

## "Assurance voyage"



Europ Assistance Italia S.P.A.



Conditions générales d'assurance relatives à la police conclue entre Europ Assistance Italia SpA avec siège social à Via del Mulino, no. 4, 20057 Assago (MI) – Une société autorisée à exercer des activités d'assurance en vertu du décret du ministère de l'Industrie et du Commerce no. 19569 du 2 juin 1993 (Gazzetta Ufficiale du 1er juillet 1993 n° 152) – Inscrite à la section I du Registre des sociétés d'assurances et de réassurances sous le n°. 100108 – Entreprise du Groupe Generali, inscrite au Registre des Groupes d'Assurance Entreprise gérée et coordonnée par Assicurazioni Generali SpA (ci-après – Europ Assistance)

et  
GLAMPING CESENATICO SRL-VIA MAZZINI 182- 47042 CESENATICO (FC) – P.IVA 03441720400

(ci-après – Le Preneur d'assurance)  
en faveur des clients du Preneur d'assurance, c'est-à-dire l'Assuré conformément à l'article 1891 du Code civil italien

Edition 21.12.2021

N ° de carte. GLCSN + N° de dossier de voyage

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCE - FORMULAIRE 22134

### RÈGLES RÉGISSANT L'ASSURANCE EN GÉNÉRAL

#### Article 1. AUTRES ASSURANCES

Vous pouvez être assuré auprès de plusieurs compagnies d'assurances pour un même Risque.

**En cas de sinistre, vous devez informer toutes les compagnies d'assurance auprès desquelles vous êtes assuré pour le même Risque, y compris Europ Assistance, de l'existence d'autres compagnies d'assurance couvrant le même Risque. Dans ce cas, l'article 1910 du Code civil italien s'applique.**

*L'article 1910 du Code civil italien a pour objet d'éviter le cas où l'Assuré, avec plusieurs polices d'assurance pour le même Risque auprès de différentes compagnies, reçoit une somme totale supérieure au dommage subi. A ce titre, en cas de Sinistre, l'Assuré doit informer chaque compagnie de toutes les assurances souscrites avec les autres pour le même Risque.*

#### Article 2. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION

La Politique est régie par la loi italienne.

Pour toutes les questions non écrites dans la Politique et toutes les règles de juridiction et/ou la compétence du juge, la loi italienne s'appliquera.

#### Article 3. LIMITE DE TEMPS

Toute réclamation que vous pourriez avoir contre Europ Assistance sera limitée à une période de deux ans à compter de la date à laquelle la réclamation est faite. En assurance responsabilité civile, le délai de deux ans court à compter du jour où la personne lésée vous a demandé une indemnité ou vous a assigné en dommages-intérêts. Dans ce cas, l'article 2952 du Code civil italien s'applique.

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

Il est à noter qu'une action en justice pendante n'est pas considérée comme une cause d'arrêt du délai de prescription.

*Exemple : si l'Assuré signale un Événement après le délai maximum de deux ans établi par le Code civil italien, il n'aura pas droit à une Indemnisation.*

#### Article 4. DEVISE DE PAIEMENT

En Italie, vous recevrez 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 n'ayant pas l'Euro comme devise, Europ Assistance calculera le remboursement en convertissant le montant des dépenses que vous avez engagées en euros. Europ Assistance calcule l'indemnisation sur la base de la valeur de l'Euro par rapport à la devise du pays dans lequel vous avez engagé les frais au jour de l'émission de la facture.

#### Article 5. SECRET PROFESSIONNEL

Vous devez dégager les médecins qui doivent examiner votre dossier pour lequel votre état de santé doit être évalué de leur obligation de secret professionnel auprès d'Europ Assistance.

#### Article 6 TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Europ Assistance peut prendre connaissance et utiliser les données personnelles d'autres personnes lorsqu'elle vous fournit une couverture. Vous devez informer ces personnes de l'avis de confidentialité et obtenir leur consentement écrit au traitement de leurs données de santé à des fins d'assurance. Vous pouvez utiliser le formulaire de consentement suivant : « J'ai lu l'avis de confidentialité sur le traitement des données et je consens au traitement de mes données personnelles relatives à la santé nécessaires à la gestion de la police par Europ Assistance Italia et les parties indiquées dans l'avis ».

### TITRE I - DESCRIPTION DE LA GARANTIE



Qu'est-ce qui est assuré ?

#### Article 7. OBJET DE L'ASSURANCE

##### A) GARANTIE ASSISTANCE VOYAGE

Vous pouvez demander les prestations suivantes auprès d'Europ Assistance

en cas d'accident, de maladie ou si vous êtes atteint du Covid-19 vous affectant directement, un membre de votre famille ou un compagnon de voyage, à condition qu'il soit assuré et qu'il voyage avec vous. Les causes spécifiées doivent se produire pendant que vous voyagez.

#### • CONSULTATION MÉDICALE

Si vous êtes malade ou blessé pendant votre voyage, vous pouvez demander un avis médical par téléphone.

Les médecins utilisent les informations que vous leur donnez pour évaluer votre état de santé.

**Cet avis n'est pas un diagnostic.**

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

#### • ENVOYER UN MEDECIN OU UNE AMBULANCE EN ITALIE

Vous ne pouvez demander cette prestation que si vous voyagez et après avoir eu une CONSULTATION MÉDICALE.

Si vous êtes en Italie et que vous avez besoin d'une consultation médicale ou d'une ambulance, le Centre d'opérations enverra un médecin à votre lieu de séjour pendant votre voyage.

Lorsqu'aucun médecin ne peut intervenir personnellement, le Centre des Opérations vous transporte en ambulance jusqu'au centre médical spécialisé le plus proche.

**Ce n'est pas un service d'urgence. Si vous avez besoin de l'aide des services d'urgence en Italie, appelez le 118.**

Les délais de fourniture du service sont les suivants :

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

#### • RÉENTRÉE MÉDICALE

Vous pouvez demander une rentrée médicale lorsque, à la suite d'un accident et/ou d'une maladie soudaine, les médecins du Centre des Opérations, en collaboration avec les médecins sur place, décident que vous pouvez être transféré

- dans un établissement de santé en Italie ou à votre domicile, ou
- dans un établissement de santé en Italie ou dans votre lieu de résidence, ou
- à votre domicile.

**Cependant, la décision finale est prise par les médecins du Centre des Opérations.**

Europ Assistance organise et prend en charge votre rapatriement sanitaire, selon les horaires et les moyens les plus adaptés aux circonstances.

Les moyens de transport sont :

- Ambulance aérienne; qui est utilisé, lorsqu'il est disponible, uniquement si vous résidez en Italie et lorsque l'événement se produit dans un pays européen ou méditerranéen.
- vol en classe économique, avec également de la place pour une civière si vous devez vous allonger;
- voyager en train en première classe et, si nécessaire, avec une voiture-lits;
- ambulance.

Le centre des opérations fournira également une assistance médicale ou infirmière pendant le voyage de retour si vos médecins le jugent nécessaire.

Vous pouvez demander un transfert au service des urgences ou à l'établissement de santé le plus proche, ou un transfert vers un centre de traitement adéquat pour traiter votre maladie. Lorsque vous êtes hospitalisé dans un établissement local qui ne peut pas traiter votre état de manière adéquate, le centre des opérations organisera votre transfert. , avec les moyens et horaires jugés les plus appropriés par le Centre Opérationnel après consultation de votre médecin traitant.

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

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

En cas de décès, le Centre des Opérations organisera le transport du corps jusqu'au lieu d'inhumation dans le pays de résidence ou jusqu'à l'aéroport international le plus proche

**Cependant, la décision finale est prise par le Centre des Opérations Europ Assistance paiera jusqu'à 5 000,00 euros pour les seuls frais de transport du corps.**

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

Lorsque, lors de l'organisation de la « Rentrée Médicale », les médecins du Centre Opérationnel n'estiment pas nécessaire l'assistance médicale de l'Assuré pendant le voyage, et qu'un membre de la famille de l'Assuré souhaite accompagner l'Assuré jusqu'au lieu où il sera hospitalisé ou à son domicile, le Centre Opérationnel organise le retour du membre de la famille par le même moyen de transport que celui de l'Assuré. Europ Assistance peut demander le billet retour non utilisé du membre de la famille.

- **RÉENTRÉE DES AUTRES ASSURÉS**

Vous ne pouvez demander la Réadmission d'autres Assurés qu'à la suite d'une "RÉENTRÉE MÉDICALE"

Si les autres assurés voyageant avec vous sont objectivement dans l'impossibilité de regagner leur domicile par le moyen de transport mis à disposition et/ou utilisé au début du voyage, le Centre d'Opérations leur réservera un titre de transport pour regagner leur domicile.

**Europ Assistance prend en charge le prix d'un billet de train en première classe ou d'un billet d'avion en classe économique, jusqu'à 200,00 euros par personne assurée.**

Europ Assistance peut vous demander le billet retour que d'autres assurés n'utilisent pas.

