

VOYAGE TOUR OPERATOR CONDITIONS D'ASSURANCE FORM. 16100 – 24.11.2020

Assistance sanitaire en voyage – Assistance au véhicule – Remboursement des frais médicaux – Frais d'annulation voyage et location – Remaniement du voyage

L'opérativité des conditions présentes est subordonnée à la validité de la police d'assurance.

QUELLES 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

(conformément aux articles 13 et 14 du règlement européen sur la protection des données à caractère personnel)

Les **Données personnelles** sont des informations sur une personne qui lui permettent d'être reconnue parmi d'autres personnes. Les Données personnelles comprennent, par exemple, vos nom et prénom, le numéro de votre carte d'identité ou de votre passeport, des informations sur votre santé, telles que maladie ou blessure, des informations sur les crimes et les condamnations pénales.

Des règles (1) régissant les Données personnelles existent dans le but de protéger ces dernières d'utilisations non consenties. Europ Assistance Italia respecte ces règles et souhaite, également pour cette raison, vous informer de ce qu'elle fait des Données personnelles vous concernant (2).

Si les éléments décrits dans la présente Note d'information ne devaient pas être suffisants ou si vous souhaitez faire valoir un droit prévu par la réglementation, vous pouvez écrire au Délégué à la protection des données auprès d'Europ Assistance Italia - Ufficio Protezione Dati (Service de protection des données) - Piazza Trento 8 - 20135 Milan ou par mail à l'adresse UfficioProtezioneDati@europassistance.it

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

Europ Assistance Italia utilise les Données personnelles vous concernant, et si besoin les données relatives à l'état de santé ou à des délits et condamnations pénales également, aux fins d'assurance suivantes :

exercer l'activité prévue par la police ou bien pour fournir les PRESTATIONS et les GARANTIES ; exercer l'activité d'assurance ou bien, par exemple, proposer et gérer la police, collecter les primes, se réassurer, procéder à des activités de contrôle et de statistiques ; les Données communes vous concernant, qui pourraient également être des données relatives à votre position si les PRESTATIONS et les GARANTIES prévoient la géolocalisation, sont traitées par obligation contractuelle ; pour traiter, lorsque cela est nécessaire, les Données vous concernant relatives à l'état de santé vous devrez fournir votre consentement ; exercer l'activité d'assurance, prévenir et identifier les fraudes, engager des actions en justice et communiquer aux Autorités de possibles délits, recouvrer les créances, effectuer des communications intra-groupe, protéger la sécurité des bâtiments et des instruments informatiques ; les Données vous concernant, y compris celles relatives à l'état de santé ou à des délits ou condamnations pénales pour lesquelles vous avez donné votre consentement, sont traitées dans l'intérêt légitime de la compagnie et des tiers ;

exercer l'activité prévue par la loi, telle que, par exemple, la conservation des documents de police et de sinistre ; répondre aux demandes des autorités, telles que, par exemple, les Carabiniers, l'Autorité italienne de surveillance du secteur de l'assurance (IVASS) ; les Données vous concernant, y compris celles relatives à l'état de santé ou à des délits ou condamnations pénales, sont traitées par obligations légales ou réglementaires.

Si vous ne fournissez pas les Données personnelles vous concernant et/ou ne consentez pas à leur utilisation, Europ Assistance Italia ne pourra pas exercer l'activité aux fins d'assurance et par conséquent ne pourra pas non plus fournir les GARANTIES et les PRESTATIONS.

Comment Europ Assistance Italia utilise-t-elle les Données personnelles vous concernant et à qui les communique-t-elle

Europ Assistance Italia, par le biais de ses salariés, collaborateurs et également sujets/sociétés externes (3), utilise les Données personnelles qu'elle a obtenu de vous ou d'autres personnes (comme par exemple du contractant de police, d'un de vos parents ou du médecin qui vous a soigné, d'un compagnon de voyage ou d'un fournisseur) tant sur papier qu'électroniquement ou via une application.

Aux fins d'assurance Europ Assistance Italia pourra communiquer les Données personnelles vous concernant, si cela est nécessaire, à des sujets privés et publics qui évoluent dans le secteur de l'assurance et à d'autres sujets qui exercent des activités de nature technique, organisationnelle, opérationnelle [4].

Europ Assistance Italia pourra utiliser, en fonction de l'activité qu'elle doit exercer, les Données personnelles vous concernant en Italie et à l'étranger et pourra également les communiquer à des sujets dont le siège est sis dans des États ne faisant pas partie de l'Union européenne et qui pourraient ne pas garantir un niveau de protection adapté selon les critères de la Commission européenne. Dans cette hypothèse, le transfert des Données personnelles vous concernant à des sujets ne faisant pas partie de l'Union européenne sera effectué en adoptant des garanties opportunes et adaptées conformément à la loi applicable. Vous avez le droit d'obtenir les informations et, si nécessaire, une copie des garanties adoptées pour transférer les Données personnelles vous concernant en dehors de l'Union européenne en contactant l'Ufficio Protezione Dati (Service de protection des données).

Europ Assistance Italia ne mettra pas les Données personnelles vous concernant à disposition du public.

Pendant combien de temps Europ Assistance Italia conserve-t-elle les Données personnelles vous concernant

Europ Assistance Italia conserve les Données personnelles vous concernant pendant toute la durée nécessaire à la gestion des finalités susmentionnées conformément aux dispositions de la réglementation ou, à défaut, en fonction des durées indiquées ci-après.

Les Données personnelles contenues dans les contrats d'assurance, traités d'assurance et contrats de coassurance, dossiers de sinistre et contentieux, sont conservés pendant 10 ans à compter du dernier enregistrement aux termes des dispositions du Code civil italien ou pendant 5 années supplémentaires aux termes des dispositions réglementaires d'assurance.

Les Données personnelles communes obtenues en toute occasion (par exemple lors de la signature d'une police, une demande de devis...) assorties d'un consentement/refus de consentement pour les promotions commerciales et le profilage sont conservées à vie, tout comme les preuves des modifications correspondantes que vous aurez apportées au consentement/refus au fil du temps. Votre droit de vous opposer à tout moment auxdits traitements et de demander la suppression des données vous concernant lorsqu'aucune condition contractuelle ou réglementaire qui en prévoit la conservation n'existe reste inchangé.

Les Données personnelles obtenues suite à l'exercice des droits des personnes concernées sont conservées pendant 10 ans à compter du dernier enregistrement aux termes des dispositions du Code civil italien.

Les Données à caractère personnel des sujets qui ont fraudé ou tenté de frauder sont conservées au-delà de cette période de 10 ans.

En règle générale, pour les cas où la durée de conservation n'est pas expressément spécifiée, une durée de conservation de dix ans prévue par l'article 2220 du Code civil italien ou une autre durée spécifique prévue par la réglementation en vigueur s'applique.

Quels sont vos droits protégeant les Données personnelles vous concernant

En ce qui concerne le traitement des Données personnelles vous concernant les droits suivants vous sont concédés : accès, correction, suppression, limitation, portabilité, révocation, opposition que vous pourrez faire valoir selon les modalités reportées dans le paragraphe suivant « Comment faire valoir vos droits protégeant les Données personnelles vous concernant ».

Vous avez le droit de présenter une réclamation au Commissaire à la protection des données personnelles et

vous pouvez trouver de plus amples informations sur le site www.garanteprivacy.it.

Comment faire valoir vos droits protégeant les Données personnelles vous concernant

Pour connaître quelles sont les Données personnelles vous concernant utilisées par Europ Assistance Italia (droit d'accès) ;

pour demander de corriger (mettre à jour, modifier) ou, si possible, supprimer, limiter et exercer le droit de portabilité sur les Données personnelles vous concernant traitées par Europ Assistance Italia ;

• [pour vous opposer au traitement des données personnelles vous concernant basé sur l'intérêt légitime du responsable ou du tiers excepté si le responsable ou le tiers démontre l'existence desdits intérêts légitimes par rapport aux vôtres ou bien si ledit traitement est nécessaire pour la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice, pour s'opposer au traitement des données personnelles vous concernant à des fins de marketing direct](#)

• [si le traitement effectué par Europ Assistance Italia se base sur votre consentement, pour révoquer à tout moment le consentement donné, étant entendu que la révocation du consentement précédemment donné n'affecte pas la licéité du traitement effectué avec votre consentement avant la révocation.](#)

vous pouvez écrire à :

Ufficio Protezione Dati (Service de protection des données)
- Europ Assistance Italia SpA - Piazza Trento, 8 - 20135 Milan,

également par mail : UfficioProtezioneDati@europassistance.it

Modifications et mises à jour de la Note d'information

Europ Assistance Italia pourra intégrer et/ou mettre à jour, en tout ou en partie, la présente Note d'information, y compris en cas de futurs changements auxquelles la réglementation sur la vie privée applicable pourrait être soumise. Il reste entendu que toute modification, intégration ou mise à jour sera communiquée conformément à la réglementation en vigueur y compris via une publication sur le site Internet www.europassistance.it où vous pourrez également trouver plus d'informations sur les politiques en matière de protection des données personnelles adoptées par Europ Assistance Italia.

[1] Le Règlement européen sur le Traitement des Données personnelles UE 2016/679 (ci-après Règlement sur la vie privée) et la réglementation italienne principale et secondaire

[2] Europ Assistance Italia opère en qualité de Responsable du traitement conformément aux dispositions du Règlement sur la vie privée

[3] Ces sujets, aux termes du Règlement sur la vie privée, sont désignés Responsables et/ou personnes autorisées au traitement, ou opèrent en qualité de Responsables autonomes ou Co-responsables, et exercent des activités de nature technique, organisationnelle, opérationnelle. Il s'agit par exemple : d'agents, de sous-agents et d'autres collaborateurs d'agences, de producteurs, d'intermédiaires d'assurance, de banques, de sociétés d'investissement et d'autres canaux d'acquisition ; d'assureurs, de coassureurs et de réassureurs, de fonds de pension, d'actuaire, d'avocats et de médecins de confiance, de consultants techniques, d'assistance routière, d'experts, d'ateliers de réparation, de casses, d'établissement médicaux, de sociétés de règlement des sinistres et d'autres fournisseurs de services conventionnés, de sociétés du Groupe Generali et d'autres sociétés fournissant des services de gestion des contrats et des prestations, de services informatiques, télématiques, financiers, administratifs, d'archivage, de gestion de la correspondance, de contrôle comptable et de certification d'états financiers, ainsi que de sociétés spécialisées dans la recherche de marché et dans les enquêtes sur la qualité des services.

