

**REISEN VON REISEVERANSTALTERN
VERSICHERUNGSBEDINGUNGEN FORMULAR MOD.16100
Medizinische Versorgung – Erstattung von medizinischen Kosten – Stornierung – Reiseunterbrechung**

Die Rechtskraft der nachfolgenden Bedingungen setzt die Gültigkeit der Polizzae voraus.

**Informationsblatt über die Datenverarbeitung zu
Versicherungszwecken (gemäß Art. 13 der
Gesetzesverordnung 196/2003 - Datenschutzbestimmung)**

Wir teilen Ihnen mit, dass unsere Gesellschaft, Inhaber der Verarbeitung, Ihre persönlichen und auch sensiblen oder Gerichtsdaten ggf. zu erwerben beabsichtigt oder sie schon besitzt, um die geforderten Versicherungsleistungen¹ bzw. die zu Ihren Gunsten vorgesehenen Leistungen (sogenannte Versicherungszwecke) einschließlich der Erfüllung der damit in Zusammenhang stehenden gesetzlichen Verpflichtungen und dem Schutz vor eventuellem Versicherungsbetrag zu erbringen. Die zur Verfolgung der genannten Ziele notwendigen Daten werden in Italien oder im Ausland mit geeigneten Modalitäten und Verfahren, auch EDV, von Angestellten, Mitarbeitern und anderen, auch externen Personen verarbeitet, die zu Verantwortlichen und/oder Beauftragten der Verarbeitung ernannt oder als autonome Inhaber tätig sind und die für den Inhaber Aufgaben technischer, organisatorischer und operativer Natur ausüben². Ebenfalls im Rahmen des geleisteten Versicherungsschutzes können Ihre Daten außerdem ggf. privaten oder öffentlichen Stellen mitgeteilt werden, die an die spezifische Versicherungsbeziehung oder an den Versicherungs- und Rückversicherungssektor gebunden und in Italien oder im Ausland tätig sind³. Ihre Daten werden nicht veröffentlicht.

Ohne Ihre Daten – ein paar davon sind kraft einer Rechtsverpflichtung erforderlich – können wir unsere Dienstleistungen oder Teile davon nicht erbringen.

Sie können erfahren, welche Ihrer Daten uns vorliegen, und ggf. die Rechte in Bezug auf ihre Verwendung ausüben (Berichtigung, Aktualisierung, Löschung). Wenden Sie sich dazu an den Verantwortlichen aus Art. 7:
Europ Assistance Italia S.p.A.
Ufficio Protezione Dati, Piazza Trento, 8 – 20135 Mailand
UfficioProtezioneDati@europassistance.it

Auf der Webseite der Gesellschaft finden Sie die aktuelle Liste der Verantwortlichen und der Stellen, denen die Daten mitgeteilt werden können, und auch die Datenschutzbestimmungen der Gesellschaft.

¹ Vorbereitung und Abschluss von Versicherungsverträgen, Prämieneinzug, Schadensregulierung oder andere Leistungen, Rückversicherung, Mitversicherung, Vorbeugung vor Versicherungsbetrag und dessen Ermittlung und entsprechende Klagen, Ausübung und Verteidigung der Rechte des Versicherers, Erfüllung spezifischer gesetzlicher oder vertraglicher Verpflichtungen, interne Verwaltung und Kontrolle, statistische Tätigkeiten.

² Es sind Personen, die zur „Versicherungskette“ gehören (Vertreter, Untervertreter und andere Agenturmitarbeiter, Versicherer, Versichererwerb, Versicherungsmakler, Banken, Wertpapierunternehmen und andere Erwerbskanäle; Versicherer, Mitversicherer und Rückversicherer, Rentenfonds, Versicherungsmathematiker, Rechtsanwälte und Vertrauensärzte, technische Berater, Sachverständige, Werkstätten, Fahrzeugverschrottungszentren, Gesundheitseinrichtungen, Gesellschaften zur Schadens- und Vertragsabwicklung und andere vertragliche Leistungslieferanten), Gesellschaften der Generali Gruppe und andere Gesellschaften, die Dienstleistungen der Vertragsverwaltung und der Leistungen, EDV-Leistungen, computergesteuerte, Finanz- und Verwaltungsdienstleistungen, Archivierung, Korrespondenzverwaltung, Buchführung und Bilanzierung durchführen, und auch Gesellschaften, die auf Marktforschung und Nachforschungen über die Servicequalität spezialisiert sind.

³ Versicherungsnehmer, Vertragspartner, Mitglieder von Vorsorge- oder Gesundheitsfonds, Pfändungsschuldner, Bezugsberechtigte, Versicherer, Mitversicherer, Rückversicherer und Verbände/Genossenschaften (z. B. ANIA), denen gegenüber die Mitteilung der Daten zweckmäßig ist, um die oben genannten Dienstleistungen zu erbringen und um die Rechte der Versicherungsindustrie, der institutionellen Organe und der öffentlichen Einrichtungen zu schützen, denen die Daten durch gesetzliche Verpflichtung mitgeteilt werden müssen.

ALLGEMEINE DEFINITIONEN

Versicherungsnehmer: Die Person, deren Interessen durch die Versicherung geschützt sind.

Vertragspartner: ELITE VACANZE GESTIONI S.R.L. mit Sitz in Figline e Incisa Valdarno (FI), Via Norcenni n. 7 - Mehrwertsteuer Nummer 06196120486, unterzeichnet im Namen Dritter.