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

En cas de décès, le Centre des Opérations organisera le transport du corps jusqu'au lieu d'inhumation dans le pays de résidence ou jusqu'à l'aéroport international le plus proche

**Cependant, la décision finale est prise par le Centre des Opérations**

**Europ Assistance paiera jusqu'à 5 000,00 euros pour les seuls frais de transport du corps.**

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

Lorsque, lors de l'organisation de la « Rentrée Médicale », les médecins du Centre Opérationnel n'estiment pas nécessaire l'assistance médicale de l'Assuré pendant le voyage, et qu'un membre de la famille de l'Assuré souhaite accompagner l'Assuré jusqu'au lieu où il sera hospitalisé ou à son domicile, le Centre Opérationnel organise le retour du membre de la famille par le même moyen de transport que celui de l'Assuré. Europ Assistance peut demander le billet retour non utilisé du membre de la famille.

- **RÉENTRÉE DES AUTRES ASSURÉS**

Vous ne pouvez demander la Réadmission d'autres Assurés qu'à la suite d'une "RÉENTRÉE MÉDICALE"

Si les autres assurés voyageant avec vous sont objectivement dans l'impossibilité de regagner leur domicile par le moyen de transport mis à disposition et/ou utilisé au début du voyage, le Centre d'Opérations leur réservera un titre de transport pour regagner leur domicile.

**Europ Assistance prend en charge le prix d'un billet de train en première classe ou d'un billet d'avion en classe économique, jusqu'à 200,00 euros par personne assurée.**

Europ Assistance peut vous demander le billet retour que d'autres assurés n'utilisent pas.

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

Vous pouvez demander qu'un membre de votre famille vous accompagne si, au cours de votre voyage, vous êtes hospitalisé plus de 7 jours dans un établissement de santé et avez besoin de son aide. Le centre des opérations réservera un billet pour que le membre de votre famille résidant en Italie vous rejoigne et reste avec vous.

**Europ Assistance prend en charge le coût d'un billet de train en première classe ou d'un billet d'avion en classe économique.**

- **ACCOMPAGNATEURS MINEURS**

Vous pouvez demander aux mineurs de 15 ans voyageant avec vous d'être accompagnés si vous avez un accident ou une maladie ou lorsque vous n'êtes pas en mesure de les accompagner vous-même, pour une raison indépendante de votre volonté.

Le centre des opérations réservera un billet aller-retour pour un membre de la famille. Ce billet aller-retour peut être utilisé pour rejoindre les mineurs et retourner avec eux à leur domicile.

**Europ Assistance prend en charge le coût d'un billet de train en première classe ou d'un billet d'avion en classe économique.**

- **RÉENTRÉE D'UN ASSURÉ CONVALESCENT**

Vous pouvez demander à rentrer chez vous si vous êtes en convalescence après une maladie ou une blessure et que vous ne pouvez pas utiliser le moyen de transport initialement prévu pour votre retour de voyage.

Le centre des opérations réservera un billet pour vous, un membre de la famille ou un compagnon de voyage, à condition qu'ils soient assurés.

**Europ Assistance prend en charge le coût d'un billet de train en première classe ou d'un billet d'avion en classe économique.**

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

- **PROLONGATION DE SÉJOUR**

Vous pouvez demander une prolongation de séjour, si un certificat médical confirme que la maladie ou la blessure vous empêche de rentrer chez vous

à la date que vous aviez prévue. Dans ce cas, le Centre des Opérations réservera un Hôtel pour vous, un Membre de la Famille ou un Compagnon de Voyage, à condition qu'ils soient assurés.

**Europ Assistance ne prend en charge vos frais de chambre et de petit-déjeuner que pour un maximum de 3 jours suivant la date à laquelle vous deviez revenir, et pour un maximum de 40,00 euros par jour et par assuré.**

- **AVANCE SUR FRAIS DE BASE**

**(ce service est valable uniquement pour les personnes résidant en Italie)**

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

- un accident
- une maladie,
- vol, cambriolage, agression ou non-livraison de bagages et vous avez des dépenses imprévues que vous ne pouvez pas payer.

L'Operations Center paiera les factures pour vous, sur place, jusqu'à un montant maximum de 5 000,00 euros.

**Europ Assistance peut décider de vous avancer encore plus d'argent, si le total des factures est supérieur à 150,00 euros, si vous pouvez fournir une garantie financière dans votre pays de résidence.**

Le Centre d'Opérations garantit qu'il versera l'Avance sur Dépenses de Première nécessité si :

- le transfert d'argent est conforme aux règles ou réglementations en Italie ou dans le pays où vous trouvez
- vous pouvez prouver que vous pouvez rembourser la somme prêtée
- il existe des Agences ou Correspondants Europ Assistance dans le pays dans lequel vous vous trouvez afin d'effectuer l'Avance.

**Note:**

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

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

- **RÉENTRÉE ANTICIPÉE**

Vous, les membres de votre famille et un compagnon de voyage également assuré et voyageant avec vous, pouvez être contraint de rentrer chez vous plus tôt que prévu en raison du décès ou de l'hospitalisation mettant en danger la vie de l'un des membres de la famille suivants : le conjoint, le concubin, le fils/ fille, frère, sœur, parent, beau-frère, gendre, belle-fille. La date du décès doit être celle indiquée sur le certificat de décès délivré par l'état civil

**Europ Assistance prend en charge le prix d'un billet de train en première classe ou d'un billet d'avion en classe économique pour que vous puissiez vous rendre sur le lieu de l'inhumation ou là où se trouve votre proche hospitalisé.**

**Si vous voyagez avec un mineur**, le centre des opérations organisera votre retour à tous les deux, à condition que le mineur soit également assuré.

**Si vous voyagez en véhicule** et ne pouvez pas l'utiliser pour rentrer chez vous plus tôt, le Centre des Opérations vous fournira également un ticket afin que vous puissiez le récupérer plus tard.

*Dans les 15 jours suivant l'événement qui vous a contraint à un retour anticipé à domicile, vous devez transmettre à Europ Assistance le certificat de décès ou les documents prouvant que le membre de la famille a été hospitalisé et que ses jours sont en danger.*

- **ENVOI DE MESSAGES URGENTS**

Si vous pouvez demander l'envoi de messages lorsque, en raison d'une maladie et/ou d'un accident, vous ne pouvez pas envoyer de messages urgents à des personnes résidant en Italie, le centre d'opérations organisera la réception du message.

Le Centre des opérations n'est pas responsable des messages envoyés.

**ASSISTANCE VÉHICULE**

- **ASSISTANCE ROUTIÈRE**

Si pendant le voyage, le véhicule dans lequel vous voyagez tombe en panne et/ou est accidenté et ne peut plus transiter, vous devez appeler le Centre des Opérations.

Le Centre des opérations enverra un véhicule d'assistance routière.

La dépanneuse assurera le transport du véhicule depuis le lieu de la panne :

- au centre de service agréé Europ Assistance le plus proche,
- au point de service du fabricant ou à l'atelier de mécanique le plus proche,
- jusqu'au lieu que vous indiquez, à condition qu'il soit à moins de 50 kilomètres (aller et retour) du lieu de la panne.

Europ Assistance prend en charge pour vous l'assistance routière jusqu'aux destinations indiquées précédemment et dans la limite du kilométrage maximum indiqué, par sinistre.

**Veillez noter! Les crevaisons et les ravitaillements incorrects ne sont pas considérés comme une panne et/ou un accident.**

- **RÉENTRÉE OU PROLONGATION DE VOYAGE**

Si pendant le trajet le véhicule subit un :

- panne, accident, incendie ou vol partiel pour lequel il doit rester immobilisé dans l'atelier pendant plus de 36 heures.
- vol ou cambriolage

appeler le centre des opérations.

Le Centre d'Opérations vous offre, à vous et aux passagers qui vous accompagnent, les moyens de regagner votre résidence ou de poursuivre votre voyage :

- un billet de train en première classe ou un billet d'avion en classe économique ou
- une voiture de remplacement et/ou un taxi. La voiture de remplacement est à usage privé, sans chauffeur, d'une cylindrée de 1 200 cc. Cette voiture sera disponible dans une station de location participante, sous réserve de disponibilité et pendant les heures d'ouverture normales.

Europ Assistance paie pour vous :

- le coût des billets jusqu'à un maximum de 400,00 euros.
- le coût de la location d'une voiture, avec kilométrage illimité, pour un maximum de deux jours ;
- le retour de tout bagage qui dépasse les limites autorisées par les moyens de transport publics ou qui ne peut pas être transporté dans la voiture de location, jusqu'à un total maximum de 150,00 euros par sinistre.

#### ASSISTANCE AUX MEMBRES DE LA FAMILLE RESTANT À DOMICILE EN ITALIE

##### • CONSULTATION MÉDICALE

Lorsqu'un membre de votre famille, chez vous en Italie, tombe malade ou a un accident et que son état de santé doit être évalué, il peut appeler les médecins du centre d'opérations et demander une consultation médicale par téléphone.

Le membre de la famille doit informer le centre des opérations de la raison de la demande et du numéro de téléphone de contact.

**Cet avis n'est pas un diagnostic.**

##### • ENVOYER UN MEDECIN OU UNE AMBULANCE EN ITALIE

Vous ne pouvez demander ce service qu'après avoir demandé une CONSULTATION MÉDICALE pour le membre de votre famille.