[4] Au Contractant de police, à d'autres filiales d'Europ Assistance, Sociétés du Groupe Generali et à d'autres sujets comme par exemple des intermédiaires d'assurance (agents, courtiers, sous-agents, banques) des compagnies de coassurance ou de réassurance, des avocats, des médecins, des consultants et autres professionnels ; des fournisseurs tels que des carrosseries, secouristes,

démolisseurs, établissements médicaux, sociétés gérant les sinistres, autres sociétés fournissant des services informatiques, télématiques, financiers, administratifs, d'archivage, de mailing, de profilage et qui augmentent le degré de satisfaction des clients.

DEFINITIONS GÉNÉRALES

Assuré : la personne dont l'intérêt est protégé par l'assurance.
Contractant : ELITE VACANZE GESTIONI S.R.L. sise à Figline e Incisa Valdarno (FI), Via Norcenni n. 7 - N° TVA 06196120486, qui souscrit la police d'assurance pour le compte de tiers.
Europ Assistance : la compagnie d'assurance, c'est-à-dire Europ Assistance Italia S.p.A. – siège social, direction et bureaux : Piazza Trento, 8 – 20135 Milan – Adresse de courrier électronique certifié (PEC) : EuropAssistanceItaliaSpA@pec.europassistance.it - Entreprise autorisée à l'exercice des Assurances par décret du

Ministère de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat n° 19569 du 2 juin 1993 (Gazzetta Ufficiale n° 152 du 1er juillet 1993) – inscrite dans la Section I du Tableau des Entreprises d'Assurance et de Réassurance sous le n° 1.00108) – Société appartenant au Groupe Generali, inscrite au Tableau des Groupes d'Assurance – Société soumise à la direction et à la coordination d'Assicurazioni Generali S.p.A.

Franchise : le montant fixe établi au préalable, qui reste dans tous les cas à la charge de l'assuré pour chaque sinistre.

Garantie : l'assurance, qui diffère de l'assurance assistance, pour laquelle, en cas de sinistre, Europ Assistance procède à la reconnaissance de l'indemnisation.

Indemnisation : la somme versée par Europ Assistance en cas de sinistre.

Plafond/Somme assurée : le montant maximum versé par Europ Assistance en cas de sinistre.

Police : le document contractuel qui prouve le contrat d'assurance et qui régit les relations entre Europ Assistance, le contractant et l'assuré.

Prestation : l'assistance fournie en nature, c'est-à-dire l'aide qui doit être fournie à l'assuré, lorsqu'il en a besoin, par Europ Assistance par le biais de sa structure organisationnelle.

Franchise : la partie du montant du dommage, exprimée en pourcentage, qui reste obligatoirement à la charge de l'Assuré avec un minimum exprimé en valeur absolue.

Sinistre : l'occurrence de l'événement dommageable pour lequel la garantie d'assurance est prévue.

Structure organisationnelle : la structure d'Europ Assistance Italia S.p.A. - P.zza Trento, 8 - 20135 Milano, constituée de Responsables de personnel (médecins, techniciens, opérateurs), d'équipements (centralisés ou non) fonctionnant 24 heures sur 24 tous les jours de l'année ou dans des limites différentes prévues par le contrat, et qui contacte téléphoniquement l'Assuré, se charge de l'organisation et de la fourniture des prestations d'assistance prévues par la Police d'Assurance.

Pour les assurés résidant dans l'Union Européenne ou en Suisse :

- en cas de voyage en avion, train, bus ou bateau, depuis la station de départ (aéroport, gare, etc. du voyage organisé) jusqu'à la conclusion du voyage tel qu'il est organisé par le contractant ;
- en cas de voyage en voiture ou tout autre moyen de transport non prévu au point précédent, au-delà de 50 km du lieu de résidence dans l'un des pays membres de l'Union Européenne et/ou en Suisse.

Pour les assurés résidant dans des pays non membres de l'Union Européenne :

- en cas de voyages en avion, train, bus ou bateau, depuis la date d'arrivée dans un des pays membres de l'Union Européenne et/ou en Suisse, et jusqu'à la date de départ de ceux-ci au terme du voyage ;
- en cas de voyage en voiture ou tout autre moyen de transport non prévu au point précédent, au passage de la frontière et de la douane de l'un des pays membres de l'Union Européenne et/ou de la Suisse.

NORMES PARTICULIÈRES RÉGISSANT L'ASSURANCE EN GÉNÉRAL

Art. 1. AUTRES ASSURANCES

En vertu des dispositions de l'art. 1910 du code civil, l'assuré jouissant de prestations/garanties analogues à celles de l'assurance présente, en vertu de contrats souscrits avec une autre compagnie d'assurance, est tenu de communiquer le sinistre à chacune des compagnies d'assurance, et en particulier à Europ Assistance Italia S.p.A.

Art. 2. LOI APPLICABLE POUR LA POLICE ET JURIDICTION

La police d'assurance est régie par la loi italienne. Pour tout ce qui n'est pas expressément réglementé et dans la mesure où cela renvoie à la juridiction et/ou compétence du juge saisi, les dispositions de la loi italienne seront appliquées.

Art. 3. DÉLAIS DE PRESCRIPTION

Tout droit découlant du contrat d'assurance est prescrit au bout de deux ans à compter du jour où le fait sur lequel se base le droit est survenu, conformément à l'art. 2952 du code civil.

Art. 4. DEVOISE DU PAIEMENT

En Italie, les indemnités, les avances et remboursements sont versés en euros. Si les frais sont encourus dans des pays non-membres de l'Union Européenne ou membres de celle-ci mais qui n'ont pas adopté l'euro, le remboursement sera calculé au taux de change relevé par la Banque Centrale Européenne le jour de l'émission de la facture.

Art. 5. TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES

L'Assuré s'engage à porter à l'attention de tous les sujets, dont les données personnelles pourront être traitées par Europ Assistance Italia, conformément aux dispositions du contrat d'assurance, le contenu de la note d'information sur le traitement des données incluse dans les présentes conditions de police et

d'obtenir de ceux-ci aux fins de l'assurance leur consentement au traitement des données les concernant relatives à la santé. À cette fin, vous pouvez soumettre à la personne concernée la formulation de consentement suivante : « J'ai lu la Note d'information sur le traitement des données et je consens au traitement des données personnelles me concernant relatives à la santé nécessaires à la gestion de la police par Europ Assistance Italia et par les sujets indiqués dans la note d'information. »

Art. 6. SANCTIONS INTERNATIONALES

Europ Assistance Italia S.p.A. n'est pas tenue de garantir la couverture d'assurance et n'est pas tenue de verser l'indemnité et/ou le dédommagement ou de verser une quelconque prestation prévue par les présentes Conditions d'assurance si la fourniture de ladite couverture, le paiement dudit dédommagement ou le versement de ladite prestation expose Europ Assistance Italia S.p.A. à des sanctions, interdictions ou restrictions prévues par des résolutions des Nations unies ou à des sanctions commerciales, économiques ou des mesures révocatoires déterminées par des lois ou règlements de l'Union européenne et par les États-Unis. La présente clause prévaut sur toute clause contraire éventuellement contenue dans les présentes Conditions d'assurance.

Vous trouverez la liste mise à jour des pays soumis à sanctions en suivant le lien ci-dessous

<https://www.europ-assistance.com/en/who-we-are/international-regulatory-information>

La police ne s'applique pas dans les pays suivants : Syrie, Corée du Nord, Iran et Venezuela et en Crimée.

Attention !

Si vous êtes une « United States Person » et que vous vous trouvez à Cuba, pour pouvoir bénéficier de l'assistance, des indemnités/dédommagements prévus dans la Police vous devez prouver à Europ Assistance Italia S.p.A. que vous vous trouvez à Cuba dans le respect des lois américaines.

Sans autorisation pour votre séjour à Cuba, Europ Assistance Italia S.p.A. ne peut pas fournir l'assistance et vous verser d'indemnités/de dédommagements.

SECTION I – ASSURANCE ASSISTANCE

DEFINITIONS PARTICULIÈRES DE SECTION

ASSISTANCE SANITAIRE EN VOYAGE

Accident : événement dû à une cause fortuite, violente et externe dont la conséquence directe et exclusive comporte des lésions physiques pouvant être objectivement constatées et provoquant le décès, une invalidité permanente ou une incapacité provisoire.

Institut de soin : l'hôpital public, la clinique ou l'institut de soin, titulaires d'une convention avec le service sanitaire national ou privés, dûment autorisés à se charger de l'assistance hospitalière. Sont exclus les établissements thermaux, les maisons de convalescence et de séjour, les cliniques fournissant des soins visant au régime et à l'esthétique.

Maladie : toute altération de l'état de santé ne dépendant pas d'un accident.

Maladie subite : maladie survenue aiguë, que l'assuré ne connaissait pas et qui n'est en tout cas pas une manifestation, même subite, d'un précédent maladié connu de l'assuré.

Maladie préexistante : maladie dont l'expression ou la conséquence directe de situations pathologiques chroniques existaient avant la période de garantie.

ASSISTANCE AU VÉHICULE

Panne : le dommage subi par le véhicule suite à l'usure, à un défaut, une rupture, le dysfonctionnement de ses parties empêchant l'assuré d'utiliser le véhicule dans des conditions normales.

Résidence : le lieu où la personne physique demeure habituellement, comme le prouve le certificat d'état civil.