Europ Assistance: Die Versicherungsgesellschaft, also Europ Assistance Italia S.p.A. – Gesellschaftssitz, Direktion und Büros: Piazza Trento, 8 – 20135 Mailand – zertifizierte E-Mail-Adresse (PEC): EuropAssistanceItaliaSpA@pec.europassistance.it – für die Ausübung von Versicherungstätigkeiten zugelassene Gesellschaft im Sinne des Dekrets des Wirtschafts- und Finanzministeriums Nr. 19569 vom 2. Juni 1993 (Amtsblatt Nr. 152 vom 1. Juli 1993) – eingetragen im Abschnitt I im Register für Versicherungs- und Rückversicherungsunternehmen unter der Nummer 1.00108 – Tochtergesellschaft des Konzerns Generali, eingetragen im Register für Versicherungskonzerne – Gesellschaft, die der Leitung und Koordinierung von Assicurazioni Generali S.p.A. unterliegt.

Selbstbeteiligung: Der vorab festgelegte Festbetrag, der für jeden Schadensfall zu lasten des Versicherungsnehmers geht.

Garantie: Die Versicherung, jedoch nicht die Beistandsversicherung, aufgrund der Europ Assistance im Schadensfall die Entschädigung anerkennt.

Schadensersatz: Der Betrag, den Europ Assistance im Schadensfall trägt.

Höchstbetrag/Versicherungssumme: Maximale Entschädigung im Versicherungsfall durch Europ Assistance.

Police: Das Dokument, das die Versicherung nachweist und die Beziehungen zwischen Europ Assistance, Vertragspartner und Versicherungsnehmer regelt.

Leistung: der in der Sache zu leistende Beistand, also die Betreuung des Versicherungsnehmers zum Bedarfszeitpunkt durch Europ Assistance über die eigene Organisationsstruktur.

Selbstbehalt: Der Teil des Schadensbetrags, ausgedrückt in Prozent, der verpflichtend zu lasten des Versicherungsnehmers geht, wobei ein Mindestwert als absoluter Wert ausgedrückt ist.

Schadensfall: Das Eintreten eines Schadensfalls, der durch die Versicherung gedeckt ist.

Organisationsstruktur: die Struktur von Europ Assistance Italia S.p.A. - P.zza Trento, 8 - 20135 Mailand, bestehend aus Leitern, Personal (Ärzten, Technikern, Fachleuten), Ausrüstung und Dienststellen (zentralisiert und nicht), die rund um die Uhr an allen Tagen des Jahres bzw. innerhalb anderer vertraglich vorgesehener Grenzen im Einsatz ist und sich um den Telefonkontakt mit dem Versicherungsnehmer, die Organisation und Erbringung der Beistandsleistungen kümmert, wie im Versicherungsschein vorgesehen.

Reise:
Für die Versicherungsnehmer mit Wohnsitz in der Europäischen Union oder in der Schweiz:

- bei Reisen im Flugzeug, Zug, Reisebus oder Schiff vom Abreiseort (Abflughafen, Abfahrtsbahnhof usw. der organisierten Reise) bis zum Abschluss der Reise, wie vom Versicherungsnehmer organisiert;
- bei einer Reise im Auto oder in einem anderen Fahrzeug, das nicht unter dem vorhergehenden Punkt vorgesehen ist, über 50 km ab dem Wohnsitz in einem der Mitgliedsstaaten der Europäischen Union und/oder in der Schweiz.

Für die Versicherungsnehmer mit Wohnsitz in einem Nichtmitgliedsstaat der Europäischen Union:

- bei Reisen im Flugzeug, Zug, Reisebus oder Schiff vom Anknüpfungsdatum in einem der Mitgliedsstaaten der Europäischen Union und/oder in der Schweiz bis zum Abreisedatum aus einem dieser Länder am Ende der Reise,
- bei einer Reise im Auto oder in einem anderen Fahrzeug, das nicht unter dem vorhergehenden Punkt vorgesehen ist, am Grenzübergang eines der Mitgliedsstaaten der Europäischen Union und/oder der Schweiz.

**BESONDERE NORMEN, WELCHE DIE VERSICHERUNG
IM ALLGEMEINEN REGELN**

Art. 1. WEITERE VERSICHERUNGEN
Gemäß den Bestimmungen in Art. 1910 ital. ZGB *mus* der Versicherungsnehmer, der ähnliche Leistungen/Garantien wie die des vorliegenden Versicherungsscheins durch Verträge nutzt, die mit einem anderen Versicherungsunternehmen unterzeichnet wurden, den Schadensfall jedem Versicherungsunternehmen und insbesondere Europ Assistance Italia S.p.A. mitteilen.

Art. 2. GELTENDES RECHT UND GERICHTSSTAND
Die Police unterliegt dem italienischen Recht. Für alles, was hierin nicht ausdrücklich geregelt wird, und in Bezug auf Gerichtsstand

und/oder Zuständigkeit des angerufenen Gerichts gelten die gesetzlichen Bestimmungen in Italien.

Art. 3. VERJÄHRUNGSFRISTEN
Jedes Recht aus dem Versicherungsvertrag verjährt innerhalb von zwei Jahren nach dem Tag, an dem der Vorfall stattgefunden hat, auf dem das Recht gemäß Art. 2952, ital. ZGB gründet.