Si votre membre de la famille en Italie a besoin d'un examen médical ou d'une ambulance, le centre d'opérations enverra un médecin à votre domicile.

Lorsqu'aucun médecin ne peut intervenir personnellement, le Centre des Opérations vous transporte en ambulance jusqu'au centre médical spécialisé le plus proche.

**Ce n'est pas un service d'urgence. Si vous avez besoin de l'aide des services d'urgence en Italie, appelez le 118.**

Les délais de fourniture du service sont les suivants :

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

##### • ENVOYER UNE INFIRMIÈRE POUR LES SOINS À DOMICILE

Si le membre de votre famille a besoin d'une infirmière, le Centre des opérations lui en enverra une à un tarif contrôlé.

Votre proche, après avoir appelé le Centre Opérationnel, devra vous envoyer le certificat médical mentionnant la pathologie dont il souffre et le traitement qu'il doit suivre.

Europ Assistance prend en charge les frais de l'infirmier à votre place jusqu'à un maximum de 300,00 euros par sinistre.

##### • CONSEIL TÉLÉPHONIQUE

Si votre proche est admis dans un établissement de santé pour au moins 1 nuit, le Centre Opérationnel organise un contact téléphonique avec vous depuis l'admission jusqu'au jour du retour à domicile.

Si votre proche est hospitalisé pour au moins 1 nuit, le Centre Opérationnel organise un contact téléphonique avec vous depuis l'admission jusqu'au jour du retour à domicile.

Pour cette prestation, le membre de votre famille ne peut se faire envoyer le médecin qu'une seule fois pendant la durée du contrat.

##### • TRANSFERT VERS UN CENTRE HOSPITALIER EN ITALIE

Si l'un des membres de votre famille est admis à l'hôpital et souffre d'une condition médicale que les médecins du Centre des Opérations et son médecin traitant estiment impossible à traiter au sein de l'organisation hospitalière de sa région de résidence, en raison du manque soudain des seuls moyens nécessaires et des outils cliniques appropriés pour leur prise en charge, ils peuvent être transférés vers un centre hospitalier mieux équipé pour leur condition.

Le Centre des Opérations procédera à :

- identifier et réserver, selon les disponibilités, le Centre Hospitalier jugé le mieux équipé pour la pathologie de votre proche ;
- organiser son transport en ambulance, sans limite d'itinéraire. Le transport comprend toute assistance médicale ou infirmière pendant le voyage, si cela est jugé nécessaire par le Centre des opérations.

**Europ Assistance prend en charge les frais correspondants à votre place.**

**Le service sera fourni après présentation de l'attestation du directeur médical de l'établissement concerné.**

**Veillez noter! Ce service ne sera pas organisé dans le cas où la maladie dont souffre le membre de votre famille :**

- de l'avis des médecins du Centre Opérationnel, peuvent être soignés au sein de l'Organisation Hospitalière de la région de résidence ;

- **n'est pas curable 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, la prestation ne s'applique pas si le transport implique une infraction aux règles sanitaires.**

##### • RETOUR DANS UN CENTRE HOSPITALIER EN ITALIE

Si le membre de votre famille, suite à la prestation "Transfert vers un Centre Hospitalier en Italie", sort, votre organisation organisera son retour à la résidence par les moyens que les médecins du Centre Opérationnel et les médecins traitants jugeront appropriés à son état de la santé.

Les moyens de transport sont :

- voyager en train en première classe et, si nécessaire, en voiture-lits;
- ambulance (sans limite de kilométrage).

Le transport comprend toute assistance médicale ou infirmière pendant le voyage, si cela est jugé nécessaire par le Centre des opérations.

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

Si le membre de votre famille doit :

- être admis à l'hôpital,
- subir une intervention chirurgicale
- réaliser des tests diagnostiques,

le Centre Opérationnel, en accord avec le médecin traitant, identifiera et réservera en fonction des disponibilités existantes, l'établissement de santé ou le centre de diagnostic le mieux équipé et jugé le plus adapté à l'état de santé.

Vous bénéficierez de tarifs préférentiels et d'accès privilégiés.

##### • FORCE D'INTERVENTION

Si le membre de votre famille :

a) **doit subir l'un des tests urgents suivants à domicile:**

- prise de sang;
- électrocardiogramme;

le Centre Opérationnel, sous réserve des disponibilités locales, envoie un médecin à votre domicile pour effectuer l'examen demandé.

Pour les prélèvements sanguins, le laboratoire d'analyse local doit être disponible et la détérioration du sang prélevé doit être prise en compte.

Europ Assistance prend en charge pour vous uniquement les honoraires du médecin dépêché et non le coût des examens.

b) **ne peut pas subvenir seul à l'achat de médicaments d'urgence,**

le Centre Opérationnel, après avoir récupéré l'ordonnance à votre domicile, délivre les médicaments prescrits par le médecin traitant.

**Europ Assistance ne prend en charge que le coût de la livraison et non le coût des médicaments à votre place**

##### • SOINS À DOMICILE INTÉGRÉS EN ITALIE

La prestation est versée si le membre de votre famille est admis dans un établissement de santé après une maladie et/ou une blessure soudaine.

##### Services hospitaliers à domicile

Si votre proche est admis dans un établissement de santé pour au moins 1 nuit, le Centre Opérationnel, à la demande de son médecin traitant, organisera la poursuite de l'hospitalisation à son domicile.

Le personnel médical et paramédical du Centre Opérationnel prendra en charge l'hospitalisation à domicile pendant 30 jours maximum en accord avec vos médecins.

##### Services de santé

Si le membre de votre famille est admis dans un établissement de santé pour au moins 1 nuit et a besoin :

- pour continuer avec ce qui suit à la maison :
  - prélèvements sanguins.
  - échographies,
  - électrocardiogrammes non urgents.
- livraison et collecte des résultats des tests ;
- l'envoi urgent de médicaments,

le Centre Opérationnel, après avoir établi que la prestation est nécessaire, organise la prestation jusqu'à 30 jours maximum après leur sortie de l'établissement de santé où ils ont été admis.

##### Services non médicaux

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

- Paiements,
- achats,
- tâches administratives,
- coopération familiale,
- surveillance des mineurs.

Le Centre Opérationnel, après avoir établi que la prestation est nécessaire, organise la prestation jusqu'à un maximum de 30 jours après leur sortie de l'établissement de santé où ils ont été admis.

#### AIDE À DOMICILE

(valable pour les assurés résidant en Italie, République de Saint-Marin, Cité

du Vatican)

• **ENVOI D'UN SERRURIER POUR ASSISTANCE D'URGENCE**

Si vous ne pouvez pas entrer chez vous avec vos clés :

- suite à un vol,
- tentative de vol,
- une défaillance de la serrure, ou
- parce que vous avez perdu ou cassé vos clés,

le Centre des Opérations vous enverra un serrurier 24h/24, y compris les jours fériés.

**Europ Assistance ne prend en charge que l'intervention et la main-d'œuvre du serrurier à votre place, dans la limite de 150,00 euros par sinistre.**

• **ENVOI D'UN VITRAGE SOUS 24 HEURES;**

Si vous avez besoin d'un vitrier pour un bris de vitre extérieure, le Centre d'Opérations enverra un technicien à votre domicile dans les 24h suivant le constat hors samedi, dimanche et jours fériés.

**Europ Assistance ne prend en charge que l'intervention et la main-d'œuvre du plombier à votre place, dans la limite de 100,00 euros par sinistre.**

• **SERVICE DE NETTOYAGE**

Si, à la suite d'un vol ou d'une tentative de vol, votre logement nécessite un nettoyage extraordinaire, le Centre des Opérations contactera et vous enverra une entreprise de nettoyage spécialisée.

**Europ Assistance prend en charge les frais de service de nettoyage en votre nom jusqu'à un maximum de 150,00 euros.**

• **DÉMÉNAGEMENT**

Si, à la suite d'un vol ou d'une tentative de vol, votre logement est inhabitable pendant une période minimale de 30 jours, l'Operations Center organisera le déménagement de vos meubles dans votre nouveau logement ou lieu de stockage en Italie.

**Europ Assistance ne paie pour vous que les frais de déménagement, pas l'acompte ou d'autres frais, jusqu'à un maximum de 1 000,00 euros. Veuillez noter!**

**Aucun déménagement ne sera organisé au-delà de 60 jours après le sinistre.**

**FRAIS D'HÔTEL**

Si, après un vol ou une tentative de vol, votre logement est endommagé de telle sorte que vous ne pouvez pas y dormir, le Centre des Opérations réservera un hôtel.

**Europ Assistance paiera en votre nom uniquement les frais de chambre d'hôtes jusqu'à un maximum de 250,00 euros par sinistre et par famille.**

**B) COUVERTURE FRAIS MÉDICAUX**

Si, au cours de votre voyage, vous contractez une maladie subite ou avez un accident, ou en cas de Covid-19 vous affectant directement, Europ Assistance prendra en charge pour vous les frais médicaux/hospitaliers/pharmaceutiques urgents et non reportables engagés au lieu de l'événement, pendant la durée de la police.