Véhicule : En vertu des art. 47 et suivants du nouveau code de la route, le terme entend le véhicule à usage propre appartenant à un membre de la famille ou à l'entreprise, dont le poids total à charge pleine est de 35 q.li au maximum, et en particulier : - les voitures.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SECTION

Art. 6. SUJETS ASSURÉS

ASSISTANCE À LA PERSONNE

Est assuré(e) : > la personne physique résidant dans un pays de l'Union Européenne ou en Suisse, qui a acheté une formule/un service touristique au contractant.

> la personne physique résidant dans un pays non membre de l'Union Européenne qui a acheté une formule touristique du contractant dont la destination est exclusivement un pays membre de l'Union Européenne ou la Suisse.

ASSISTANCE AU VÉHICULE

Est assuré(e) : > la personne physique qui conduit le véhicule tel qu'il est défini en détail ci-dessus, qu'elle soit son propriétaire ou la personne autorisée par celui-ci à conduire le véhicule, et qui a effectué auprès du contractant une réservation pour un séjour.

Art. 7. OBJET ET OPÉRATIVITÉ DE L'ASSURANCE

Les prestations d'assurance, énoncées au paragraphe Prestations, qu'Europ Assistance s'engage à fournir à travers la structure organisationnelle si l'assuré devait être en difficulté suite à la survenue d'un sinistre, sont fournies **une seule fois pour chaque type durant la période de durée du voyage.**

Prestations

ASSISTANCE À LA PERSONNE

1. CONSULTATION MÉDICALE

Si l'assuré a besoin d'évaluer son état de santé, en cas de maladie et/ou d'accident, il pourra contacter les médecins de la Structure Organisationnel et demander une consultation téléphonique.

Nous précisons que cette consultation, au vu des modalités de prestations du service, ne constitue pas un diagnostic et qu'elle est fournie sur la base des informations fournies par l'assuré.

L'assuré doit communiquer la raison pour laquelle il a fait la demande ainsi que son numéro de téléphone à la structure organisationnelle.

2. ENVOI D'UN MÉDECIN OU D'UNE AMBULANCE EN ITALIE

Si, suite à une consultation médicale, l'assuré en voyage doit se soumettre à une visite médicale, la structure organisationnelle veillera à envoyer sur le lieu de l'événement, aux frais d'Europ Assistance, un médecin disposant d'une convention avec Europ Assistance. Si aucun des médecins disposant d'une convention n'est en mesure d'intervenir personnellement, la structure organisationnelle organisera le transfert de l'assuré en ambulance dans le centre médical adéquat le plus proche.

La prestation est fournie de 20h à 8h, du lundi au vendredi et 24 heures sur 24 le samedi, le dimanche et les jours fériés.

3. SIGNALEMENT D'UN MÉDECIN SPÉCIALISTE À L'ÉTRANGER

Si, suite à la consultation médicale, l'assuré en voyage doit effectuer une visite spécialisée, la structure organisationnelle signalera, en fonction des disponibilités locales, le nom d'un médecin spécialiste dans la localité la plus proche du lieu où l'assuré se trouve.

4. RETOUR SANITAIRE

Si, suite à un accident ou à une maladie subite, l'assuré en voyage doit être transporté dans un institut de soin équipé dans le pays de résidence de l'assuré, selon l'avis des médecins de la structure organisationnelle et en accord avec le médecin traitant sur place, la structure organisationnelle veillera, aux frais d'Europ Assistance, à organiser le retour par les moyens et dans les délais estimés les plus adaptés par les médecins de la structure organisationnelle, après consultation de ces derniers avec le médecin traitant sur place.

Ces moyens pourront être :

- un avion sanitaire
- un avion de ligne en classe économique, si nécessaire sur une place avec civière ;
- un train de première classe et, si besoin est, dans un wagon-lit;
- une ambulance (sans limite de kilométreage).

La structure organisationnelle utilisera l'avion sanitaire uniquement pour les assurés résidant en Italie et si le sinistre a lieu dans des pays européens et des pays du bassin méditerranéen.

Le transport sera entièrement organisé par la structure organisationnelle et comprendra l'assistance médicale ou d'infirmier pendant le voyage, si les médecins de la structure organisationnelle l'estiment nécessaire.

Europ Assistance aura la faculté de demander l'éventuel billet de voyage non utilisé pour le retour de l'assuré.

Si l'assuré a besoin d'un transfert jusqu'au lieu le plus proche équipé pour les urgences ou jusqu'à un institut de soin, ou d'un transfert dans un institut de soin adéquat pour le traitement de la pathologie car il se trouve dans une structure locale non adaptée à ce traitement, la structure organisationnelle organisera le transfert, selon les moyens et dans les délais jugés adéquats par les médecins de la structure organisationnelle après consultation de ceux-ci avec le médecin traitant sur place.

Dans ce cas, Europ Assistance prendra en charge les frais pertinents **jusqu'à un maximum de 7 500,00 euros.**

En cas de décès de l'assuré, la structure organisationnelle organisera et effectuera le transport du corps jusqu'au lieu de sépulture dans son pays de résidence.

Europ Assistance prendra en charge les frais relatifs au **transport du corps jusqu'à un maximum de 5 000,00 euros par assuré** ; si cette prestation devait comporter des frais supplémentaires, Europ Assistance interviendra immédiatement après avoir reçu, en Italie, les garanties adéquates, pour ce qui est du paiement de l'excédent.

Sont exclus de la prestation :

- les infirmités ou lésions qui peuvent, selon l'avis des médecins de la structure organisationnelle, être soignées sur place ou qui n'empêchent pas l'assuré de poursuivre le voyage ;
- les maladies infectieuses, si le transport implique une violation des normes sanitaires nationales ou internationales ;
- les frais de la cérémonie funèbre et ceux pour la recherche de personnes et/ou l'éventuelle récupération du corps ;
- tous les cas dans lesquels l'assuré ou les membres de sa famille souscrivent volontairement la sortie de la structure dans laquelle l'assuré est hospitalisé, contre l'avis du personnel soignant.

5. RETOUR AVEC UN MEMBRE DE LA FAMILLE ASSURÉ

Si, lors de l'organisation de la prestation du retour sanitaire, les médecins de la structure organisationnelle estiment que l'assistance sanitaire de l'assuré n'est pas nécessaire pendant le voyage, et qu'un membre de sa famille assuré souhaite l'accompagner jusqu'au lieu d'hospitalisation ou jusqu'à sa résidence, la structure organisationnelle veillera à rapatrier le membre de la famille par le même moyen que celui qui est utilisé pour l'assuré. Europ Assistance aura la faculté de demander l'éventuel billet de voyage non utilisé pour le retour du membre de la famille assuré.

Sont exclus de la prestation :

- les frais de séjour des membres de la famille.

6. RETOUR DES AUTRES ASSURÉS

Si, suite à la prestation de retour sanitaire, les personnes assurées qui voyageaient avec l'assuré ne sont plus objectivement en mesure de rentrer à leur lieu de résidence par le moyen initialement prévu et/ou utilisé, la structure organisationnelle veillera à leur fournir un billet de train de première classe ou d'avion en classe économique. Europ Assistance aura la faculté de demander les éventuels billets de voyage non utilisés pour le retour. Europ Assistance prendra en charge le coût des billets **jusqu'à une somme maximum de 200,00 euros par personne assurée.**

7. VOYAGE D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE

Si l'assuré est hospitalisé dans une structure de soin pour une période de **plus de 7 jours**, la structure organisationnelle fournira, aux frais d'Europ Assistance, un billet de train de première classe ou d'avion en classe économique, aller-retour, afin de permettre à un membre de la famille vivant sous le même toit de rejoindre le conjoint hospitalisé.

Sont exclus de la prestation :

- les frais de séjour du membre de la famille

8. ACCOMPAGNEMENT DES MINEURS

Si, suite à un accident, une maladie ou une cause de force majeure, l'assuré en voyage se voit dans l'impossibilité de s'occuper des assurés de moins de 15 ans voyageant avec lui, la structure organisationnelle fournira, aux frais d'Europ Assistance, un billet de train de première classe ou d'avion en classe économique aller/retour pour permettre à un membre de la famille de rejoindre les mineurs, de s'en occuper et de les ramener à leur lieu de résidence.

Sont exclus de la prestation :

- les frais de séjour du membre de la famille accompagnateur.

9. RETOUR DE L'ASSURÉ CONVALESCENT

Si, à cause d'une hospitalisation dans un institut de soin, l'assuré n'est pas en mesure de rentrer à son lieu de résidence par le moyen initialement prévu, la structure organisationnelle lui fournira, aux frais d'Europ Assistance, un billet de train de première classe ou d'avion en classe économique.

10. PROLONGEMENT DU SÉJOUR

Si l'état de santé de l'assuré, certifié par une prescription médicale écrite, ne lui permet pas d'entreprendre le voyage de retour à son lieu de résidence à la date établie, la structure organisationnelle veillera à réserver un hôtel.

Europ Assistance prendra en charge les frais de l'hôtel (chambre et petit déjeuner) pour 3 jours au maximum après la date établie pour le retour **jusqu'à un montant total maximum de 40,00 euros par jour** pour l'assuré malade ou blessé.

Sont exclus de la prestation :

- les frais d'hôtel autres que la chambre et le petit déjeuner.

11. INFORMATIONS ET SIGNALEMENT DE MÉDICAMENTS CORRESPONDANTS À L'ÉTRANGER

Si l'assuré, en cas de maladie et/ou d'accident, étant à l'étranger, a besoin de recevoir des informations quant aux médicaments spéciaux régulièrement enregistrés en Italie, la structure organisationnelle signalera les médicaments correspondants, s'ils sont disponibles sur place.

12. INTERPRÈTE À DISPOSITION À L'ÉTRANGER

Si l'assuré, étant à l'étranger, est hospitalisé dans un institut de soin et rencontre des difficultés à communiquer avec les médecins car il ne connaît pas la langue locale, la structure organisationnelle veillera à envoyer un interprète sur place.