Art. 4. ZAHLUNGSWÄHRUNG
In Italien zu leistende Entschädigungen und Erstattungen werden in Euro ausgezahlt. Im Falle, dass Kosten in Ländern getragen wurden, die nicht der Europäischen Union angehören bzw. dieser angehören, jedoch nicht den Euro als Währung übernommen haben, wird die Erstattung zum Wechselkurs der Europäischen Zentralbank an dem Tag berechnet, an dem der Versicherungsnehmer die Kosten getragen hat.

Art. 5. SCHUTZ DER PERSONENBEZOGENEN DATEN
Der Versicherungsnehmer bemüht sich, alle Personen, deren persönliche Daten von Europ Assistance Italia S.p.A. im Rahmen des vorliegenden Vertrags verarbeitet werden können, über den Inhalt der Datenschutzerklärung (nach Art. 13 des GvD 196/2003 - Datenschutzgesetz) in Kenntnis zu setzen und ihre Zustimmung in die Verarbeitung der Daten durch Europ Assistance Italia S.p.A. einzuholen.

ABSCHNITT I – BEISTANDSVERSICHERUNG

BESONDERE DEFINITIONEN DES ABSCHNITTS

KRANKENVERSICHERUNG AUF REISEN

Unfall: Ein Ereignis durch einen zufälligen, gewaltsamen und äußeren Grund, das als direkte Folge feststellbare körperliche Verletzungen hat, die den Tod, eine dauerhafte Invalidität oder eine vorübergehende Untauglichkeit verursachen.

Pflegeeinrichtung: Das öffentliche Krankenhaus, die Klinik oder das Sanatorium, sowohl vertraglich an den staatlichen Gesundheitsdienst gebunden als auch private Einrichtungen, die ordnungsgemäß zur Krankenbehandlung bevollmächtigt sind. Ausgeschlossen sind Thermalbäder, Rehabilitationszentren und Kurhäuser, Diät- und Schönheitskliniken.

Erkrankung: Jede Änderung am Gesundheitszustand, die nicht von einem Unfall abhängt.

Plötzliche Erkrankung: Erkrankung mit akutem Auftreten, über die der Versicherungsnehmer keine Kenntnis hatte und die auf keinen Fall ein - wenn auch plötzliches - Wiederauftreten einer vorherigen Erkrankung ist, die dem Versicherungsnehmer bekannt war.

Vorbestehende Erkrankung: Erkrankung, die ein Ausdruck oder eine direkte Folge chronischer oder zuvor existierender Krankheitszustände bei Beginn der Wirksamkeit der Garantie ist.

KFZ-BETREUUNG

Panne: Schaden am Fahrzeug durch Abnutzung, Defekt, Bruch, Funktionsuntüchtigkeit von Teilen, die eine Verwendung unter normalen Bedingungen für den Versicherungsnehmer unmöglich machen.

Wohnsitz: Ort, an dem die physische Person ihren üblichen Wohnsitz hat, der aus der Meldebescheinigung hervorgeht.

Fahrzeug: Nach Art. 47 ff. der neuen ital. Straßenverkehrsordnung wird unter Fahrzeug das für den Eigengebrauch im Eigentum eines Angehörigen oder der Firma mit einem Gesamtgewicht bei Vollbeladung bis 35 t verstanden, im Besonderen:
- Kraftfahrzeuge.

BESONDERE BEDINGUNGEN DES ABSCHNITTS

Art. 6. VERSICHERUNGSNEHMER

PERSONENBETREUUNG

- Versichert ist:
- > Die natürliche Person mit Wohnsitz in einem der Mitgliedsstaaten der Europäischen Union oder in der Schweiz, die ein Reisepaket/Reiseleistungen beim Vertragspartner gekauft hat.
 - > Die natürliche Person mit Wohnsitz in einem der Nichtmitgliedsstaaten der Europäischen Union, die ein Reisepaket beim Vertragspartner gekauft hat, welches als Bestimmungsort ausschließlich einen Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder die Schweiz hat.

KFZ-BETREUUNG

- Versichert ist:
- > Die physische Person, die das oben besser benannte Fahrzeug führt, Halterin ist oder von dieser zum Fahren des Fahrzeugs autorisiert wurde und die einen Aufenthalt beim Vertragspartner gebucht hat.

Art. 33. VERSICHERUNGSNEHMER

Versichert ist:

- Die natürliche Person mit Wohnsitz in einem der Mitgliedsstaaten der Europäischen Union oder in der Schweiz, die ein Reisepaket/Reiseleistungen beim Vertragspartner gekauft hat.
- Die natürliche Person mit Wohnsitz in einem der Nichtmitgliedsstaaten der Europäischen Union, die ein Reisepaket beim Vertragspartner gekauft hat, welches als Bestimmungsort ausschließlich ein Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder die Schweiz hat.

Art. 34. GEGENSTAND DER VERSICHERUNG

Wenn der Versicherungsnehmer die versicherte Reise unterbricht, ausschließlich infolge von:

- Organisation und Erbringung durch Europ Assistance der Leistung *Krankenrücktransport* auf Grundlage der vertraglichen Bedingungen;
- Organisation und Erbringung durch Europ Assistance der Leistung *Vorzeitige Rückreise* auf Grundlage der vertraglichen Bedingungen;
- Kursänderung des Flugzeugs, in dem der Versicherungsnehmer reist, nach einer Entführung.

Europ Assistance erstattet den Anteil der nicht angetretenen Reiseleistungen nach den Angaben in Art. „KRITERIEN FÜR DIE SCHADENSREGULIERUNG“.