**Europ Assistance prendra en charge les frais à votre place si le Centre d'Opérations considère que les conditions techniques et pratiques pour procéder sont réunies. Si cela n'est pas possible, Europ Assistance rembourse ces frais dans les mêmes conditions, sans appliquer de franchise.** Europ Assistance prend en charge ou rembourse les frais médicaux, par Assuré et par Sinistre dans la limite d'un montant maximum de :

- **1 000,00 euros pour les personnes assurées résidant en Italie ;**
- **5 000,00 euros pour les assurés résidant à l'étranger ;**

**Si vous avez été hospitalisé**

- jusqu'à votre sortie de l'établissement de soins de santé, ou
- jusqu'à ce que les médecins d'Europ Assistance considèrent que vous pouvez retourner en Italie.

**Si vous n'avez pas été hospitalisé.**

- seules dépenses pendant la durée du contrat et autorisées par le Centre des opérations.

**Dans la limite de responsabilité indiquée ci-dessus, Europ Assistance prendra en charge :**

- le coût d'un séjour dans un établissement de santé prescrit par le médecin jusqu'à concurrence de 200,00 euros par jour et par assuré.
- les frais de soins dentaires urgents et non différés nécessaires à la suite d'un accident survenu lors d'un voyage, dans la limite de 100,00 euros par assuré ;
- uniquement en cas d'accident, les frais de réparation des prothèses, dans la limite de 100,00 euros par assuré

**Veuillez noter! il y a une franchise pour cette couverture. Voir l'article « Limitation de la garantie » de la section II.**

**C) GARANTIE DES FRAIS D'ANNULATION DE VOYAGE PAR DOSSIER DE VOYAGE**

Vous pouvez souscrire à cette garantie lorsque vous devez annuler la totalité de

votre prestation de voyage réservée avant le début du voyage pour l'une des causes énumérées ici, à condition qu'elle soit involontaire et imprévisible au moment de la réservation :

- a) maladie, blessure (pour laquelle il existe des certificats médicaux et des documents prouvant l'incapacité de participer au voyage), ou décès :
- le vôtre;
  - votre époux/conjointe de fait, votre fils/fille, vos frères et sœurs, votre parent ou beau-parent, votre gendre ou belle-fille, ou votre associé/copropriétaire 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 grave ou d'accident, vous devez justifier que votre présence est requise ;
  - l'un de vos accompagnants, qui doit être assuré et inscrit au voyage en même temps que vous.

**En cas de maladie grave ou d'accident de l'une des personnes citées ci-dessus, les médecins d'Europ Assistance peuvent procéder à une visite médicale;**

- b) si vous êtes embauché ou licencié par votre employeur et que vous ne pouvez pas utiliser le congé dont vous disposez ;
- c) un incendie ou une catastrophe naturelle cause de graves dégâts matériels à votre habitation et vous devez être présent et personne ne peut vous remplacer ;
- d) une catastrophe naturelle vous empêche d'accéder soit au lieu de départ du voyage organisé, soit au bien loué ;
- e) Citation ou citation à comparaître devant un juge pénal ou convocation en tant que juge du peuple après votre inscription au voyage.

Europ Assistance prendra en charge la pénalité appliquée, conformément au contrat, par l'Opérateur de Tourisme aux assurés désignés dans le dossier de voyage.

Europ Assistance rembourse intégralement la pénalité facturée dans la limite du montant maximum stipulé dans le contrat avec l'Organisme de voyage ou indiqué par le Tour Opérateur dans ses catalogues.

**Le remboursement ne pourra jamais dépasser 5 000,00 euros par dossier de voyage. La garantie ne s'appliquera qu'en cas d'annulation de tous les passagers d'un même forfait voyage, en aucun cas le montant au prorata ne sera remboursé.**

**Europ Assistance ne rembourse pas :**

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

**Veuillez noter!**

**Cette couverture comprend la coassurance. Voir l'article « Limitation de la garantie » de la section II.**

**La coassurance n'est pas appliquée :**

- en cas de changement et/ou de renonciation à un déplacement, pour cause d'hospitalisation (hors hospitalisation de jour et urgences)
- en cas de décès.

**D) GARANTIE DE RECOMMANDATION DE VOYAGE**

Vous pouvez souscrire à cette garantie lorsque vous devez interrompre votre voyage uniquement et exclusivement en raison de :

- *Rentrée médicale* organisé par le Centre des Opérations, sur la base des présentes conditions contractuelles ;
- *Rentrée anticipée* organisé par le Centre des Opérations, sur la base des présentes conditions contractuelles ;
- détournement suite à des actes de piraterie de l'avion sur lequel vous voyagez.

**Europ Assistance rembourse la partie du voyage non effectuée calculée comme indiqué à l'article « CRITERES DE REGLEMENT DU DOMMAGE ».**

La partie du voyage non effectuée sera remboursée jusqu'à un maximum de 5 000,00 euros par dossier de voyage.



**Où la couverture s'applique-t-elle ?**

**Article 1 - EXTENSION TERRITORIALE**

Indique les pays où se produit l'événement pour lequel la garantie peut être demandée, à l'exception des dispositions de l'article « Sanctions internationales ». Plus précisément, l'Italie, la République de Saint-Marin et l'État de la Cité du Vatican ;

Le SERVICE D'ASSISTANCE VEHICULE est assuré :

- dans les pays européens de l'Union européenne, à savoir l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, Chypre, la République tchèque, le Danemark, l'Estonie, la Finlande, la France, l'Allemagne, la Hongrie, l'Italie, la Grèce, la Lettonie, la Lituanie, le Luxembourg, Malte, les Pays-Bas, la Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie, Slovaquie, Espagne, Suède ;
- dans les pays européens hors UE et les pays du bassin méditerranéen : Algérie, Chypre, Égypte, Israël, Liban, Libye, Maroc, Royaume-Uni, Tunisie et Turquie.



**Quand commence et se termine la couverture ?**

## Article 2 - DÉBUT ET DURÉE

La couverture d'assurance commence à la date du début du voyage (check-in) et expire à la fin du voyage (check-out).

**La durée maximale de garantie pendant la période de validité de l'Assurance est de 60 jours consécutifs.**

Le service d'Assistance Véhicule débute 48 heures avant l'Enregistrement et se termine à l'Enregistrement au Lieu d'Hébergement réservé ou à la gare de départ. Il recommencera alors à partir de la date de Check-out, jusqu'à votre retour à la maison.

La Garantie « Voyage et annulation de location » prend cours à la date de réservation/confirmation du Voyage et dure jusqu'à la date de début du Voyage. Début du Voyage signifie : l'heure à laquelle vous auriez dû vous présenter à l'établissement réservé (enregistrement).

## SECTION II - EXCLUSIONS ET LIMITATIONS DE GARANTIE



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

### Article 3 - EXCLUSIONS

#### • EXCLUSIONS GÉNÉRALES VALABLES POUR TOUTES LES GARANTIES

La couverture exclut les événements causés par :

- faute intentionnelle ou négligence grave, sauf indication contraire dans la couverture individuelle ;
- inondations, inondations, éruptions volcaniques, tremblements de terre, événements atmosphériques présentant les caractéristiques de catastrophes naturelles, phénomènes de transmutation de noyaux atomiques, rayonnements provoqués par l'accélération artificielle de particules atomiques ;
- guerre, grèves, révolutions, émeutes ou mouvements populaires, pillages, actes de terrorisme et de vandalisme.
- les épidémies ou pandémies sur la base des déclarations de l'Organisation mondiale de la santé, à l'exception du COVID-19 ;
- conséquences indirectes de l'épidémie/pandémie de COVID-19.

Toutes les autres matières non indiquées à l'article « Objet de l'assurance » pour les prestations/services/couvertures individuelles.

Sont également exclus :

- non-respect des ordonnances/règlements imposés par les organismes de contrôle/pays d'accueil ou pays d'origine ;
- les conséquences dues ou imputables à la quarantaine ou aux mesures restreignant la liberté de circulation décidées par les autorités compétentes qui isolent la Commune/les zones territoriales plus étendues où vous pourriez vous trouver pendant le Voyage.

Pour tous les types de couverture, sauf indication contraire, l'assurance ne couvre pas les dépenses dues ou résultant de/consécutives à la quarantaine ou à d'autres mesures restreignant la liberté de mouvement, décidées par les autorités internationales et/ou locales compétentes, avec la le terme autorités locales s'entendant de toute autorité compétente du pays d'origine ou de tout pays où vous avez prévu votre voyage ou par lequel vous voyagez pour atteindre votre destination.

Sont également exclus :

- tout voyage entrepris pour participer à des compétitions/courses impliquant des activités extrêmes ;
- voyage d'affaire ;
- tout déplacement effectué à des fins de : visites, bilans de santé, admission dans des établissements, chirurgie.