Plafond :

Les frais de l'interprète seront à la charge d'Europ Assistance pour **8 heures de travail au maximum.**

13. AVANCE DES FRAIS DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ

(valable uniquement pour les assurés résidant en Italie)

Si l'assuré se voit dans l'obligation d'encourir des frais imprévus et qu'il n'est pas en mesure d'y pourvoir directement et immédiatement à cause de : un accident, une maladie, un cambriolage, un vol à main armée, un vol à l'arrachée ou l'absence de livraison du bagage, la structure organisationnelle veillera à payer sur place, à titre d'avance pour le compte de l'assuré, les factures **jusqu'à un montant total maximum de 5 000,00 euros.**

Si le montant des factures dépasse le montant total de 150,00 euros, la **prestation sera opérationnelle au moment où, en Italie, Europ Assistance aura reçu les garanties de restitution adéquates.**

Sont exclus de la prestation :

- les transferts de devise à l'étranger comportant une violation des dispositions en la matière en vigueur en Italie ou dans le pays dans lequel l'assuré se trouve ;

- les cas où l'assuré n'est pas en mesure de fournir à Europ Assistance en Italie des garanties de restitution adéquates ;

- les sinistres ont eu lieu dans des pays où il n'existe ni filiales ni correspondants d'Europ Assistance.

Obligations de l'assuré :

L'assuré devra communiquer la cause de la demande, le montant nécessaire, son numéro de téléphone et les indications des références permettant à Europ Assistance de vérifier les termes de la garantie de restitution du montant anticipé. L'assuré devra rembourser la somme avancée dans le mois qui suit à compter de la date de l'avance ; au-delà de ce terme, il devra verser la somme avancée et les intérêts au taux d'intérêt courant.

14. RETOUR ANTICIPÉ

Si l'assuré, étant en voyage, doit rentrer dans son lieu de résidence avant la date programmée et par un moyen autre que celui qui était initialement prévu, à cause du décès, prouvé par la date figurant sur le certificat de décès délivré par l'état civil, ou par l'hospitalisation avec un danger imminent pour la vie, de l'un des membres de la famille suivants : conjoint/personne vivant

sous le même toit, fils/fille, frère, sœur, parent, beau-père, belle-mère, gendre, belle-fille, la structure organisationnelle veillera à lui fournir, aux frais d'Europ Assistance, un billet de train de première classe ou d'avion en classe économique afin qu'il puisse se rendre sur le lieu où la sépulture aura lieu ou à l'endroit où il est hospitalisé.

Si l'assuré voyage avec un mineur, si celui-ci est assuré, la structure organisationnelle veillera à rapatrier les deux. Si l'assuré se voit dans l'impossibilité d'utiliser son propre véhicule pour rentrer en avance, la structure organisationnelle mettra à sa disposition un billet afin qu'il puisse aller récupérer son véhicule.

Sont exclus de la prestation :

- Les cas où l'assuré ne peut pas fournir à la structure organisationnelle des informations adéquates sur les raisons qui donnent lieu au retour anticipé.

Obligations de l'assuré :

L'assuré devra fournir, dans les 15 jours suivant le sinistre, l'original de la documentation prouvant la cause du retour.

15. AVANCE POUR CAUTION PÉNALE À L'ÉTRANGER

(valable uniquement pour les assurés résidant en Italie)

Si l'assuré est arrêté ou menacé d'arrestation et qu'il est donc tenu de verser aux autorités étrangères une caution pénale pour être remis en liberté et qu'il ne peut pas y pourvoir directement et immédiatement, la structure organisationnelle veillera à payer la caution pénale à sa place, au titre d'avance pour le compte de l'assuré.

Europ Assistance avancera le paiement de la caution pénale **jusqu'à un montant maximum de 15 000,00 euros.** Le montant de la caution pénale payée par Europ Assistance au titre d'avance ne pourra en tout cas jamais dépasser la somme de **15 000,00 euros.** La prestation deviendra opérationnelle à partir du moment où Europ Assistance en Italie aura reçu des garanties bancaires.

Sont exclus de la prestation :

- les transferts de devise à l'étranger comportant une violation des dispositions en la matière en vigueur en Italie ou dans le pays dans lequel l'assuré se trouve ;

- les cas où l'assuré n'est pas en mesure de fournir à Europ Assistance en Italie des garanties de restitution adéquates ;

- les sinistres ont eu lieu dans des pays où il n'existe ni filiales ni correspondants d'Europ Assistance.

Obligations de l'assuré :

L'assuré devra communiquer la cause de la demande, le montant nécessaire, son numéro de téléphone et les indications de la référence permettant à Europ Assistance de vérifier les termes de la garantie de restitution du montant anticipé. L'assuré devra rembourser la somme avancée dans le mois qui suit à compter de la date de l'avance ; au-delà de ce terme, il devra verser la somme avancée et les intérêts au taux d'intérêt courant.

16. SIGNALEMENT D'UN AVOCAT À L'ÉTRANGER

Si l'assuré est arrêté ou menacé d'arrestation et qu'il a besoin d'assistance juridique, la structure organisationnelle fournira le nom d'un avocat le plus près possible du lieu où se trouve l'assuré, en fonction des disponibilités locales.

Sont exclus de la prestation :

- tous les frais découlant de l'intervention de l'avocat seront entièrement à la charge de l'assuré.

La prestation n'est pas opérationnelle dans les pays où il n'existe ni filiales ni correspondants d'Europ Assistance.

17. ENVOI DE MESSAGES URGENTS

Si l'assuré, en cas de maladie et/ou d'accident, est dans l'impossibilité de faire parvenir des messages urgents à des personnes résidant en Italie, la structure organisationnelle veillera à la communication du message au destinataire. La structure organisationnelle n'est pas responsable des messages transmis.

ASSISTANCE AU VÉHICULE

18. SECOURS ROUTIER

Si le véhicule est immobilisé par une panne et/ou un accident et qu'il n'est pas en état de se déplacer de manière autonome, l'assuré devra contacter par téléphone la structure organisationnelle et demander l'envoi d'un moyen de secours routier qui se chargera de remorquer le véhicule depuis l'endroit où il est immobilisé jusqu'au centre d'assistance autorisé Europ Assistance le plus proche, au point d'assistance du constructeur le plus proche, au garage le plus proche, ou au point indiqué par l'assuré, à condition qu'il se trouve dans les 50 km (aller et retour) du lieu d'immobilisation, pour les sinistres qui se sont produits en Italie.

Plafond :

Europ Assistance prendra en charge les frais du secours routier : - jusqu'aux destinations énoncées ci-dessus, pour les sinistres qui se sont produits en Italie.

Sont exclus de la prestation :

- les frais de pièces de rechange et tous autres frais de réparation ;

- les frais liés à l'intervention de moyens exceptionnels, lorsque ces derniers sont indispensables pour la récupération du véhicule ;

- les frais de remorquage, si le véhicule a subi l'accident ou la panne durant la circulation en-dehors du réseau routier public ou de zones équivalentes (par exemple les parcours hors-route).

Ne sont pas considérés sinistres :

- le crevage de pneus ;

- l'erreur de ravitaillement qui ne comporte pas de panne du véhicule.

19. POURSUITE DU VOYAGE

Si le véhicule reste immobilisé pour une panne, un accident, un incendie ou un vol partiel rendant nécessaire l'arrêt pour réparation de plus de 36 heures en Italie, la structure organisationnelle veillera à fournir à l'assuré et aux passagers un

billet de train de première classe et/ou le taxi afin qu'ils puissent poursuivre le voyage.

Plafond :

Europ Assistance prend en charge :

- le prix des billets jusqu'à un montant de 200,00 euros si la poursuite du voyage se fait en Italie ;

- le prix du taxi jusqu'à un montant de 50,00 euros, utilisable par l'assuré afin qu'il puisse poursuivre le voyage.

Sont exclus de la prestation :

- les frais de carburant et de péage (autoroutes, bacs, etc.) ;

- les assurances non obligatoires selon la loi et leurs franchises ;

- le retour du bagage dépassant les limites autorisées par les transports en commun ou qui ne peuvent pas être transportés par un véhicule de location.

Art. 8. EXTENSION TERRITORIALE

Pour les assurés résidant dans l'Union Européenne ou en Suisse on entend les pays dans lesquels le sinistre a eu lieu et où les garanties et les prestations sont fournies.

Ils sont répartis en quatre groupes :

A) Italie, Cité du Vatican et République de Saint Marin ;

B) tous les pays d'Europe faisant partie de l'Union Européenne, et plus spécialement : Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Danemark, Estonie, Finlande, France, Allemagne, Grèce, Irlande, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Royaume-Uni, République Tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Espagne, Suède, Hongrie.

C) tous les pays d'Europe n'appartenant pas à l'Union Européenne et aux pays du bassin méditerranéen : Algérie, Chypre, Égypte, Israël, Liban, Libye, Maroc, Syrie, Tunisie, Turquie.

D) tous les pays du monde.

Pour les assurés résidant dans des pays non-membres de l'Union Européenne :

l'on entend les pays énoncés aux points A) et B) précédents.

Pour tous les assurés, la police n'est pas applicable dans les pays suivants :

Afghanistan, Antarctique, Cocos, Géorgie du Sud, Heard et Mc Donald, Île Bouvet, Île Christmas, Île Pitcairn, Îles Chagos, Île Falkland, Îles Marshall, Îles mineures, Îles Salomon, Îles Wallis et Futuna, Kiribati, Micronésie, Nauru, Niue, Palau, Sahara Occidental, Samoa, Sainte Hélène, Somalie, Terres australes françaises, Timor Ouest, Timor Est, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu.