Der Teil der nicht angetretenen Reiseleistungen wird **bis zu einem Höchstbetrag in Höhe des Kaufbetrags der Reise und nach den Angaben in Art. „FESTLEGUNG DES HÖCHSTBETRAGS“** erstattet.

Art. 35. TERRITORIALE AUSDEHNUNG

Für die Versicherten mit Wohnsitz in der Europäischen Union oder in der Schweiz werden hierunter die Länder verstanden, in denen der Schadensfall aufgetreten ist und in denen die Garantien und Leistungen erbracht werden.

Sie werden in vier Gruppen aufgeteilt:

- A) Italien, Vatikanstadt und Republik San Marino;
- B) alle EU-Länder, im Besonderen: Österreich, Belgien, Bulgarien, Zypern, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich, Deutschland, Griechenland, Irland, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Polen, Portugal, Großbritannien, Tschechien, Rumänien, Slowakei, Slowenien, Spanien, Schweden, Ungarn;
- C) alle europäischen Ländern, die nicht zur EU gehören, und folgende Länder im Mittelmeerraum: Algerien, Zypern, Ägypten, Israel, Libanon, Libyen, Marokko, Syrien, Tunesien, Türkei.
- D) alle anderen Länder der Welt.

Für die Versicherungsnehmer mit Wohnsitz in einem Nichtmitgliedsstaat der Europäischen Union: gemeint sind alle Länder außer A) und B).

Für alle Versicherungsnehmer ist die Versicherung in den folgenden Ländern nicht wirksam:

Afghanistan, Antarktis, Kokosinseln, Südgeorgien, Heard und McDonaldinseln, Bouvetinsel, Weihnachtsinsel, Pitcairninnseln, Chagos-Archipel, Falklandinseln, Marshallinseln, United States Minor Outlying Islands, Salomonen, Wallis und Futuna, Kiribati, Mikronesien, Nauru, Niue, Palau, Westsahara, Samoa, St. Helena, Somalia, Französische Süd- und Antarktisgebiete, Westtimor, Osttimor, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu.

Art. 36. AUSSCHLUSS

- Ausgenommen sind Reiseunterbrechungen aufgrund von:**
- a. **vorbestehenden Erkrankungen bei Beginn der Garantie;**
 - b. **schwangerschaft oder sich daraus ergebenden Krankheitszuständen;**
 - c. **Nerven- und Geisteserkrankungen;**
 - d. **Erkrankungen oder Unfällen, deren Behandlung der Grund für die Reise war.**

Art. 37. VERPFLICHTUNGEN DES VERSICHERUNGSSNEHMERS

Nach der Reiseunterbrechung muss der Versicherungsnehmer innerhalb von sechzig Tagen nach Rückkehr Meldung erstatten – dazu muss er auf das Portal <https://sinistronline.europassistance.it> gehen und die Anleitungen befolgen (oder er kann direkt auf die Webseite www.europassistance.it Bereich Schadensfälle zugreifen) oder

schriftliche Meldung per Telegramm oder Fax an die Nummer 02.58.47.70.19 unter Angabe der folgenden Anschrift einsenden: **Europ Assistance - Piazza Trento, 8 - 20135 Mailand - unter Angabe des zuständigen Büros auf dem Umschlag (Ufficio Liquidazione Sinistri - Rifacimento Viaggio)** und unter Angabe von:

1. Vor- und Zuname, Anschrift, Telefonnummer;
 2. Nummer der Karte von Europ Assistance;
 3. Einwilligung in die Verarbeitung der personenbezogenen Daten durch Einfügen der nachfolgenden Erklärung in die Anzeige, die vom Versicherungsnehmer unterzeichnet werden muss: „Ich ermächtige Europ Assistance Italia S.p.A., meine personenbezogenen Daten einschließlich der sensiblen Daten für die Beurteilung zur Liquidierung des Schadensfalls zu verarbeiten“;
 4. Grund für die Reiseunterbrechung;
 5. Programm der Reise;
 6. Datum der Heimkehr;
 7. Zahlungsbescheinigungen der Reise;
 8. Auszug der Buchungsbestätigung, welche die Organisation/das Reisebüro ausgestellt hat;
- Die Nichterfüllung der Pflichten in Bezug auf die Meldung des Schadensfalls kann zum Verlust des Rechts auf Schadenersatz gemäß Art. 1915 Iust. ZGB führen.**

Art. 38. KRITERIEN FÜR DIE SCHADENSREGULIERUNG
Europ Assistance berechnet den Tageswert der Reise und unterteilt hierzu den in der Police angegebenen Gesamtwert durch die Anzahl der zu Beginn vorgesehenen Tage. Die Erstattung umfasst die vom Versicherungsnehmer nicht in Anspruch genommenen Resttage. Der Tag der Reiseunterbrechung und der zu Beginn vorgesehene Rückreisetag werden als ein Tag angesehen.

Art. 39. BERUFSGEHEIMNIS

Der Versicherungsnehmer befreit die Ärzte gegenüber Europ Assistance von der Schweigepflicht, die eventuell von der Untersuchung des Schadensfalls betroffen sind und den Versicherungsnehmer vor oder auch nach dem Schadensfall untersucht haben.