#### • EXCLUSIONS LIÉES AUX GARANTIES INDIVIDUELLES

##### A) GARANTIE ASSISTANCE et D) GARANTIE REMPLACEMENT DE VOYAGE

Les événements dépendant de ou causés par les éléments suivants sont également exclus :

- courses de voitures, de motos ou de bateaux à moteur et essais et entraînements connexes ;
- les maladies mentales et les troubles mentaux en général, y compris les syndromes cérébraux organiques, les troubles schizophréniques, les troubles paranoïaques, la maniaque-dépression et ses conséquences/complications ;
- les maladies liées à la grossesse après la 26ème semaine de gestation et les maladies liées à l'accouchement ;
- les maladies qui indiquent ou sont la conséquence directe de conditions pathologiques chroniques ou préexistantes au début du voyage ;
- prélèvement et/ou transplantation d'organes ;
- abus d'alcool ou de psychotropes ;
- les maladies/accidents liés au virus VIH ;
- usage de stupéfiants et d'hallucinogènes ;
- tentative de suicide ou suicide ;
- sports aériens en général, conduite et utilisation de deltaplanes et

d'autres types d'avions ultra-légers, parachutisme, parapente et similaires, bobsleigh, ski acrobatique, saut à ski ou à ski nautique, alpinisme avec escalade de rochers et de glaciers, escalade libre, kitesurf, plongée sous-marine la plongée, les sports impliquant l'utilisation de véhicules à moteur et de bateaux, la boxe, la lutte sous ses diverses formes, les arts martiaux en général, l'athlétisme lourd, le rugby, le football américain, la spéléologie, les actes d'imprudence, les accidents dus à des activités professionnelles non amateurs sports (y compris compétitions, essais et entraînements).

Sont également exclus les voyages effectués contre avis médical ou dans le but de traiter une affection médicale apparue avant le départ.

Pour les prestations VEHICULE ASSISTANCE uniquement, les réclamations causées par ou découlant des éléments suivants sont également exclues :

- aucune qualification de l'Assuré pour conduire le véhicule conformément aux dispositions légales applicables ;

EN PLUS, LES EXCLUSIONS SUIVANTES S'APPLIQUENT AUX GARANTIES INDIVIDUELLES :

#### • RÉENTRÉE MÉDICALE

Sont également exclus :

- une maladie ou une blessure vous permettant, selon l'évaluation des médecins du Centre des Opérations, de continuer à voyager,
- maladie ou blessure pouvant être soignée sur place,
- maladies infectieuses, lorsque le transport enfreint les réglementations sanitaires nationales ou internationales,
- sortie d'un centre médical ou d'un hôpital contre l'avis des médecins, par votre propre choix ou celui des membres de votre famille.

Sont exclus en cas de décès

- les frais d'obsèques, de recherche de personnes et de récupération du corps et autres frais non liés au transport.
- Transport du corps vers/depuis des endroits difficilement accessibles par les moyens de transport normaux.

Le transport, dans le respect des lois applicables, peut être effectué à l'aide de véhicules appropriés (par exemple corbillards).

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

#### • ASSISTANCE ROUTIÈRE

Sont également exclus :

- le coût des pièces de rechange et tous les frais de réparation ;
- les frais liés à l'utilisation de véhicules/matériels exceptionnels, lorsque ceux-ci sont indispensables à la récupération du véhicule ;
- les frais de remorquage, si le véhicule a été impliqué dans un accident ou une panne alors qu'il se déplaçait hors du réseau routier public ou des zones équivalentes (ex : routes hors route).

Les crevaisons et les ravitaillements incorrects ne sont pas considérés comme une panne et/ou un accident.

#### • RÉPARATION ROUTIÈRE

Sont également exclus :

- Le coût des pièces de rechange et tous les frais de réparation ;
- les frais liés à l'utilisation de véhicules/matériels exceptionnels, lorsque ceux-ci sont indispensables à la récupération du véhicule ;
- les frais de remorquage, si le véhicule a été impliqué dans un accident ou une panne alors qu'il se déplaçait hors du réseau routier public ou des zones équivalentes (ex : routes hors route).

#### B) COUVERTURE FRAIS MÉDICAUX

Les réclamations dues aux éléments suivants sont également exclues :

- les maladies mentales et les troubles mentaux en général, y compris les syndromes cérébraux organiques, les troubles schizophréniques, les troubles paranoïaques, la maniaque-dépression et ses conséquences/complications ;
- les maladies liées à la grossesse après la 26ème semaine de gestation et les maladies liées à l'accouchement ;
- les maladies qui indiquent ou sont la conséquence directe de conditions pathologiques chroniques ou préexistantes au début du voyage ;
- ou accidents résultant des activités suivantes : escalade de rochers et de glaciers, ski acrobatique ou ski nautique, conduite et utilisation de bobsleigh, sports aériens en général, conduite et utilisation de deltaplane et autres types d'aéronefs ultra-légers, de parapente et similaires, de kitesurf, les actes d'imprudence ainsi que les accidents subis à la suite de sports professionnels non amateurs (y compris les compétitions, les essais et les entraînements) ;
- prélèvement et/ou transplantation d'organes ;
- courses de voitures, de motos ou de bateaux à moteur et essais et entraînements connexes ;
- négligence grave ;
- abus d'alcool ou de psychotropes ;
- les maladies/accidents liés au virus VIH ;
- usage de stupéfiants et d'hallucinogènes ;

De plus, Europ Assistance ne vous paiera pas :

- toutes les dépenses engagées, si vous n'avez pas directement

- informé Europ
- Assistance, directement ou par l'intermédiaire de tiers, pour une hospitalisation ou un traitement dans un service d'urgence ;
- les dépenses pour le traitement ou l'élimination des défauts physiques ou des malformations congénitales, pour les applications cosmétiques, les soins infirmiers, la physiothérapie, les cures thermales et d'amaigrissement ;
- les frais de soins dentaires suite à une maladie soudaine ;
- le coût d'achat et de réparation de lunettes, de lentilles de contact ;
- les frais d'appareillages orthopédiques et/ou prothétiques, suite à une maladie subite ;
- des bilans de santé en Italie pour des situations résultant de maladies survenues lors d'un voyage ;
- les frais de transport et/ou de transfert vers l'établissement de santé et/ou votre lieu d'hébergement.

Sont également exclus les voyages effectués contre avis médical ou dans le but de traiter une affection médicale apparue avant le départ.

#### C) GARANTIE DES FRAIS D'ANNULATION DE VOYAGE PAR DOSSIER DE VOYAGE

Vous n'êtes pas non plus assuré si l'annulation dépend de ou est causée par :

- a. vol, cambriolage, perte de pièces d'identité et/ou de documents de voyage ;
- b. les maladies mentales et les troubles mentaux en général, y compris les syndromes cérébraux organiques, les troubles schizophréniques, les troubles paranoïaques, la manie-dépression et ses conséquences/complications ;
- c. grossesse ou pathologies apparentées, dans les cas où la conception est antérieure à la date d'inscription au voyage ;
- d. accident, maladie ou décès survenu avant la confirmation du voyage ;
- e. les maladies qui indiquent ou sont la conséquence directe de conditions pathologiques préexistantes au moment de la confirmation du voyage ;
- f. raisons liées au travail autres que celles couvertes ;
- g. conséquences et/ou complications d'accidents survenus avant la confirmation du voyage ;
- h. la faillite du transporteur aérien ou du voyageur/agence de voyage/hébergement non hôtelier ;
- i. les acomptes et/ou avances non justifiés par les documents fiscaux relatifs à la pénalité ;
- j. votre défaut d'envoi d'une notification (conformément à l'article « OBLIGATIONS DE L'ASSURE EN CAS DE SINISTRE ») avant la date de début du voyage/séjour, sauf en cas de renonciation pour cause de décès ou d'hospitalisation d'au moins 24 heures consécutives (à l'exclusion des soins ambulatoires et des urgences) d'un membre de la famille ;



Y a-t-il des limites à la couverture ?

#### Article 1 - 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) Royaume-Uni et (v) juridictions nationales régissant les présentes conditions générales d'assurance.

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

Cette clause prévaut sur toute clause contraire contenue dans les présentes Conditions Générales 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 disponible dans les pays suivants : Syrie, Corée du Nord, Iran, Venezuela, Biélorussie, Russie, Birmanie (Myanmar), Afghanistan et les régions suivantes : Crimée, Donetsk et Lougansk.

#### Veuillez noter!

Si vous êtes une « Personne des États-Unis » et que vous êtes à Cuba, afin de recevoir l'assistance, les indemnités/compensations prévues dans la Police, vous devez démontrer à Europ Assistance Italia SpA que vous êtes à Cuba conformément aux lois américaines.

Sans autorisation pour votre séjour à Cuba, Europ Assistance Italia La SpA ne peut pas fournir d'assistance et ne pourra pas vous accorder d'indemnités/compensations.

#### Article 2 - LIMITES DE GARANTIE

##### LIMITES DE VOYAGE

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

##### A) GARANTIE ASSISTANCE

##### LIMITES D'INTERVENTION

Europ Assistance ne fournit pas de Prestations/Services dans les Pays considérés comme étant en état de guerre déclarée ou de fait si l'état de guerre a été rendu public. Il s'agit des pays répertoriés sur <https://www.europassistance.it/paesi-in-stato-di-belligeranza> avec un indice de danger de 4,0 ou plus. De plus, Europ Assistance ne peut fournir les services/prestations dans les pays où les autorités locales ou internationales n'autorisent pas l'intervention in situ, même s'il n'y a pas de risque de guerre.

##### LIMITES À LA FOURNITURE DE SERVICES

Les services d'assistance seront fournis jusqu'à une fois par assuré, pour chaque type pendant la durée du voyage.

##### LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

Europ Assistance ne prend pas en charge les dommages :  
- causés par l'intervention des autorités du pays dans lequel l'assistance est fournie,  
- à la suite de toute autre circonstance fortuite et imprévisible.  
De plus, le fonctionnement des prestations est soumis à des restrictions et mesures imposées par les autorités gouvernementales, locales et sanitaires.

##### B) GARANTIE REMBOURSEMENT FRAIS MÉDICAUX

##### DÉDUCTIBLE

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

##### C) GARANTIE DES FRAIS D'ANNULATION DE VOYAGE PAR DOSSIER DE VOYAGE

##### COASSURANCE

La garantie prévoit une coassurance de 10 % du montant de la pénalité si vous renoncez et/ou modifiez le voyage pour des raisons autres que l'hospitalisation ou le décès. Si la pénalité est supérieure au montant maximum garanti, la coassurance est calculée sur la base de ce dernier.

##### Exemple de franchise :

si la franchise convenue est un forfait de 50,00 euros :  
les frais inférieurs à 50,00 euros ne seront pas indemnisés/remboursés  
les dépenses supérieures à 50,00 euros seront remboursées avec une déduction de 50,00 euros  
(Sous réserve des limites de responsabilité indiquées).  
Examen de spécialiste 150,00 euros  
Franchise 50,00 euros  
Remboursement 100,00 euros

##### Exemple de coassurance :

montant du dommage estimé 100,00 Euro  
10% coassurance Euro 10,00  
dommages pouvant être indemnisés/remboursés dans les limites de la responsabilité Euro 90,00 (Euro 100,00 – Euro 10,00)

#### TITRE III - OBLIGATIONS DE L'ASSURE ET EUROP ASSISTANCE



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

#### Article 3 - OBLIGATIONS DE L'ASSURE EN CAS DE SINISTRE POUR TOUTES LES GARANTIES AUTRES QUE L'ASSISTANCE

Vous devez déclarer le sinistre de la manière suivante :

- accéder au portail <https://sinistronline.europassistance.it> ou au site web [www.europassistance.it](http://www.europassistance.it) dans la section RECLAMATIONS. Suivez les instructions.

ou

- en écrivant une lettre recommandée avec accusé de réception à Europ Assistance - Ufficio Liquidazione Sinistri (en indiquant la couverture pour laquelle vous faites la demande) - Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI).

Vous devez fournir les données/documents suivants :

- votre prénom, nom et adresse
- ton numéro de téléphone ;

- Votre numéro de carte Europ Assistance et le dossier de contrat/nombre;
  - les circonstances de l'événement;
  - la date de l'événement;
  - l'endroit où vous ou les personnes qui ont causé l'accident se trouvent.
- Les délais de déclaration d'un sinistre sont indiqués dans chaque type de garantie.**

**EN PLUS, VOUS DEVEZ FOURNIR D'AUTRES INFORMATIONS/DOCUMENTS POUR CHAQUE TYPE DE GARANTIE, COMME SUIT :**

#### A) GARANTIE ASSISTANCE

Appelez immédiatement et toujours le Centre des Opérations d'Europ Assistance au numéro :

**+39 02.58.28.65.32 depuis l'Italie ou l'étranger.**  
**800.08.58.89 depuis l'Italie**

Le Centre des Opérations est ouvert 24h/24, 365 jours par an.

**Ne rien faire sans avoir d'abord contacté le Centre des Opérations. En cas d'urgence, appelez le service d'urgence.**

**Si vous ne contactez pas Europ Assistance, celui-ci ne garantira pas les prestations. Dans ce cas, l'article 1915 du Code civil italien s'applique.**

#### B) COUVERTURE FRAIS MÉDICAUX

En cas d'Événement, vous devez appeler immédiatement le Centre des Opérations au :

**+39 02.58.28.65.32 depuis l'Italie ou l'étranger.**  
**800.08.58.89 depuis l'Italie**

Vous devez déposer une réclamation dans les soixante jours suivant la survenance de l'événement.

Vous devez envoyer les données/documents suivants :

- un certificat du service des urgences délivré sur les lieux de l'accident indiquant la pathologie ou le diagnostic médical et certifiant le type et la nature de la blessure ;
- une copie conforme de l'original du dossier médical, si vous avez été hospitalisé ;
- originaux des factures, reçus ou reçus fiscaux des dépenses engagées, complétés des données fiscales (numéro de TVA ou numéro d'identification fiscale) des émetteurs et des titulaires des reçus ;
- prescription médicale pour l'achat de médicaments avec les reçus originaux des médicaments achetés ;
- Résultats du test COVID-19 (test rapide et/ou sérologique).

#### C) GARANTIE DES FRAIS D'ANNULATION DE VOYAGE PAR DOSSIER DE VOYAGE

En cas de Sinistre, vous devez notifier à l'organisateur ou à l'agent du voyage ou au transporteur la renonciation formelle ou la modification du Voyage et vous devez déposer une réclamation au plus tard dans les 5 jours suivant la survenance de l'événement à l'origine de l'annulation et dans tous les cas, avant la date de début du Voyage si le délai de 5 jours est postérieur à la date de début du Voyage.

Si la renonciation et/ou la modification du voyage est due à une maladie et/ou un accident, vous devez également indiquer dans votre demande :

- le type de pathologie;
  - le début et la fin de la pathologie.
- Au plus tard 15 jours après avoir fait la réclamation ci-dessus, vous devez envoyer les documents suivants à Europ Assistance Italia SpA :
- une copie de votre carte Europ Assistance ;
  - des copies originales de documents prouvant objectivement la cause de la renonciation/modification ;
  - la documentation attestant le lien entre vous et toute autre personne ayant causé la renonciation ;
  - en cas de maladie ou d'accident, un certificat médical mentionnant la date de début de la maladie ou la date de l'accident, 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, le certificat de décès ;
  - le formulaire d'inscription au voyage ou un document similaire ;
  - quittances de frais de déplacement ou de loyer (avance, solde, pénalité) ;
  - le relevé de confirmation de réservation émis par l'Organisation ;
  - la facture de la pénalité facturée, émise par l'Assuré et l'Organisation ;
  - une copie du billet annulé ;
  - le programme et les règlements du voyage;
  - documents de voyage (visites, etc.);
  - accord de confirmation de voyage.

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

- confirmation d'achat du billet ou d'un document similaire, ou reçu de paiement ;
- copie du billet d'avion/ferry annulé, indiquant les montants facturés au client.

En cas d'annulation due au Covid-19 :

- Résultats du test COVID-19 (test rapide et/ou sérologique) ;
- certifié par l'hôpital où vous avez été admis pour COVID-19.

#### D) GARANTIE DE RECOMMANDATION DE VOYAGE

Vous devez déposer une réclamation dans les soixante jours suivant la

survenance de l'événement.

Vous devez envoyer la documentation suivante :

- la raison de l'interruption de votre voyage ;
- le programme du voyage;
- date de retour;
- attestation de paiement de voyage;
- le relevé de confirmation de réservation émis par l'Organisation/Agence de voyages ;

#### Pour la gestion des sinistres concernant tous types de Garanties :

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

**Vous êtes obligé de les donner.**

**Si vous ne respectez pas vos obligations en cas de sinistre, Europ Assistance pourra décider de ne pas vous rembourser.**

**Ceci est établi par l'article 1915 du Code civil italien.**

**Article 1915 du Code civil italien :** l'article explique ce qu'il adient de l'Assuré s'il ne déclare pas le sinistre à temps à son assureur.

L'assureur est tenu d'indemniser l'assuré d'un montant égal au dommage subi par l'assuré.

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

Si l'Assuré cause ou aggrave involontairement le dommage, l'assureur peut payer moins.

#### Article 4 - CRITERIA POUR L'EVALUATION ET LE REGLEMENT DU PERTE/DOMMAGE

##### • PAIEMENT DE L'INDEMNISATION

Pour toutes les Garanties à l'exception de l'Assistance, après réception des justificatifs nécessaires de votre part, Europ Assistance vérifiera le bon fonctionnement de la Garantie et effectuera des contrôles, établira le montant de l'Indemnité/Indemnité/Remboursement qui vous est dû et vous en informera.

**Europ Assistance vous paiera dans les 20 jours suivant cette notification.**

**En cas de décès avant qu'Europ Assistance n'ait versé l'indemnité/remboursement, vos héritiers n'auront droit à l'indemnité due que s'ils peuvent justifier de l'existence du droit à l'indemnité/remboursement en remettant à Europ Assistance les justificatifs requis à l'article « Obligations de l'Assuré en cas de Sinistre ».**

#### C) GARANTIE DES FRAIS D'ANNULATION DE VOYAGE PAR DOSSIER DE VOYAGE

##### • CRITÈRE

**Le calcul du remboursement de la pénalité sera équivalent aux pourcentages existant à la date à laquelle le sinistre est survenu (article 1914 du Code civil italien). Ainsi, en cas d'annulation du séjour après sinistre, toute pénalité majorée reste à la charge de l'assuré.**

#### D) GARANTIE DE RECOMMANDATION DE VOYAGE

##### • CRITÈRE

Europ Assistance calculera la valeur journalière du voyage en subdivisant la valeur totale déclarée/payée prenant en compte le séjour uniquement, par le nombre de jours initialement prévus et prendra en charge les jours restants non pris.