Art. 9. EXCLUSIONS

Sont exclus les sinistres provoqués par ou dépendant de :

Pour les prestations d'ASSISTANCE À LA PERSONNE :

a. **maladies mentales et troubles psychiques en général, y compris les syndromes organiques cérébraux, les troubles schizophréniques, les troubles paranoïaques, les formes de dépression et leurs conséquences/complications ;**

b. **maladies dépendant de la grossesse au-delà de la 26^{ème} semaine de grossesse et du fœtus ;**

c. **maladies qui sont l'expression ou la conséquence directe de situations pathologiques chroniques ;**

d. **l'explantation ou la greffe d'organes ;**

e. **l'abus d'alcool ou de psychotropiques ;**

f. **l'usage de stupéfiants et de substances hallucinogènes ;**

g. **sports aériens en général, la conduite et l'usage de deltaplanes et autres types de véhicules aériens ultra-légers, le parachutisme, le parapente et autres assimilables, le bobsleigh, le bob, le ski acrobatique, les sauts depuis un tremplin en ski ou ski nautique, l'alpinisme avec escalade de rochers ou accès à des glaciers, l'escalade libre (free climbing), le kite-surf, la plongée avec respirateur autonome, les sports comportant l'utilisation de véhicules et bateaux à moteur, la boxe, la lutte sous toutes ses formes, les arts martiaux en général, l'athlétisme dur, le rugby, le football américain, la spéléologie, les actes téméraires, les accidents subis en conséquence d'activités sportives effectuées à titre professionnel et en tout cas non amateur (y compris les courses, épreuves et entraînements).**

Pour les prestations d'ASSISTANCE AU VÉHICULE :

h. **du fait que l'assuré n'est pas habilité à la conduite du véhicule en vertu des dispositions légales en vigueur ;**

i. **du dol de l'assuré ou des passagers qu'il transporte ;**

j. **de la participation du véhicule à des courses automobiles, aux essais et entraînements pertinents ;**

k. **de la conduite du véhicule en état d'ivresse ou sous l'effet de psychotropiques, ainsi qu'en cas d'utilisation de stupéfiants et substances hallucinogènes ;**

l. **de tout ce qui n'est pas expressément indiqué dans la prestation.**

POUR TOUTES LES PRESTATIONS :

m. **dol ou faute grave de l'assuré ;**

n. **guerre, inondation, mouvements telluriques, éruptions volcaniques, phénomènes atmosphériques ayant les caractéristiques d'une catastrophe naturelle, phénomènes de transmutation du noyau de l'atome, radiations provoquées par l'accélération artificielle des particules atomiques ;**

o. **grèves, révolutions, émeutes, tumultes populaires, saccages, actes de terrorisme ou de vandalisme ;**

p. **tentative de suicide ou suicide de l'assuré**

Art. 10. **tout ce qui n'est pas expressément indiqué dans les différentes prestations.**

Les prestations ne peuvent pas être fournies dans les pays qui se trouvent en état de belligérance déclarée ou de fait ; sont considérés comme tels les pays indiqués sur le site <http://watch-exclusive-analysis.com/lists/cargo> qui reportent un degré de risque égal ou supérieur à 4,0°. Sont également considérés en état de belligérance déclarée ou de fait les pays dont la condition de belligérance a été rendue publique. De plus, les prestations ne sont pas fournies dans les pays dans lesquels des tumultes populaires sont en cours au moment de la notification du sinistre et/ou de la demande d'assistance. En outre, il est impossible de fournir

les prestations en nature (et donc l'assistance) lorsque les autorités locales ou internationales ne permettent pas aux sujets privés d'exécuter les activités d'assistance directe, indépendamment du fait qu'un risque de guerre soit présent ou non.

Art. 10. PERSONNES NE POUVANT PAS ÊTRE ASSURÉES (article non applicable uniquement dans le cas de l'assistance à la personne)

Attendu qu'Europ Assistance, si elle avait su que l'assuré est atteint d'alcoolisme, de toxicomanie, du syndrome d'immunodéficience acquise (SIDA), n'aurait pas accepté d'accorder l'assurance, il est convenu que, si une ou plusieurs des maladies ou affections susmentionnées apparaissent au cours du contrat, les dispositions de l'art. 1898 du code civil s'appliquent, quelle que soit l'évaluation concrète de l'état de santé de l'assuré. En cas de déclaration inexacte ou réticente, les dispositions des articles 1892, 1893, 1894 du code civil s'appliquent.

Art. 11. OBLIGATIONS DE L'ASSURÉ EN CAS DE SINISTRE

En cas de sinistre couvert par l'assurance assistance, l'assuré doit immédiatement prendre contact avec la structure organisationnelle. *La non-exécution de cette obligation peut provoquer l'annulation du droit aux prestations d'assistance, conformément à l'art. 1915 du code civil.*

Art. 12. SECRET PROFESSIONNEL (article non applicable uniquement dans le cas de l'assistance à la personne)

L'Assuré dégage les médecins éventuellement chargés de l'examen du sinistre, qui l'ont examiné avant ou après le sinistre, du secret professionnel à l'égard d'Europ Assistance.

Art. 13. LIMITES DE RESPONSABILITÉ

Europ Assistance n'est en aucun cas responsable en cas de dommages provoqués par l'intervention des autorités du pays dans lequel l'assistance est fournie ou découlant de toute autre circonstance fortuite et imprévisible.

Art. 14. ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE DE L'ASSURANCE

L'assurance est applicable à l'égard de l'assuré à compter de la date de début du voyage/séjour et sera en vigueur jusqu'au terme de celui-ci.

La durée maximum de la couverture de chaque période de séjour continu à l'étranger au cours de la période de validité de l'assurance est de 60 jours consécutifs.

Uniquement pour les prestations SECOURS ROUTIER et POURSUITE DU VOYAGE

L'assurance à l'égard de chaque assuré est applicable à compter de 24h00 du jour précédant le check-in et arrivera à échéance au moment du check-in dans la structure réservée. Elle commencera ensuite au moment du check-out et jusqu'au moment du retour au lieu de résidence.

SECTION II - ASSURANCE REMBOURSEMENT FRAIS MÉDICAUX

DÉFINITIONS PARTICULIÈRES DE SECTION

Accident : événement dû à une cause fortuite, violente et externe dont la conséquence directe et exclusive comporte des lésions physiques pouvant être objectivement constatées et provoquant le décès, une invalidité permanente ou une incapacité provisoire.

Institut de soin : l'hôpital public, la clinique ou l'institut de soin, titulaires d'une convention avec le service sanitaire national ou privés, dûment autorisés à se charger de l'assistance hospitalière. Sont exclus les établissements thermaux, les maisons de convalescence et de séjour, les cliniques fournissant des soins visant au régime et à l'esthétique.

Maladie : toute altération de l'état de santé ne dépendant pas d'un accident.

Maladie subite : maladie à survenue aiguë, que l'assuré ne connaissait pas et qui n'est en tout cas pas une manifestation, même subite, d'un précédent malade connu de l'assuré.

Maladie pré-existante : maladie dont l'expression ou la conséquence directe de situations pathologiques chroniques existaient avant la période de garantie.

Hospitalisation : le séjour dans un institut de soin comprenant au moins une nuit.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SECTION

Art. 15. SUJETS ASSURÉS

Est assuré :

➤ la personne physique résidant dans un pays de l'Union Européenne ou en Suisse, qui a acheté un pack/service touristique au contractant.

➤ la personne physique résidant dans un pays non membre de l'Union Européenne qui a acheté un une formule touristique du contractant dont la destination est exclusivement un pays membre de l'Union Européenne ou la Suisse.

Art. 16. OBJET DE L'ASSURANCE

Si, suite à une maladie subite ou à un accident, l'assuré doit encourir des frais médicaux/pharmaceutiques/hospitaliers pour des soins ou interventions chirurgicales urgentes et ne pouvant pas être reportés, reçus sur place au cours du voyage, durant la période de validité de la garantie, Europ Assistance remboursera ces frais en fonction du plafond prévu par l'article « DÉTERMINATION DE L'INDEMNITÉ MAXIMALE », en considérant le plafond le plus élevé entre celui qui est prévu pour le pays de provenance et celui pour le pays de destination.

Les autres frais pour soins reçus au retour au lieu de résidence ne sont compris dans la garantie qu'en cas d'accident, s'ils sont encourus dans les 45 jours qui suivent l'accident.

Plafond :

Pour les frais médicaux et pharmaceutiques, notamment en cas d'hospitalisation dans un institut de soin équipé pour les urgences, Europ Assistance prendra les frais en charge en procédant au paiement direct sur place, par l'intermédiaire de la structure organisationnelle et/ou au titre de remboursement, jusqu'au plafond prévu par l'article « DÉTERMINATION DE L'INDEMNITÉ MAXIMALE », en considérant le plafond le plus élevé entre celui qui est prévu pour le pays de provenance et celui pour le pays de destination.

Les remboursements seront effectués avec une **franchise fixe et absolue par sinistre et par assuré de 35,00 euros**.

Les plafonds indiqués comprennent :

- les frais d'hospitalisation dans un institut de soin prescrit par le médecin, **jusqu'à 200,00 euros par jours par assuré** ;
- les frais pour les soins dentaires urgents, uniquement suite à un accident, **jusqu'à 100,00 euros par assuré** ;
- les frais pour la réparation de prothèses, uniquement suite à un accident, **jusqu'à 100,00 euros par assuré**.

Art. 17. EXTENSION TERRITORIALE

Pour les assurés résidant dans l'Union Européenne ou en Suisse on entend les pays dans lesquels le sinistre a eu lieu et où les garanties et les prestations sont fournies.

Ils sont répartis en quatre groupes :

- A) Italie, Cité du Vatican et République de Saint Marin ;
- B) tous les pays d'Europe faisant partie de l'Union Européenne, et plus précisément : Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Danemark, Estonie, Finlande, France, Allemagne, Grèce, Irlande, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Royaume-Uni, République tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Espagne, Suède, Hongrie.
- C) tous les pays d'Europe n'appartenant pas à l'Union Européenne et aux pays du bassin méditerranéen : Algérie, Chypre, Égypte, Israël, Liban, Libye, Maroc, Syrie, Tunisie, Turquie.
- D) tous les pays du monde.

Pour les assurés résidant dans des pays non-membres de l'Union Européenne : l'on entend les pays énoncés aux points A) et B) précédents.