Art. 40. ENDE UND DAUER DER VERSICHERUNG

Die Versicherung gegenüber jedem einzelnen Versicherungsnehmer läuft ab dem Datum des Beginns der Reise/des Aufenthalts und ist bis zu ihrem/seinem Ende gültig. **Die maximale Laufzeit der Deckung für jeden Aufenthalt im Ausland während der Gültigkeit der Versicherung beträgt 60 fortlaufende Tage.**

Art. 41. FESTLEGUNG DES HÖCHSTBETRAGS

Im vorliegenden Abschnitt wird der nicht in Anspruch genommene Teil der Reise **bis höchstens dem Kaufbetrag der Reise erstattet; dieser Höchstbetrag kann in keinem Fall über Euro 5000,00 je Versicherungsnehmer liegen.** Bei gemeinsamer und gleichzeitiger Unterbrechung mehrerer eingetragener Versicherungsnehmer erfolgt die Entschädigung **bis zu einem Betrag in Höhe der Summe der für jeden Versicherungsnehmer versicherten Höchstbeträge, aber mit einem Gesamthöchstbetrag von Euro 15.000,00 je Vorgang.**

EUROP ASSISTANCE ITALIA S.p.A.

Europ Assistance Italia S.p.A.
Sede sociale, Direzione e Uffici:
Piazza Trento, 8 - 20135 Milano
Tel. 02.58.38.41 - www.europassistance.it
PEC: EuropAssistanceItaliaSpA@pec.europassistance.it
Capitale Sociale: Euro 12.000.000,00 i.v.
Rea 754519 - P. IVA 0076030157
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, iscritta all'Albo dei Gruppi assicurativi. Società soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

AZIENDA CON SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO DA DNV GL = ISO 9001 =

WIE DER BEISTAND BEANTRAGT WERDEN MUSS

Bei der Erbringung von Beistandsleistungen steht Ihnen die Organisationsstruktur von Europ Assistance rund um die Uhr zur Verfügung, die bei der Problemlösung und Genehmigung eventueller Kosten selbst tätig wird oder die geeigneten Vorgehensweisen angibt.

WICHTIG: Ergreifen Sie keine Maßnahmen, ohne sich zuvor telefonisch mit der Organisationsstruktur unter der folgenden Nummer in Verbindung gesetzt zu haben:

+39 02 58.24.03.86

Es müssen die folgenden Informationen bereitgestellt werden:

- Beantragter Einsatztyp
- Vor- und Zuname
- Ausweisnummer Europ Assistance
- Anschrift des Orts, an dem Sie sich befinden
- Telefonnummer

Wenn es für Sie nicht möglich ist, sich telefonisch mit der Organisationsstruktur in Verbindung zu setzen, können Sie: [ein Fax senden an die Nummer 02.58477201](http://www.europassistance.it) oder ein Telegramm an

EUROP ASSISTANCE ITALIA S.p.A. - Piazza Trento, 8 - 20135 MAILAND.

Reklamationen

Eventuelle Reklamationen in Bezug auf die Vertragsbeziehung oder die Verwaltung der Schadensfälle müssen schriftlich gesendet werden an:

Europ Assistance Italia S.p.A. – Ufficio Reclami – Piazza Trento, 8 – 20135 Mailand; Fax 02.58.47.71.28 – zertifizierte E-Mail-Adresse reclami@pec.europassistance.it - E-Mail ufficio.reclami@europassistance.it.

Wenn der Antragssteller mit dem Ausgang der Reklamation nicht zufrieden ist oder innerhalb der maximalen Frist von fünfundsiebzig Tagen keine Antwort erhalten hat, kann er sich an IVASS (ital. Institut für die Versicherungsaufsicht) – Servizio Tutela degli Utenti – Via del Quirinale 21 – 00187 Rom, Fax 06.42.133.745 oder 06.42.133.353. wenden und dem Schreiben die Dokumentation in Bezug auf die von der Gesellschaft verarbeitete Reklamation belegen. In diesen Fällen und für die Reklamationen, welche die Einhaltung der Bestimmungen des Sektors betreffen und die direkt IVASS vorgelegt werden müssen, muss in der Reklamation Folgendes angegeben werden:

- Vor-, Nachname und Wohnsitz des Beschwerdeführers unter eventueller Angabe der Telefonnummer
- Bestimmung des Gegenstands bzw. der Gegenstände, über den/die Beschwerde ergeht
- kurze und ausführliche Beschreibung des Grundes für die Beschwerde
- Kopie der Reklamation, die der Versicherungsgesellschaft vorgelegt wurde, und eventuelle Reaktion der Gesellschaft
- jedes nützliche Dokument, das die entsprechenden Umstände ausführlicher beschreibt

Das Formular für die Vorlage der Reklamation bei IVASS kann von der Webseite www.ivass.it heruntergeladen werden.

Für die Lösung der grenzüberschreitenden Streitfälle kann bei IVASS Beschwerde eingelegt oder das zuständige Auslandsystem durch das FIN-NET Verfahren eingeleitet werden (durch Aufrufen der Webseite http://ec.europa.eu/internal_market/finnet/index_en.htm).

Vor Anrufen der Gerichtsbehörde ist es möglich, sich für die Lösung der Streitfälle an alternative Systeme zu wenden, die auf Gesetzes- oder Vertragsebene vorgesehen sind.

Versicherungstreitfälle hinsichtlich der Festlegung und Schätzung der Schäden im Bereich der Schadenspolizen (wenn nach Versicherungsbedingungen vorgesehen).

