ Assistance Italia, à travers ses employés, collaborateurs et également sujets/entreprises externes³, utilise les données personnelles qu'il a obtenues de vous ou d'autres personnes (comme, par exemple, du preneur d'assurance, d'un de vos proches ou du médecin qui vous a soigné, d'un compagnon de voyage ou d'un fournisseur) à la fois sur papier avec votre ordinateur ou votre application.

À des fins d'assurance, Europ Assistance Italia peut communiquer vos données personnelles, si nécessaire, à des entités privées et publiques opérant dans le secteur des assurances impliquées dans la gestion des relations existantes avec vous ou à d'autres entités, qui sont impliquées dans la gestion des relations existantes avec vous ou qui exécutent des tâches d'ordre technique, organisationnel et opérationnel⁴.

Europ Assistance Italia, en fonction de l'activité qu'elle doit exercer, peut utiliser vos données personnelles en Italie et à l'étranger et également les communiquer à des sujets basés dans des États extérieurs à l'Union européenne et qui peuvent ne pas garantir un niveau élevé de protection adéquate selon la Commission européenne. Dans ces cas, le transfert de vos données personnelles à des sujets en dehors de l'Union européenne aura lieu avec les garanties appropriées et adéquates basées sur la loi applicable. Vous avez le droit d'obtenir des informations relatives au transfert de vos Données Personnelles hors de l'Union Européenne en contactant le Bureau de Protection des Données.

Europ Assistance Italia ne rendra pas vos données personnelles accessibles au public.

Combien de temps Europ Assistance Italia conserve-t-elle vos données personnelles

Europ Assistance Italia conserve vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire pour gérer les finalités indiquées ci-dessus conformément aux dispositions de la loi ou, en cas d'absence, sur la base des délais indiqués ci-dessous.

- Les données personnelles contenues dans les contrats d'assurance, les traités d'assurance et les contrats de coassurance, les dossiers de sinistres et contentieux, sont conservées pendant 10 ans à compter du dernier enregistrement conformément aux dispositions du Code civil ou pendant une durée supplémentaire de 5 ans conformément aux dispositions réglementaires des assurances.
- Les données personnelles communes collectées à toute occasion (par exemple stipulation d'une politique, demande de devis) accompagnées d'un consentement/refus de consentement pour des promotions commerciales et un profilage sont conservées sans expiration, ainsi que la preuve des modifications pertinentes que vous avez apportées au fil du temps, au consentement/refus. Votre droit de vous opposer à tout moment à un tel traitement et de demander la suppression de vos données lorsqu'il n'existe pas de conditions contractuelles ou réglementaires prévoyant la conservation nécessaire reste inchangé.
- Les données personnelles collectées suite à l'exercice des droits des intéressés sont conservées pendant 10 ans à compter du dernier enregistrement conformément aux dispositions du Code Civil.
- Les données personnelles des personnes ayant fraudé ou tenté de frauder sont conservées même au-delà de la période de 10 ans.

D'une manière générale, pour tout ce qui n'est pas expressément précisé, la durée de conservation de dix ans prévue par l'article 2220 du Code civil ou autre durée particulière prévue par la législation en vigueur s'applique.

Quels sont vos droits pour protéger vos données personnelles

¹Le Règlement européen sur le traitement des données personnelles UE 2016/679 (ci-après Règlement sur la confidentialité) et la législation italienne primaire et secondaire

²Par processus de prise de décision automatisé, nous entendons le processus de gestion qui ne nécessite pas l'intervention d'un opérateur : ce processus a des temps de gestion plus courts. Si vous souhaitez demander l'intervention d'un opérateur par rapport aux Services vous pouvez appeler la Structure Organisationnelle par rapport aux Garanties vous pouvez écrire au Règlement des Sinistres aux contacts sur le site www.europassistance.it et sur la politique.

³Ces sujets, conformément au règlement sur la confidentialité, sont des gestionnaires désignés et/ou des personnes autorisées à traiter, ou à fonctionner en tant que contrôleurs de données indépendants ou contrôleurs de données conjoints, et à effectuer des tâches de nature technique, organisationnelle et opérationnelle. Il s'agit par exemple : des agents, sous-agents et autres collaborateurs des agences, des producteurs, des courtiers d'assurance, des banques, des SIM et autres canaux d'acquisition ; assureurs, coassureurs et réassureurs, fonds de pension, actuaux, fiduciaires légaux et médicaux, consultants techniques, assistance routière, experts, garages, centres de démolition automobile, établissements de santé, sociétés de règlement de sinistres et autres prestataires de services affiliés, sociétés du groupe Generali et autres sociétés qui réalisent des services de gestion des contrats et des performances, des services informatiques, télématiques, financiers, administratifs, d'archivage, de gestion des correspondances, d'audit et de certification des états financiers, ainsi que des sociétés spécialisées dans les études de marché et la qualité des services.