Pour tous les assurés, la police n'est pas applicable dans les pays suivants :

Afghanistan, Antarctique, Cocos, Géorgie du Sud, Heard et Mc Donald, Île Bouvet, Île Christmas, Île Pitcairn, Îles Chagos, Îles Falkland, Îles Marshall, Îles mineures, Îles Salomon, Îles Wallis et Futuna, Kiribati, Micronésie, Nauru, Niue, Palau, Sahara Occidental, Samoa, Sainte Hélène, Somalie, Terres australes françaises, Timor Ouest, Timor Est, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu.

Art. 18. EXCLUSIONS

Sont exclus de la garantie :

- a. tous les frais encourus par l'assuré s'il n'a pas informé Europ Assistance, directement ou par l'intermédiaire de tiers, de l'hospitalisation ou de la prestation d'urgence ;**
- b. les frais pour les soins ou l'élimination de défauts physiques ou malformations génétiques, pour les applications de caractère esthétique, pour les soins d'infirmier, la physiothérapie, les soins thermaux et d'aminicissement, les soins dentaires (sauf ceux qui sont indiqués ci-dessus suite à un accident) ;**
- c. les frais pour l'achat ou la réparation des lunettes, lentilles de contact, les frais pour les appareils orthopédiques et/ou prothèses (sauf ceux qui sont indiqués ci-dessus suite à un accident) ;**
- d. les visites de contrôle en Italie pour les conséquences de maladies apparues durant le voyage ;**
- e. les frais de transport et/ou transfert dans des instituts de soins et/ou au logement de l'assuré.**
- f. De plus, la garantie n'est pas due en cas de sinistres provoqués par ou dépendant de :**
 - g. maladies mentales et troubles psychiques en général, y compris les syndromes organiques cérébraux, les troubles schizophréniques, les troubles paranoïaques, les formes de dépression et leurs conséquences/complications ;**
 - h. maladies dépendant de la grossesse au-delà de la 26ème semaine de grossesse et du fœtus ;**
 - i. maladies qui sont l'expression ou la conséquence directe de situations pathologiques chroniques existant avant la période de garantie ;**
 - j. accidents dus à l'exécution des activités suivantes : alpinisme avec escalade de roches ou accès à des glaciers, sauts depuis des tremplins à ski ou ski nautique, conduite et utilisation de bobsleigh, sports aériens en général, conduite et utilisation de deltaplanes et autres types de véhicules aériens ultra légers, parapentes et assimilables, kite surf, actes téméraires et tous les accidents subis en conséquence d'activités sportives effectuées à titre professionnel et en tout cas pas amateur (y compris les courses, essais et entraînements) ;**
 - k. l'explantation ou la greffe d'organes ;**
 - l. courses automobiles, motos ou de scooter des mers et leurs essais et entraînements ;**
 - m. inondations, mouvements telluriques, éruptions volcaniques, phénomènes atmosphériques ayant les caractéristiques de catastrophes naturelles, phénomènes de transmutation du noyau de l'atome, radiations provoquées par l'accélération artificielle des particules atomiques ;**
 - n. guerres, grèves, révolutions, émeutes, tumultes populaires, saccages, actes de terrorisme ou de vandalisme ;**
 - o. le dol de l'assuré ;**
 - p. l'abus d'alcool ou de psycholeptiques, usage de stupéfiants et substances hallucinogènes ;**
 - q. la tentative de suicide ou le suicide.**

Art. 19. PERSONNES NE POUVANT PAS ÊTRE ASSURÉES

Attendu qu'Europ Assistance, si elle avait su que l'assuré est atteint d'alcoolisme, de toxicomanie, du syndrome d'immunodéficience acquise (SIDA), n'aurait pas accepté d'accorder l'assurance, il est convenu que, si une ou plusieurs des maladies ou affections susmentionnées apparaissent au cours du contrat, les dispositions de l'art. 1898 du code civil s'appliquent, quelle que soit l'évaluation concrète de l'état de santé de l'assuré. En cas de déclaration inexacte ou réticente, les dispositions des articles 1892, 1893, 1894 du code civil s'appliquent.

Art. 20. OBLIGATIONS DE L'ASSURÉ EN CAS DE SINISTRE

En cas de sinistre, l'assuré devra contacter la structure organisationnelle et effectuer, dans les soixante jours à compter de la survenue du sinistre, une déclaration - à travers le portail <https://sinistrionline.europassistance.it> en suivant les indications (ou en accédant directement au site www.europassistance.it rubrique sinistres) ou

en informant par écrit Europ Assistance Italia S.p.A. - Piazza Trento, 8 - 20135 Milano, et en indiquant sur l'enveloppe « Ufficio Liquidazione Sinistri - Rimborso Spese Mediche » (bureau de remboursement des sinistres - remboursement des frais médicaux) envoyé par la poste :

1. ses prénom, nom, adresse, numéro de téléphone ;
 2. le numéro de la carte Europ Assistance ou une copie de celle-ci si l'assuré la possède ;
 3. les circonstances de l'événement ;
 4. un certificat du service des urgences rédigé sur le lieu du sinistre et indiquant la pathologie dont il est atteint ou le diagnostic médical certifiant le type et les modalités de l'accident ;
 5. en cas d'hospitalisation, une copie conforme à l'original du dossier médical ;
 6. l'original des factures, tickets de caisse ou reçus fiscaux pour les frais encourus, y compris les données fiscales (N° de TVA ou code fiscal) des émetteurs et des destinataires de ces reçus ;
 7. la prescription médicale pour l'éventuel achat de médicaments, ainsi que les reçus originaux des médicaments achetés.
 8. Europ Assistance pourra demander par la suite d'autres documents, que l'assuré sera tenu de transmettre, afin de pouvoir procéder à la définition du sinistre.
- La non-exécution de cette obligation peut provoquer l'annulation totale ou partielle du droit à l'indemnisation, conformément à l'art. 1915 du code civil.*

Art. 21. CRITÈRES POUR LE REMBOURSEMENT DU DOMMAGE

Suite à l'évaluation de la documentation qu'elle reçoit, Europ Assistance procédera au remboursement du dommage et au paiement pertinent, au net des franchises prévues.

Art. 22. SECRET PROFESSIONNEL

L'assuré dégage les médecins éventuellement chargés de l'examen du sinistre, qui l'ont examiné avant ou après le sinistre, du secret professionnel à l'égard d'Europ Assistance.

Art. 23. ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE DE L'ASSURANCE

L'assurance est applicable à l'égard de l'assuré à compter de la date de début du voyage/séjour et sera en vigueur jusqu'au terme de celui-ci.

La période maximum de séjour continu à l'étranger au cours de la période de validité de l'assurance est de 60 jours.

Art. 24. DÉTERMINATION DE L'INDEMNITÉ MAXIMALE

Pour la garantie « Remboursement des frais médicaux », le plafond par assuré est de 500,00 euros pour l'Italie et 5 000,00 euros pour l'étranger.

SECTION III - ASSURANCE ANNULATION VOYAGE

DÉFINITIONS PARTICULIÈRES DE SECTION

Compagnon de voyage : la personne assurée avec la même police et inscrite dans le voyage ensemble et simultanément avec l'Assuré même.

Membres de la famille : conjoint, concubin, enfants, parents, frères/sœurs, gendre/belle-fille, grands-parents, petits-enfants, beaux-parents et autres sont considérés comme vivant avec l'Assuré dès lors que cela est déterminé par un certificat d'état civil.

Accident : sinistre provoqué par une cause fortuite, violente et externe qui produit des lésions corporelles pouvant être objectivement constatées et qui ont pour conséquence le décès, une invalidité permanente ou une incapacité provisoire.

Institut de soin : hôpital public, clinique ou maison de santé, conventionnés avec le Service Sanitaire National ou privés, légalement autorisés à délivrer l'assistance médicale et les soins médicaux et chirurgicaux. Ne sont pas inclus, les établissements thermaux, les maisons de convalescence et de repos.

Maladie : altération de l'état de santé ne dépendant pas d'un accident.

Pénalité : somme débitée à l'Assuré qui résilie le contrat de voyage/location avant le départ.

Résidence : le lieu où la personne physique demeure habituellement, comme le prouve le certificat d'état civil.

Hospitalisation : le séjour dans un institut de soin comprenant la nuit.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SECTION

Art. 25. SUJETS ASSURÉS

Est assuré :

- la personne physique résidant dans un pays de l'Union Européenne ou en Suisse, qui a acheté un pack/service touristique au contractant.
- la personne physique résidant dans un pays non membre de l'Union Européenne qui a acheté un pack touristique du

contractant dont la destination est exclusivement un pays membre de l'Union Européenne ou la Suisse.

Art. 26. OBJET DE L'ASSURANCE

1. ANNULATION VOYAGE :

Si l'assuré doit annuler ou modifier son Voyage réservé, suite à des causes ou événements imprévisibles au moment de la réservation frappant :

- directement l'assuré et/ou ses parents ;
 - directement le cogérant de l'entreprise/cabinet d'associés.
- Europ Assistance rembourse la pénalité appliquée contractuellement par le contractant :

- à l'Assuré ;
- et, s'ils sont assurés et inscrits dans le même dossier :
- aux membres de sa famille vivant sous le même toit ;
- à l'un des compagnons de voyage.

En cas de plusieurs assurés inscrits au même voyage ensemble et simultanément, en l'absence d'autres personnes du même noyau familial de l'Assuré, ce dernier indiquera une seule personne comme « compagnon de voyage ».

Plafond

La pénalité appliquée à l'Assuré par le Contractant est remboursée dans son intégralité, y compris les frais de gestion du dossier, jusqu'à hauteur du plafond indiqué à l'Art. « DÉTERMINATION DU PLAFOND ».

GARANTIE ANNULATION COVID-19

Cette garantie étend la « Garantie d'annulation de voyage » aux cas de Covid-19.

Vous pouvez demander la garantie frais d'annulation du voyage ou de la location lorsque vous devez annuler le voyage réservé car un test au Covid-19 a été positif et que cela a été constaté par des résultats d'examen positifs lorsque cela concerne

- directement vous et/ou les membres de votre famille vivant sous le même toit que vous ;
- directement votre compagnon de voyage.