Bei Streitfällen in Bezug auf die Festlegung und Schätzung der Schäden ist es notwendig, auf das vertragliche Gutachten zurückzugreifen, wenn in den Versicherungsbedingungen für die Lösung dieser Streitfälle vorgesehen. Der Antrag auf Aktivierung des vertraglichen Gutachtens oder des Schlichtungsverfahrens muss gerichtet werden an: Ufficio Liquidazione Sinistri – Piazza Trento, 8 – 20135 Mailand, Einschreiben mit Rückschein oder zertifizierte E-Mail an sinistri@pec.europassistance.it.

Wenn es um Streitfälle im Rahmen von Policen gegen das Schadensrisiko geht, in denen das vertragliche Gutachten schon vollständig erfüllt wurde oder die nicht zur Festlegung und Schätzung der Schäden gehören, sieht das Gesetz die obligatorische Vermittlung vor, die eine Voraussetzung für die Einleitung eines Verfahrens mit dem Recht bildet, zuvor auf das Mittel des Verhandlungsverfahrens mit anwaltlichem Beistand zurückzugreifen.

Versicherungstreitfälle hinsichtlich medizinischer Fragen (wenn nach Versicherungsbedingungen vorgesehen).

Bei Streitfällen in Bezug auf medizinische Fragen bei Unfall- oder Krankenversicherungen muss auf die Schlichtungsverfahren zurückgegriffen werden, wenn nach Versicherungsbedingungen für die Lösung solcher Streitfälle vorgesehen. Der Antrag auf Aktivierung des vertraglichen Gutachtens oder des Schlichtungsverfahrens muss gerichtet werden an: Ufficio Liquidazione Sinistri – Piazza Trento, 8 – 20135 Mailand, Einschreiben mit Rückschein oder zertifizierte E-Mail an sinistri@pec.europassistance.it.

Anschrift sinistri@pec.europassistance.it.

Wenn es um Streitfälle im Rahmen von Unfall- oder Krankenversicherungen geht, in denen das Schlichtungsverfahren schon erfüllt wurde oder die keine medizinischen Fragen betreffen, sieht das Gesetz die obligatorische Vermittlung vor, die eine Voraussetzung für die Einleitung eines Verfahrens mit dem Recht bildet, zuvor auf das Mittel des Verhandlungsverfahrens mit anwaltlichem Beistand zurückzugreifen.

Unbeschadet des Rechts, den Rechtsweg zu beschreiten.

Europ Assistance muss, um die im Versicherungsschein vorgesehenen Leistungen/Garantien zu erfüllen, die Daten des Versicherungsnehmers verarbeiten, und zu diesem Zweck benötigt sie gemäß Gesetzesverordnung 196/03 (Datenschutzbestimmung) Ihre Einwilligung. Daher gibt der Versicherungsnehmer, wenn er sich mit Europ Assistance in Verbindung setzt oder sie kontaktieren lässt, freiwillig seine Einwilligung in die Verarbeitung seiner allgemeinen, sensiblen und gerichtlichen personenbezogenen Daten, wie in den Datenschutzbestimmungen angegeben.

Seit dem 25. Mai 2018 ist die europäische Verordnung über den Schutz personenbezogener Daten anwendbar. Europ Assistance Italia möchte die Informationen über die Verarbeitung der personenbezogenen Daten gemäß dem neuen Format liefern, wie von der Verordnung gefordert, die die vorherige ersetzt und gemäß der Datenschutzerklärung vorgelegt wird. Die Einwilligungen, wie unter der Gültigkeit der Datenschutzerklärung gefordert und erteilt, bleiben bestehen.

Was die personenbezogenen Daten sind und wie sie von Europ Assistance Italia SpA verwendet werden

Datenschutzerklärung über die Verarbeitung der Daten zu Versicherungszwecken
(gemäß Art. 13 und 14 der Europäischen Verordnung über den Schutz personenbezogener Daten)

Die **personenbezogenen Daten** sind die Informationen, die eine Person betreffen und es erlauben, sie von anderen Personen zu unterscheiden. Personenbezogene Daten sind zum Beispiel Vorname und Nachname, die Personalausweis- oder die Reisepassnummer, Informationen über den Gesundheitszustand wie Krankheit oder Unfall, und Informationen über Straftaten und Verurteilungen. Es gibt Bestimmungen⁽¹⁾, die die personenbezogenen Daten vor nicht vorschriftsmäßigen Verwendungen schützen. Europ Assistance Italia befolgt diese Bestimmungen, und auch aus diesem Grund möchte sie Sie darüber informieren, was sie mit Ihren personenbezogenen Daten macht ⁽²⁾.

Wenn die Beschreibungen in dieser Datenschutzerklärung nicht ausreichend sind, oder wenn Sie ein von der Verordnung vorgesehenes Recht geltend machen wollen, können Sie an den **Datenschutzbeauftragten** bei Europ Assistance Italia - Ufficio Protezione Dati - Piazza Trento 8 - 20135 Milano schreiben oder eine E-Mail an folgende Adresse senden: UfficioProtezioneDati@europassistance.it

Weshalb Europ Assistance Italia Ihre personenbezogenen Daten verwendet und was geschieht, wenn Sie sie nicht liefern oder nicht darin einwilligen, sie zu verwenden

Europ Assistance verwendet Ihre personenbezogenen Daten und, falls notwendig, auch Ihre Daten in Bezug auf den Gesundheitszustand oder Straftaten und Verurteilungen für die folgenden *Versicherungszwecke*:

- um eine Tätigkeit auszuführen, die von der Versicherung vorgesehen ist, oder um die LEISTUNGEN und DECKUNGEN zu erbringen; um die Versicherungstätigkeit auszuführen, d.h. z.B. die Versicherung anzubieten und zu verwalten, die Prämien einzuziehen, sich rückzuversichern, Kontroll- und Statistikaktivitäten durchzuführen: Ihre allgemeinen Daten, die sich auch auf Ihren Standort beziehen können, wenn die LEISTUNGEN und die DECKUNGEN die Ortsbestimmung beinhalten, werden für die Vertragserfüllung verarbeitet; um, wenn erforderlich, Ihre Daten in Bezug auf den Gesundheitszustand oder in Bezug auf Straftaten oder Verurteilungen, für die Sie Ihre Einwilligung geben müssen, zu verarbeiten.
- um die Versicherungstätigkeit auszuführen, Versicherungsbetrug vorzubeugen und ihn festzustellen, Klagen zu erheben und mögliche Straftaten den Behörden mitzuteilen, die Forderungen einzutreiben, Mitteilungen innerhalb der Gruppe durchzuführen, die Sicherheit der Gebäude und der EDV-Geräte zu schützen: Ihre Daten und auch die Daten in Bezug auf den Gesundheitszustand oder in Bezug auf Straftaten und Verurteilungen, für die Sie Ihre Einwilligung erteilt haben, werden aus rechtlichem Interesse von der Gesellschaft und von Dritten verarbeitet;
- um die gesetzlich vorgesehene Tätigkeit auszuüben, wie zum Beispiel das Aufbewahren der Versicherungs- und Schadensfalldokumente; die Anfragen der Behörden zu beantworten, wie zum Beispiel der Polizei und des Instituts für die Versicherungsaufsicht (IVASS): Ihre Daten einschließlich der Daten in Bezug auf den Gesundheitszustand oder in Bezug auf Straftaten oder Verurteilungen werden für die Einhaltung des Gesetzes oder der Verordnung verarbeitet.

Wenn Sie Ihre personenbezogenen Daten nicht liefern bzw. nicht einwilligen, sie zu verwenden, kann Europ Assistance Italia keine Tätigkeiten für die Versicherungszwecke ausführen und kann daher auch nicht die DECKUNGEN und LEISTUNGEN liefern.

Wie Europ Assistance Ihre personenbezogenen Daten verwendet und wem sie sie mitteilt

Europ Assistance Italia verwendet über ihre Angestellten, Mitarbeiter und auch über externe Personen/Gesellschaften⁽³⁾ die personenbezogenen Daten, die sie von Ihnen oder von anderen Personen sowohl auf Papier als auch auf dem Computer erhalten hat (wie zum Beispiel vom Versicherungsnehmer, von einem Angehörigen oder vom Arzt, der ihn behandelt hat, von einem Mitreisenden oder einem Veranstalter).

Für die *Versicherungszwecke* kann Europ Assistance Italia Ihre personenbezogenen Daten, falls notwendig, Privat- und öffentlichen Personen, die in der Versicherungsbranche tätig sind, und anderen Personen mitteilen, die Aufgaben technischer, organisatorischer und operativer Natur⁽⁴⁾ ausführen.

Europ Assistance Italia kann auf der Basis der Tätigkeiten, die sie ausüben muss, Ihre personenbezogenen Daten in Italien und im Ausland verwenden und sie auch Personen mit Sitz in Staaten mitteilen, die sich außerhalb der Europäischen Union befinden und die gemäß der Europäischen Kommission eventuell kein adäquates Schutzniveau garantieren. In diesen Fällen erfolgt die Übertragung Ihrer personenbezogenen Daten an Personen außerhalb der Europäischen Union mit den angemessenen und adäquaten Sicherheiten auf der Basis des anwendbaren Gesetzes. Sie haben das Recht, die Informationen und, wenn angemessen, eine Kopie der aufgenommenen Sicherheiten zu erhalten, um Ihre personenbezogenen Daten außerhalb der Europäischen Union zu übertragen. Setzen Sie sich dazu mit der Datenschutzabteilung in Verbindung.

Europ Assistance Italia macht Ihre personenbezogenen Daten nicht der Öffentlichkeit zugänglich.

Für wie lange wir Ihre personenbezogenen Daten aufbewahren

Europ Assistance Italia bewahrt Ihre personenbezogenen Daten die ganze Zeit über auf, die für die Verwaltung der obengenannten Zwecke, wie von den Bestimmungen vorgesehen, notwendig ist, oder bei fehlenden Bestimmungen auf der Basis der Zeiten, die nachfolgend aufgeführt werden.

- Die in den Versicherungsverträgen enthaltenen personenbezogenen Daten, Versicherungsabkommen und Mitversicherungsverträge, Akten von Schadensfällen und Streitsachen werden 10 Jahre nach der letzten Eintragung gemäß den Verfügungen des Italienischen Bürgerlichen Gesetzbuches oder für weitere 5 Jahre gemäß den ordnungsgemäßen Versicherungsbestimmungen aufbewahrt.
- Die zu jeder beliebigen Gelegenheit erfassten allgemeinen personenbezogenen Daten (z.B. Abschluss einer Versicherung, Bitte um einen Kostenvorschlag...), die von der Erteilung/Verweigerung der Einwilligung für die Werbeangebote und das Profiling begleitet sind, werden für immer aufbewahrt, ebenso wie die Nachweise der entsprechenden Änderungen, die von Ihnen im Lauf der Zeit der Einwilligung/Verweigerung hinzugefügt wurden.
- Die infolge des Ausübens der Rechte der betroffenen Personen erfassten personenbezogenen Daten werden nach der letzten Eintragung 10 Jahre lang gemäß den Bestimmungen des Italienischen Bürgerlichen Gesetzbuchs aufbewahrt.
- Die personenbezogenen Daten von Personen, die Straftaten verüben oder versucht haben, dies zu tun, werden auch über die 10-Jahres-Frist hinaus aufbewahrt.