**Le jour du voyage est interrompu et le jour du retour prévu en début de voyage sont considérés comme un seul jour.**

#### GLOSSAIRE

**Assuré:** la personne physique, à laquelle nous nous adressons par son prénom, dont l'intérêt est protégé par l'Assurance et qui a acheté un forfait voyage ou une location auprès du Preneur d'assurance.

**Bagages endommagés:** est un endommagement des bagages pendant la navigation ou le vol.

**bagages:** Par bagages, on entend : la valise, le sac et le sac à dos que vous emportez avec vous en voyage et leur contenu.

**Conditions générales d'assurance :** Clauses d'assurance contenant : les Conditions Générales d'Assurance de l'Assuré, la description de la Garantie, les exclusions et limitations de la Garantie, les obligations de l'Assuré et d'Europ Assistance.

**Assuré:** la Société qui exerce l'activité de Tour Opérateur ou l'activité de location d'hébergements non hôteliers pour de courtes durées, qui a son siège social et son siège fiscal en Italie, en République de Saint-Marin ou dans la Cité du Vatican et qui souscrit la police en faveur de tiers et assume les charges relatives.

**Compagnon de voyage:** la personne voyageant avec vous et assurée en vertu de cette police.

**Conséquence indirecte :** toute situation non attribuable à un test positif au COVID-19 qui vous affecte et/ou les membres de votre famille/compagnons de voyage.

**Europe Assistance:** La compagnie d'assurance, c'est-à-dire Europ Assistance Italia SpA, Via del Mulino n. 4 - 20057 Assago (MI), autorisé par décret du Ministère de l'Industrie et du Commerce no. 19569 du 2 juin 1993 (Gazzetta Ufficiale du 1er juillet 1993 n° 152) et inscrite à la section I du Registre des sociétés

d'assurances et de réassurances sous le n°. 1.00108. Europ Assistance est une société du Groupe Generali, inscrite au Registre des Groupes d'Assurances, gérée et coordonnée par Assicurazioni Generali SpA.

**Membre de la famille:** le conjoint, concubin, enfants, parents, frères/sœurs, gendre/belle-fille, grands-parents, petits-enfants, belle-mère/beau-père, gendre/fille- la belle-famille et toutes les personnes vivant sous le même toit que l'Assuré, à condition qu'elles soient certifiées par un bureau d'état civil.

**Deductible:** le montant restant à la charge de l'Assuré lors du règlement du sinistre.

**Couverture:** l'assurance différente de la garantie assistance, pour laquelle, en cas de sinistre, Europ Assistance verse une indemnité.

**Défaut:** les dommages au véhicule dus à l'usure, aux défauts, à la casse ou à la défaillance de ses pièces de nature à vous empêcher de l'utiliser dans des conditions normales.

**Indemnisation/Remboursement:** le montant qu'Europ Assistance versera en cas de sinistre.

**Accident:** événement dû à une cause fortuite, violente et extérieure. La conséquence directe et exclusive de l'accident est une atteinte physique objectivement constatée, entraînant la mort, une incapacité permanente ou temporaire.

**Établissement de soins de santé:** l'hôpital, la clinique ou l'Ehpad public, qu'il soit affilié au Service National de Santé ou privé, régulièrement habilité à fournir des soins hospitaliers. Ne sont pas considérés comme des établissements de santé les spas, les maisons de convalescence et d'hébergement ainsi que les cliniques diététiques et esthétiques.

**Maladie:** toute modification de l'état de santé qui n'est pas due à un accident. **Maladie chronique:** une maladie qui a nécessité un traitement diagnostique, une hospitalisation ou un traitement/thérapie au cours des 12 derniers mois.

**Maladie soudaine:** une maladie aiguë dont vous n'aviez pas connaissance avant le début du Voyage.

**Maladie préexistante:** une maladie qui indique ou est la conséquence directe de conditions pathologiques survenues avant le début de la Police. **Limite de responsabilité/Somme assurée:** le montant maximum versé par Europ Assistance en cas de sinistre.

**Politique:** le contrat d'assurance qui établit les droits et obligations entre Europ Assistance et le Preneur d'assurance/Assuré.

**Prime:** la somme due à Europ Assistance.

**Avantage/Service :** l'aide en nature, c'est-à-dire l'aide qui doit être apportée à l'Assuré, en cas de besoin, par Europ Assistance par l'intermédiaire du Centre d'Opérations.

**Résidence:** le lieu où vous habitez tel qu'indiqué dans votre certificat d'état civil. **Hospitalisation:** un séjour d'au moins une nuit dans un établissement de santé. **Risque:** la probabilité de survenance du sinistre.

**Événement:** la survenance du fait dommageable pour lequel la prestation/couverture d'assurance est reconnue.

**Coassurance :** la part du montant du sinistre, déclarée en pourcentage, qui doit être supportée par vous avec un minimum exprimé en valeur absolue.

**Frais médicaux/pharmaceutiques/hospitaliers** s'entendent les frais de chirurgie (honoraires du chirurgien, des assistants et de l'anesthésiste, frais de bloc opératoire et de matériel opératoire) et les frais de santé (frais d'hospitalisation, avis médical spécialisé, médicaments, examens et diagnostics). Les frais d'hospitalisation indiquent le coût d'une journée de séjour à l'Établissement de Santé. Le coût comprend également les soins médicaux et infirmiers.

**Centre des opérations:** le centre d'Europ Assistance Italia SpA - P.zza Trento, 8 - 20135 Milan, composé de gestionnaires, de personnel (médecins, techniciens, opérateurs), d'équipements et d'installations (centralisés ou non) fonctionnant 24h/24 et 7j/7, toute l'année, offrant des services téléphoniques contact avec l'Assuré, ainsi que l'organisation et la délivrance de l'Assistance prévue aux Conditions Générales d'Assurance.

**Hébergement non hôtelier :** Chambres d'Hôtes, Maisons de Vacances, Résidences, Auberges de Jeunesse, Villages de Vacances.

**Véhicule:** au sens des articles 47 et suivants du nouveau code de la route, un véhicule s'entend d'un véhicule à usage personnel d'un poids total en charge jusqu'à 3,5 tonnes avec une plaque d'immatriculation italienne et plus précisément :

- une voiture
- remorques (avec remorque; caravanes) tractées par des voitures;
- camping-cars et camping-cars nécessitant un permis B pour conduire ;
- une moto.

**Transporteur:** avion, bus de tourisme, train, bateau.

**Voyage/voyage:** transport, séjour, location, comme en atteste le contrat correspondant ou tout autre titre de transport ou document de voyage en cours de validité.

## COMMENT CONTACTER EUROP ASSISTANCE

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

**02/ 58.28.65.32 depuis l'Italie ou l'étranger.**

**IMPORTANT : ne prenez aucune initiative sans consulter au préalable le Centre des Opérations**

Si vous ne pouvez pas téléphoner, vous pouvez envoyer :

- un fax au numéro 02.58.47.72.01

ou

- un avis à l'adresse email : [sanitario@europassistance.it](mailto:sanitario@europassistance.it)

le Centre d'Opérations d'Europ Assistance est disponible pour répondre aux appels 24h/24, pour intervenir ou indiquer les procédures les plus appropriées pour résoudre au mieux tout type de problème, ainsi que pour autoriser les dépenses.

**Europ Assistance doit traiter vos données personnelles afin de fournir la couverture indiquée dans les conditions générales d'assurance et, comme indiqué dans le règlement (UE) 2016/679 sur la protection des données personnelles, elle a besoin de votre consentement pour traiter vos données. En téléphonant ou en écrivant à Europ Assistance, vous donnez librement votre consentement au traitement de vos données personnelles relatives à votre santé comme indiqué dans l'avis de confidentialité que vous avez reçu.**

**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.**

### 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](http://www.europassistance.it)  
Indirizzo posta elettronica certificata (PEC): [EuropAssistanceItaliaSpA@pec.europassistance.it](mailto: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. 1.00108 - Società appartenente al Gruppo Generali, iscritto all'Albo dei Gruppi assicurativi - Società soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

[www.europassistance.it](http://www.europassistance.it)



## AVIS DE CONFIDENTIALITÉ

### QU'EST-CE QUE LES DONNÉES PERSONNELLES ET COMMENT SONT-ELLES 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)

**Données personnelles** est une information sur une personne qui lui permet d'être reconnue parmi d'autres personnes. Les données personnelles comprennent, par exemple, votre nom et prénom, votre numéro de carte d'identité ou de passeport, des informations sur votre santé, telles qu'une maladie ou une blessure, des informations sur des infractions pénales et des condamnations pénales.

Il existe des réglementations<sup>1</sup> protégeant les données personnelles contre les abus. Europ Assistance Italia, responsable du traitement des données, respecte cette réglementation et, pour cette raison, souhaite vous informer de ce qu'elle fait de vos données personnelles.