En outre, vous pouvez annuler votre voyage si vous, une personne vivant avec vous, un membre de votre famille vivant avec vous ou un compagnon de voyage, après un test positif pour l'infection au Covid-19 effectué par un établissement de santé, ne pouvez pas voyager parce que l'établissement de santé a fixé un rendez-vous pour vous, un membre de votre famille ou votre compagnon de voyage pour des tests de diagnostic supplémentaires (prélèvement).

Art. 27. EXCLUSIONS

Europ Assistance n'effectue aucun remboursement en cas de :

- a. dol de l'assuré ;*
 - b. causes n'ayant pas un caractère médical, qui étaient prévisibles et/ou connues par l'assuré au moment de la réservation ;*
 - c. situations de conflit armé, invasion, actes d'ennemis étrangers, hostilités, guerre, grèves, émeutes, troubles civils, actes de terrorisme, tremblements de terre, éruptions volcaniques, phénomènes atmosphériques ayant les caractéristiques d'une catastrophe naturelle, phénomènes de transmutation de noyaux atomiques, radiations provoquées par l'accélération artificielle de particules atomiques ;*
 - d. défaut du transporteur ou de l'agence ou de l'organisateur du voyage ;*
 - e. épidémies et pandémies telles que déclarées par l'Organisation mondiale de la santé, à l'exception de celle due au Covid-19 ;*
 - f. arrhes ou acomptes non justifiés par des documents fiscaux de pénalité ;*
 - g. non-envoi de la communication (art. « Obligations de l'assuré en cas de sinistre ») par l'Assuré avant la date de début du voyage/séjour, sauf les cas d'annulation pour cause de décès ou d'hospitalisation d'au moins 24 heures consécutives (hôpital de jour et secours d'urgence exclus) d'un membre de la famille.*
 - h. les Garanties/Prestations de toute nature, découlant de lois et/ou décrets-lois pris à l'occasion du Covid-19.*
- En outre, vous n'êtes pas assuré si les cas d'annulation dépendent ou sont provoqués par :
- a. vol, vol à la tire, perte des documents d'identification et/ou de voyage ;*
 - b. manquement du Transporteur de l'agence ou de l'organisateur de voyages ;*
 - c. annulation par le Voyageur/Agence de Voyages ;*
 - d. arrhes ou acomptes non justifiés par des documents fiscaux de pénalité ;*
 - e. absence de l'envoi de la communication (prévue à l'art. « OBLIGATIONS DE L'ASSURÉ EN CAS DE SINISTRE ») par l'Assuré avant la date du voyage/séjour, à l'exception des cas de renonciation dus au décès ou à l'hospitalisation de 24 heures consécutives au moins (à l'exception de l'hospitalisation journalière et des Urgences) d'un membre de sa famille.*

Art. 28. OBLIGATIONS DE L'ASSURÉ EN CAS DE SINISTRE

1. En cas de modifications et/ou de renonciation forcée au voyage, l'Assuré devra :

- communiquer à l'organisation des voyages ou à l'agence ou au transporteur la renonciation formelle au voyage ;
- faire une déclaration dans un délai de 3 jours à compter de la réalisation de l'événement ayant causé le renoncement et, dans tous les cas, au plus tard à la date du début du voyage si la fin du délai de 3 jours tombe après la date du début du voyage. La déclaration peut être transmise à travers le portail <https://sinistronline.europassistance.it, en>

suivant les indications (ou directement depuis le site www.europassistance.it/rubrique/sinistres)

ou

en écrivant à Europ Assistance - Ufficio Liquidazione Sinistri (Annullamento Viaggio) (bureau remboursement des sinistres - annulation de voyage) - Piazza Trento, 8 - 20135 Milan, en fournissant les informations suivantes :

- les prénom, nom, adresse, numéro de téléphone, code fiscal ;
 - l'indication du lien entre l'assuré et l'éventuel autre sujet qui a provoqué la renonciation ;
 - le numéro de carte Europ Assistance ;
 - le lieu, la date et l'heure de l'événement, ainsi que les circonstances et causes l'ayant provoqué ;
- Dans les 15 jours suivant la déclaration susmentionnée, l'assuré devra également présenter les documents suivants à Europ Assistance :
- la fiche d'inscription au voyage ou un document analogue ;
 - les reçus (acompte, solde, pénalité) du paiement du voyage ;
 - l'extrait du compte de confirmation de la réservation délivré par la compagnie maritime ;
 - la facture relative à la pénalité appliquée.

En cas de modification et/ou de renoncement forcé au voyage pour Covid-19 l'Assuré doit communiquer à l'organisation voyages, à l'agence ou au transporteur le renoncement formel au voyage et faire une déclaration dans un délai de 3 jours à compter de la survenance de l'événement ayant causé le renoncement et, dans tous les cas, au plus tard à la date du début du voyage si la fin du délai de 3 jours tombe après la date du début du voyage.

- Il doit envoyer :
- le résultat des examens positifs au Covid-19 (prélèvement et test sérologique).
- le certificat de l'hôpital où vous avez été hospitalisé pour le Covid-19.

La non-exécution des obligations liées à la déclaration du sinistre peut engendrer la perte du droit d'indemnisation, conformément à l'art. 1915 du code civil.

Dans le cadre de la reconnaissance de la liquidation, Europ Assistance a la faculté de demander des documents autres que ceux qui sont prévus par le contrat. Elle ne perd en tout cas pas le droit de faire valoir les éventuelles exceptions, même si la liquidation des garanties a déjà commencé.

Art. 29. CRITÈRES DE LIQUIDATION

Le calcul du remboursement correspondra au pourcentage des pénalités applicables à la date à laquelle l'événement s'est produit (art. 1914 du code civil italien). Par conséquent, si l'assuré annule son voyage après l'événement, l'éventuelle pénalité supérieure demeurera à sa charge.

Art. 30. SECRET PROFESSIONNEL

L'assuré dégage les médecins éventuellement chargés de l'examen du sinistre, qui l'ont examiné avant ou après le sinistre, du secret professionnel à l'égard d'Europ Assistance.

Art. 31. ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE DE L'ASSURANCE

L'assurance de l'assuré est applicable à partir de 24h00 du jour de la réservation du voyage/d'achat de la police d'assurance. Elle est valable jusqu'au moment où la première partie du voyage commence.

La Garantie Annulation voyage Covid-19 prend effet le jour de réservation du Voyage et prend fin à la date de début du Voyage. Le début du voyage est : l'heure de l'enregistrement à l'aéroport ou, en cas d'enregistrement anticipé, le passage des contrôles pour l'embarquement, ou pour les locations le jour du début du séjour.

Art. 32. DÉTERMINATION DE L'INDEMNITÉ MAXIMALE

Europ Assistance remboursera la totalité de la pénalité versée par l'assuré au contractant, jusqu'à la valeur du voyage réservé. Ce montant ne pourra en tout cas jamais être supérieur à 5 000,00 euro par Assuré. En cas de renoncement de plusieurs assurés inscrits au voyage ensemble et simultanément, le remboursement sera versé jusqu'à la concurrence d'un montant correspondant à la somme des plafonds assurés pour chaque assuré, mais pour un plafond total de 15 000,00 euros par dossier.

SECTION IV – ASSURANCE REMANIEMENT DU VOYAGE

DÉFINITIONS PARTICULIÈRES DE SECTION

Accident : sinistre provoqué par une cause fortuite, violente et externe qui produit des lésions corporelles pouvant être objectivement constatées et qui ont pour conséquence le décès, une invalidité permanente ou une incapacité provisoire.

Maladie : altération de l'état de santé ne dépendant pas d'un accident.

Maladie pré-existante : maladie dont l'expression ou la conséquence directe de situations pathologiques chroniques existaient avant la période de garantie.

Hospitalisation : le séjour dans un institut de soin comprenant la nuit.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SECTION

Art. 33. SUJETS ASSURÉS

Est assurée :

> la personne physique résidant dans un pays de l'Union Européenne ou en Suisse, qui a acheté une formule/un service touristique au contractant.

> la personne physique résidant dans un pays non membre de l'Union Européenne qui a acheté une formule touristique du

contractant dont la destination est exclusivement un pays membre de l'Union Européenne ou la Suisse.

Art. 34. OBJET DE L'ASSURANCE

Si l'assuré doit interrompre le voyage qu'il a assuré, exclusivement suite à :

- l'organisation et l'exécution de la part d'Europ Assistance de la prestation de retour sanitaire selon les conditions contractuelles ;
- l'organisation et l'exécution de la part d'Europ Assistance de la prestation de retour anticipé selon les conditions contractuelles ;
- le détournement de l'avion sur lequel l'assuré effectue le voyage suite à des actes de piraterie.

Europ Assistance remboursera la partie du voyage non utilisée, calculée selon les dispositions de l'article « CRITÈRES POUR LA LIQUIDATION DU DOMMAGE ».

La partie du voyage non utilisée sera remboursée jusqu'à un maximum correspondant à la valeur d'achat du voyage et comme indiqué par la police d'assurance, à l'article « DÉTERMINATION DE L'INDEMNITÉ MAXIMALE ».

Art. 35. EXTENSION TERRITORIALE

Pour les assurés résidant dans l'Union Européenne ou en Suisse on entend les pays dans lesquels le sinistre a eu lieu et où les garanties et les prestations sont fournies.

ils sont répartis en quatre groupes :

- Italie, Cité du Vatican et République de Saint Marin ;
- tous les pays d'Europe faisant partie de l'Union Européenne, et plus précisément : Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Danemark, Estonie, Finlande, France, Allemagne, Grèce, Irlande, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Royaume-Uni, République tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovaquie, Espagne, Suède, Hongrie.
- tous les pays d'Europe n'appartenant pas à l'Union Européenne et aux pays du bassin méditerranéen : Algérie, Chypre, Égypte, Israël, Liban, Libye, Maroc, Syrie, Tunisie, Turquie.
- tous les pays du monde.