Im Allgemeinen wird für alles, was nicht ausdrücklich spezifiziert ist, die zehnjährige Aufbewahrungsfrist, wie von Artikel 2220 des Italienischen Bürgerlichen Gesetzbuchs vorgesehen, oder eine andere spezifische Frist angewandt, die von der geltenden Rechtsprechung vorgesehen ist.

Welche Rechte Sie zum Schutz Ihrer personenbezogenen Daten haben

In Bezug auf die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten haben Sie die folgenden Rechte: Zugriff, Berichtigung, Löschung, Einschränkung, Übertragbarkeit, Widerruf und Widerspruch, die Sie mit den im nachfolgenden Absatz „Wie Sie vorgehen können, um Ihre Rechte zum Schutz Ihrer personenbezogenen Daten geltend zu machen“ aufgeführten Modalitäten geltend machen können. Sie haben das Recht, bei der Aufsichtsbehörde zum Schutz der personenbezogenen Daten Beschwerde einzureichen. Mehr Informationen finden Sie auf der Webseite www.garanteprivacy.it.

Wie Sie vorgehen können, um Ihre Rechte zum Schutz Ihrer personenbezogenen Daten geltend zu machen

- Um zu erfahren, welches Ihre personenbezogenen Daten sind, die von Europ Assistance Italia verwendet werden,
- um zu beantragen, Ihre personenbezogenen Daten bei Europ Assistance Italia zu berichtigen (zu aktualisieren, zu ändern) oder, wenn möglich, zu löschen,
- um Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten einzulegen,

können Sie an folgende Adresse schreiben:

Ufficio Protezione Dati - Europ Assistance Italia SpA - Piazza Trento, 8 - 20135 Milano,
oder eine E-Mail senden an: UfficioProtezioneDati@europassistance.it

Änderungen und Aktualisierungen der Datenschutzerklärung

Auch im Hinblick auf künftige Änderungen, die an der anwendbaren Datenschutz-Grundverordnung eintreten können, kann Europ Assistance Italia diese Datenschutzerklärung ganz oder teilweise ergänzen und/oder aktualisieren. Es gilt als vereinbart, dass jede beliebige Änderung, Ergänzung oder Aktualisierung gemäß den geltenden Bestimmungen auch durch Veröffentlichung auf der Internetseite www.europassistance.it mitgeteilt wird.

(1) Die Europäische Verordnung über die Verarbeitung der personenbezogenen Daten EU 2016/679 (Datenschutzverordnung) und das primäre und sekundäre italienische Recht

(2) Europ Assistance Italia ist gemäß den Festlegungen in der Datenschutzverordnung als Inhaber der Verarbeitung tätig

(3) Diese Personen werden gemäß der Datenschutzverordnung zu Datenschutzbeauftragten bzw. zu Personen, die zur Verarbeitung ermächtigt sind, ernannt oder sind als selbständige Inhaber oder Mitinhaber tätig und üben Aufgaben technischer, organisatorischer und operativer Natur durch. Dies sind zum Beispiel: Vertreter, Untervertreter und andere Agenturmitarbeiter, Versicherungswerber, Versicherungsmakler, Banken, Wertpapierunternehmen und andere Erwerbskanäle; Versicherer, Mitversicherer und Rückversicherer, Rentenfonds, Versicherungsmathematiker, Rechtsanwälte und Vertrauensärzte, technische Berater, Pannenhelfer, Sachverständige, Werkstätten, Fahrzeugverschrottungszentren, Gesundheitseinrichtungen, Gesellschaften zur Schadensabwicklung und andere vertragliche Dienstleister), Gesellschaften der Generali Gruppe und andere Gesellschaften, die Tätigkeiten der Vertragsverwaltung und Dienstleistungen, EDV-Leistungen, computergesteuerte, Finanz- und Verwaltungsdienstleistungen, Archivierung, Korrespondenzverwaltung, Buchführung und Bilanzertifizierung ausführen, Gesellschaften, die auf Marktforschung und Umfragen über die Servicequalität spezialisiert sind.

(4) Andere Europ Assistance Niederlassungen, Gesellschaften der Generali Gruppe und andere Personen, wie zum Beispiel Versicherungsmakler (Vertreter, Broker, Untervertreter, Banken), Mit- oder Rückversicherungsgesellschaften, Rechtsanwälte, Berater und andere Fachkräfte, Lieferanten wie Karosseriewerkstätten, Pannenhelfer, Verschrotter, Gesundheitseinrichtungen, Gesellschaften, die die Schadensfälle abwickeln, andere Gesellschaften, die die EDV-Leistungen, computergesteuerte, Finanz- und Verwaltungsdienstleistungen, Archivierung, Mailing- und Profiling-Dienstleistungen liefern und den Zufriedenheitsgrad der Kunden erfassen.