Si les informations contenues dans le présent avis ne sont pas suffisantes ou si vous souhaitez exercer un droit légal, vous pouvez écrire au délégué à la protection des données d'Europ Assistance Italia Ufficio Protezione Dati Via del Mulino no. 4 - 20057 Assago (MI) ou par e-mail à [UfficioProtezioneDati@euroDassistance.it](mailto:UfficioProtezioneDati@euroDassistance.it)

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

Europ Assistance Italia utilise vos données personnelles, si nécessaires à la gestion des SERVICES et des GARANTIES, y compris des données relatives à votre santé ou à des infractions pénales et condamnations pénales, pour les finalités d'assurance suivantes :

- pour réaliser l'activité prévue par la Police ou pour fournir les SERVICES et COUVERTURE ; pour exercer des activités d'assurance, par exemple proposer et gérer la Police, collecter les primes, entreprendre des activités de réassurance, de contrôle et statistiques : vos données communes, qui peuvent également concerner votre localisation (géolocalisation), sont traitées afin de répondre aux obligations contractuelles ; pour traiter, le cas échéant, vos données de santé, vous devez donner votre consentement ; processus décisionnels automatisés<sup>2</sup> sont utilisés dans certains processus de gestion des SERVICES et des GARANTIES<sup>2</sup>;
- exercer l'activité d'assurance et prévenir et détecter les fraudes, intenter une action en justice et signaler aux autorités d'éventuelles infractions, recouvrer les sommes dues, émettre des communications intra-groupe, protéger la sécurité des actifs de l'entreprise (par exemple, les bâtiments et les outils informatiques), développer des solutions informatiques, traitements et produits : vos Données, y compris les données relatives à votre santé pour lesquelles vous avez donné votre consentement, ou les données relatives aux infractions pénales et aux condamnations, sont traitées dans l'intérêt légitime de la société et de tiers ;
- pour mener à bien les activités requises par la loi, telles que la conservation des documents de police et de réclamation ; pour répondre aux demandes des autorités telles que les Carabiniers, le Régulateur des Assurances (IVASS) : vos Données, y compris des données relatives à votre santé ou à des infractions et condamnations pénales, sont traitées afin de se conformer à la loi ou à la réglementation.

Si vous ne fournissez pas vos données personnelles et/ou vous 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 SERVICES et la COUVERTURE.

#### Comment Europ Assistance Italia utilise vos données personnelles et à qui les données sont divulguées

Europ Assistance Italia, par l'intermédiaire de ses employés, de son personnel et de tiers/entreprises externes<sup>3</sup>, utilise des données personnelles qu'elle a obtenues de vous ou d'autres personnes (comme, par exemple, le preneur d'assurance, un de vos proches ou le médecin qui vous a soigné, un compagnon de voyage ou un fournisseur) soit sur papier, soit via un ordinateur ou un application.

À des fins d'assurance, Europ Assistance Italia peut divulguer vos données personnelles, si nécessaire, à des entités privées et publiques opérant dans le secteur des assurances qui sont impliquées dans la gestion des relations existantes avec vous et à d'autres entités exerçant des activités techniques, organisationnelles et opérationnelles. Europ Assistance Italia, en fonction des activités qu'elle est amenée à exercer, peut utiliser vos données personnelles en Italie et à l'étranger, et peut également les divulguer à des entités situées dans des pays hors de l'Union européenne qui pourraient ne pas garantir un niveau de protection adéquat selon la Commission européenne. Dans de tels cas, le transfert de vos données personnelles à des entités situées en dehors de l'Union européenne sera soumis à des garanties appropriées conformément à la législation applicable. Vous avez le droit d'obtenir des informations sur le transfert de vos données personnelles en dehors de l'Union européenne en contactant le Bureau de la protection des données.

#### Europ Assistance Italia ne mettra pas vos données personnelles à la disposition du public.

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

Europ Assistance Italia conservera vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire à la gestion des finalités susmentionnées conformément aux dispositions de la loi ou, si cela n'est pas possible, conformément aux 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 de litiges sont conservés pendant 10 ans à compter du dernier enregistrement conformément aux dispositions du Code civil italien ou pendant 5 ans supplémentaires conformément à la réglementation des assurances.
- Les données personnelles communes collectées à toute occasion (par exemple lors de la souscription d'une Politique, d'une demande de devis) accompagnées d'un consentement/refus de consentement aux promotions des ventes et au profilage sont conservées sans expiration, tout comme la preuve des modifications pertinentes que vous apportez au fil du temps au consentement /refus. Vous avez le droit de vous opposer à tout moment à un tel traitement et de demander la suppression de vos données s'il n'existe pas de conditions contractuelles ou légales imposant leur conservation.
- Les données personnelles collectées à la suite de l'exercice des droits des personnes concernées sont conservées pendant 10 ans après le dernier enregistrement conformément aux dispositions du Code civil italien
- Les données personnelles des personnes ayant commis ou tenté de commettre une fraude sont conservées pendant plus de 10 ans.

En général, pour toutes les matières non expressément spécifiées, la période de conservation de dix ans indiquée à l'article 2220 du Code civil italien ou toute autre durée spécifique prévue par la loi applicable s'applique.

#### Quels sont vos droits pour protéger vos données personnelles ?

Dans le cadre du traitement de vos données personnelles, vous disposez des droits suivants : accès, rectification, annulation, restriction, portabilité, révocation et opposition, que vous pouvez exercer selon les procédures indiquées dans la section suivante "Comment exercer vos droits à protéger vos données personnelles". Vous avez le droit de déposer une plainte auprès de l'Autorité de protection des données et vous pouvez trouver plus d'informations sur [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it).

#### Comment pouvez-vous exercer vos droits pour protéger vos données personnelles ?

- Pour savoir lesquelles de vos données personnelles sont utilisées par Europ Assistance Italia (droit d'accès) ;
- de demander que vos données soient rectifiées (mises à jour, modifiées) ou si possible, effacées, limitées et d'exercer le droit à la portabilité de vos données personnelles traitées chez Europ Assistance Italia ;
- de vous opposer au traitement de vos données personnelles sur la base de l'intérêt légitime du responsable du traitement ou d'un tiers, à moins que le responsable du traitement ou le tiers ne démontre que cet intérêt légitime l'emporte sur le vôtre ou qu'un tel traitement est nécessaire à l'établissement, à l'exercice ou à la défense d'un droit réclamations ; 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 votre consentement, de retirer le consentement donné, étant entendu que le retrait dule consentement préalablement donné n'affecte pas la licéité du traitement effectué avant le retrait,

vous pouvez écrire à tout moment à :

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

#### Modifications et mises à jour de l'avis

Europ Assistance Italia peut compléter et/ou mettre à jour tout ou partie de cet Avis en tenant compte d'éventuelles modifications futures des lois applicables en matière de confidentialité. Il est entendu que toute modification, ajout ou mise à jour sera notifié conformément à la législation applicable, également par publication sur le site Web [www.europassistance.it](http://www.europassistance.it) ou vous pouvez également trouver plus d'informations sur les politiques concernant la protection des données personnelles adoptées par Europ Assistance Italia.

<sup>1</sup>Règlement (UE) 2016/679 sur le traitement des données à caractère personnel (ci-après le règlement sur la confidentialité) et législation primaire et secondaire italienne

<sup>2</sup> La prise de décision automatisée se définit comme un processus de gestion qui ne nécessite pas l'intervention d'un opérateur : ce processus a des temps de gestion plus courts. Si vous souhaitez solliciter les services d'un Sinistre dans le cadre des Prestations, vous pouvez appeler le Centre Opérationnel dans le cadre de la Garantie, vous pouvez écrire au Service Sinistres à l'adresse de contact indiquée sur le site [www.europassistance.it](http://www.europassistance.it) et sur la Politique.

<sup>3</sup> Conformément au règlement sur la protection de la vie privée, ces sujets sont désignés comme sous-traitants et/ou personnes autorisées à traiter les données, ou agissent en tant que contrôleurs autonomes ou contrôleurs conjoints, et exécutent des tâches de nature technique, organisationnelle et opérationnelle. Il s'agit par exemple : des agents, sous-agents et autres personnels d'agence, producteurs, courtiers d'assurance, banques, SIM et autres canaux d'achat ; assureurs, coassureurs et réassureurs, fonds de pension, actuaires, avocats et médecins-conseils, consultants techniques, assistance routière, experts en sinistres, garages, centres de démontage de véhicules, établissements de santé, sociétés de règlement des sinistres et autres prestataires de services sous contrat, sociétés du Groupe Generali et autres les entreprises fournissant des services de gestion de contrats et de services, informatique, télématique, financière, administrative, d'archivage, de gestion de la correspondance,

<sup>4</sup> Le Preneur d'assurance, les autres succursales d'Europ Assistance, les sociétés du Groupe Generali et 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 carrossiers, des entreprises de dépannage, des dépanneurs, des établissements de santé, des sociétés de gestion des sinistres, d'autres sociétés fournissant des services informatiques, télématiques, financiers, administratifs, d'archivage, de courrier, de profilage et d'enquête de satisfaction client. Les informations sur le traitement des données des entités privées et publiques opérant dans le secteur de l'assurance et d'autres entités exerçant des tâches de nature technique, organisationnelle ou opérationnelle et agissant en tant que contrôleurs de données peuvent être trouvées dans les locaux de ces entités (par exemple, les fournisseurs) et/ou à [www.europassistance.it](http://www.europassistance.it)