Pour les assurés résidant dans des pays non-membres de l'Union Européenne :

l'on entend les pays énoncés aux points A) et B) précédents.

Pour tous les assurés, la police n'est pas applicable dans les pays suivants :

Afghanistan, Antarctique, Cocos, Géorgie du Sud, Heard et Mc Donald, Île Bouvet, Île Christmas, Île Pitcairn, Îles Chagos, Îles Falkland, Îles Marshall, Îles mineures, Îles Salomon, Îles Wallis et Futuna, Kiribati, Micronésie, Nauru, Niue, Palau, Sahara Occidental, Samoa, Sainte Hélène, Somalie, Terres australes françaises, Timor Ouest, Timor Est, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu.

Art. 36. EXCLUSIONS

Sont exclues les interruptions du voyage provoquées par :

- a. des maladies pré-existantes au moment de l'entrée en vigueur de la garantie ;*
 - b. la grossesse ou des situations pathologiques qui en sont la conséquence ;*
 - c. les maladies nerveuses et mentales ;*
- d. les maladies ou accidents dont le traitement constitue l'objectif du voyage.

Art. 37. OBLIGATIONS DE L'ASSURÉ

Suite à l'interruption du voyage, l'Assuré devra envoyer une déclaration dans les soixante jours qui suivent son retour à domicile à travers le portail <https://sinistronline.europassistance.it> et en suivant les instructions (ou en accédant directement au site www.europassistance.it rubrique sinistres) ou

il devra envoyer par télégramme ou un fax au n° 02.58.47.70.19 une déclaration écrite adressée à : Europ Assistance - Piazza Trento, 8 - 20135 Milano - en soulignant sur l'enveloppe le bureau compétent (Ufficio Liquidazione Sinistri - Rifacimento Viaggio) (Service remboursement des sinistres, remaniement de voyage) et en indiquant :

- ses prénom, nom, adresse, numéro de téléphone ;
 - le numéro de carte Europ Assistance ;
 - l'autorisation au traitement des données personnelles en ajoutant au document la déclaration suivante, qui devra être soumise par l'assuré : « Autorizzo Europ Assistance Italia S.p.A. a trattare i miei dati personali, ivi compresi dati sensibili, per la valutazione della liquidazione del sinistro » (j'autorise Europ Assistance Italia S.p.A. à traiter mes données personnelles, y compris les données sensibles, aux fins de l'évaluation du remboursement du sinistre) ;
 - la cause de l'interruption du voyage ;
 - le programme du voyage ;
 - la date de retour ;
 - le certificat du paiement du voyage ;
 - l'extrait de compte de confirmation de la réservation délivré par l'organisation/agence de voyage.
- La non-exécution des obligations liées à la déclaration du sinistre peut engendrer la perte du droit d'indemnisation, conformément à l'art. 1915 du code civil.**

Art. 38. CRITÈRES DE REMBOURSEMENT DU DOMMAGE

Europ Assistance calculera la valeur journalière du voyage, en divisant la valeur totale déclarée dans la police d'assurance par le nombre de jours initialement prévus et veillera au paiement des journées restantes non utilisées par l'assuré. Le jour de l'interruption du voyage et le jour du retour prévu au début du voyage sont considérés comme un seul jour.

Art. 39. SECRET PROFESSIONNEL

L'assuré dégage les médecins éventuellement chargés de l'examen du sinistre, qui l'ont examiné avant ou après le sinistre, du secret professionnel à l'égard d'Europ Assistance.

Art. 40. ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE DE L'ASSURANCE

L'assurance est applicable à l'égard de l'assuré à compter de la date de début du voyage/séjour et sera en vigueur jusqu'au terme de celui-ci.

La période maximum de séjour continu à l'étranger au cours de la période de validité de l'assurance est de 60 jours.

d'achat du voyage ; ce plafond ne pourra en tout cas jamais dépasser 5000,00 euros par assuré. En cas d'interruption de plusieurs assurés inscrits au voyage ensemble et simultanément, le remboursement sera versé **jusqu'à la concurrence d'un montant correspondant à la somme des plafonds assurés pour chaque assuré, mais pour un plafond total de**

COMMENT DEMANDER DE L'ASSISTANCE

En cas de fourniture de prestations d'assistance, la structure organisationnelle d'Europ Assistance est active 24 heures sur 24. Elle est à votre disposition pour intervenir ou indiquer les procédures les mieux adaptées afin de résoudre de la meilleure façon tout type de problème et d'autoriser les frais éventuels.

**IMPORTANT : ne prenez aucune initiative avant d'avoir interpellé la structure organisationnelle par téléphone, au numéro
+39 02 58.24.03.86**

Vous devrez communiquer les informations suivantes :

- le type d'intervention demandée
- vos nom et prénom
- le numéro de carte Europ Assistance ;
- l'adresse du lieu où vous vous trouvez
- un numéro de téléphone où vous joindre

Si vous ne pouvez pas contacter la structure organisationnelle par téléphone, vous pourrez envoyer : un fax au numéro 02.58477201 ou un télégramme à EUROP ASSISTANCE ITALIA S.p.A. - Piazza Trento, 8 - 20135 MILANO.

Pour pouvoir fournir les prestations/garanties prévues par la Police d'assurance, Europ Assistance doit effectuer le traitement des données de l'Assuré ; elle a donc besoin de votre autorisation, conformément au Règlement UE 2016/679 sur la protection des données personnelles en cas de traitement des données relatives à la santé. L'Assuré doit donc, lorsqu'il contacte ou fait contacter Europ Assistance, fournir librement son consentement au traitement des données personnelles le concernant relatives à la santé, tel qu'indiqué dans la Note d'information sur le traitement des données reçue.

Réclamations

Toute réclamation concernant le rapport contractuel ou la gestion des sinistres doit être adressée par écrit à :

Europ Assistance Italia S.p.A. – Ufficio Reclami – Piazza Trento, 8 – 20135 Milano ; fax 02.58.47.71.28 – pec reclami@pec.europassistance.it – courriel ufficio.reclami@europassistance.it.

Le requérant qui ne s'estime pas satisfait du résultat de sa réclamation ou ne recevant pas de réponse dans un délai de quarante-cinq jours peut s'adresser à l'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni) - Servizio Tutela del Consumatore - via del Quirinale, 21 - 00187 Roma, en annexant à son courrier la documentation relative à la réclamation traitée par la Compagnie. Dans ce cas, et pour les réclamations concernant le respect des normes applicables au secteur à présenter directement à l'IVASS, la réclamation doit indiquer :

- les nom, prénom et domicile du requérant, et éventuellement son numéro de téléphone ;
- la ou les personnes sur laquelle/lesquelles porte la réclamation ;
- une description brève et exhaustive du motif de la réclamation ;
- une copie de la réclamation présentée à la compagnie d'assurance et l'éventuelle réponse fournie par cette dernière ;
- tout document utile pour décrire plus précisément les circonstances en question.

Il est possible de télécharger le formulaire de présentation de la réclamation adressée à l'IVASS sur le site www.ivass.it.

Aux fins de la résolution des litiges transfrontaliers, il est possible de présenter une réclamation à l'IVASS ou d'activer le système étranger compétent par le biais de la procédure FIN-NET (en accédant au site internet http://ec.europa.eu/internal_market/finnet/index_en.htm).

Avant de saisir l'Autorité judiciaire, il est possible de recourir aux systèmes alternatifs de résolution de controverses prévus par les dispositions légales ou conventionnelles.

Litiges en matière d'assurance sur la détermination et l'estimation des dommages-intérêts dans le cadre des polices contre le risque de dommage (si cela est prévu dans les Conditions d'Assurance).

En cas de controverse relative la détermination et l'estimation des dommages, il est nécessaire d'effectuer une expertise contractuelle lorsque cette dernière est prévue par les conditions de la police d'assurance pour la résolution de ce type de controverse. L'instance d'activation de l'expertise contractuelle ou d'arbitrage doit être adressée à : Ufficio Liquidazione Sinistri – Piazza Trento, 8 – 20135 Milano, par lettre recommandée avec accusé de réception ou à l'adresse pec sinistri@pec.europassistance.it.

S'il s'agit d'une controverse concernant une police d'assurance contre le risque de dommage dans le cadre de laquelle une expertise contractuelle a déjà été effectuée ou bien ne portant pas sur la détermination et l'estimation des dommages, la loi prévoit le recours obligatoire à la médiation, avec la faculté de recourir préalablement à la négociation assistée.

Litiges en matière d'assurance sur les questions médicales (si cela est prévu par les Conditions d'Assurance).

En cas de controverses portant sur des questions d'ordre médical et relatives à des polices d'assurance couvrant le risque d'accident ou de maladie, il est nécessaire de recourir à l'arbitrage lorsque cette procédure est prévue par les conditions de police d'assurance pour la résolution de ce type de controverse. L'instance d'activation de l'expertise contractuelle ou d'arbitrage doit être adressée à : Ufficio Liquidazione Sinistri (Bureau Liquidation Sinistres) – Piazza Trento, 8 - 20135 Milano, par Lettre Recommandée ou pec à l'adresse sinistri@pec.europassistance.it.

S'il s'agit d'une controverse concernant une police d'assurance contre le risque d'accident ou de maladie ayant déjà fait l'objet d'une procédure d'arbitrage ou d'une controverse ne portant pas sur des questions d'ordre médical, la loi prévoit le recours obligatoire à la médiation, avec la faculté de recourir préalablement à la négociation assistée.

Sans préjudice de la faculté de saisir l'Autorité Judiciaire.

Europ Assistance Italia S.p.A.

Sede sociale, Direzione e Uffici: Piazza Trento, 8 - 20135 Milano - Tel. 02.58.38.41 - www.europassistance.it
Indirizzo posta elettronica certificata (PEC): EuropAssistanceItaliaSpA@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. 1.000108 - Società appartenente al Gruppo Generali, iscritto all'Albo dei Gruppi assicurativi - Società soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.



www.europassistance.it