⁴Au preneur d'assurance, aux autres succursales d'Europ Assistance, aux sociétés du groupe Generali et à d'autres entités telles que les intermédiaires d'assurance (agents, courtiers, sous-agents, banques) ; les sociétés de coassurance ou de réassurance ; avocats, médecins, consultants et autres professionnels ; des fournisseurs tels que des ateliers de carrosserie, des secouristes, des démonteurs, des établissements de santé, des entreprises qui gèrent les sinistres, d'autres entreprises qui fournissent des services informatiques, télématiques, financiers, administratifs, d'archivage, de courrier, de profilage et qui mesurent le degré de satisfaction des clients. Les informations sur le traitement des données des entités privées et publiques opérant dans le secteur des assurances et d'autres entités effectuant des tâches de nature technique, organisationnelle et opérationnelle qui agissent en tant que responsables du traitement se trouvent également (par exemple chez les fournisseurs) et/ ou sur www.europassistance.it

En ce qui concerne le traitement de vos données personnelles, vous disposez des droits suivants : accès, rectification, annulation, limitation, portabilité, révocation, opposition que vous pouvez faire valoir selon les modalités décrites dans le paragraphe suivant « Comment faire valoir vos droits pour la protection de vos données personnelles ». Vous avez le droit de déposer une réclamation auprès du Garant de la Protection des Données Personnelles et vous pouvez trouver plus d'informations sur le site www.garanteprivacy.it.

Comment faire valoir vos droits pour protéger vos données personnelles

- Pour savoir quelles sont vos données personnelles utilisées par Europ Assistance Italia (droit d'accès) ;
- demander de rectifier (mettre à jour, modifier) ou, si possible, supprimer, limiter et exercer le droit à la portabilité de vos Données Personnelles traitées par Europ Assistance Italia ;
- de vous opposer au traitement de vos données personnelles sur la base des intérêts légitimes du propriétaire ou d'un tiers, sauf si le propriétaire ou le tiers démontre la prédominance de ces intérêts légitimes sur les vôtres ou si un tel traitement est nécessaire à l'établissement, à l'exercice ou à la défense de un droit devant les tribunaux; de vous opposer au traitement de vos données personnelles à des fins de marketing direct
- si le traitement effectué par le Responsable du traitement est fondé sur son consentement, révoquer le consentement donné, sans préjudice du fait que la révocation du consentement précédemment donné ne prive pas la licéité du traitement effectué avant la révocation.

à tout moment vous pouvez écrire à :

Bureau de protection des données - Europ Assistance Italia SpA – Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI),
également par email : Bureau.de.protection.des.donnees@europassistance.it

Modifications et mises à jour de la politique

Également en considération des changements futurs qui pourraient survenir dans la législation applicable en matière de confidentialité, Europ Assistance Italia peut intégrer et/ou mettre à jour, en tout ou en partie, ces informations. Il est entendu que toute modification, intégration ou mise à jour sera communiquée conformément à la législation en vigueur également par voie de publication sur le site Internet www.europassistance.it où vous pouvez également trouver plus d'informations sur les politiques de protection des données personnelles adoptées par Europ Assistance Italia.

Europ Assistance Italia S.p.A.

Sede sociale, Direzione e Uffici: Via del Mulino, 4 - 20057 Assago (MI) - Tel. 02.58.38.41 - www.europassistance.it
Indirizzo posta elettronica certificata (PEC): EuropAssistancelItaliaSpA@pec.europassistance.it
Capitale Sociale Euro 12.000.000,00 i.v. - Rea 754519 - Partita IVA 01333550323 - Reg. Imp. Milano e C.F.: 80039790151
Impresa autorizzata all'esercizio delle assicurazioni, con decreto del Ministero dell'Industria, del Commercio e dell'Artigianato n. 19569 del 2/6/93 (Gazzetta Ufficiale del 1/7/93 N. 152) - Iscritta alla sezione I dell'Albo delle Imprese di assicurazione e riassicurazione al n. 1.00108 - Società appartenente al Gruppo Generali, iscritto all'Albo dei Gruppi assicurativi - Società soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.