

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

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

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

### QUELLES SONT LES DONNÉES PERSONNELLES ET COMMENT ELLES SONT UTILISÉES PAR EUROP ASSISTANCE ITALIA SpA

Informations sur le traitement des données à des fins d'assurance

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Quels sont vos droits protégeant les Données personnelles vous concernant

En ce qui concerne le traitement des Données personnelles vous concernant les droits suivants vous sont concédés : accès, correction, suppression, limitation, portabilité, révocation, opposition que vous pourrez faire valoir selon

les modalités reportées dans le paragraphe suivant « Comment faire valoir vos droits protégeant les Données personnelles vous concernant ».

Vous avez le droit de présenter une réclamation au Commissaire à la protection des données personnelles et vous pouvez trouver de plus amples informations sur le site [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it).

### Comment faire valoir vos droits protégeant les Données personnelles vous concernant

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

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

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

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

vous pouvez écrire à :

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

également par mail : [UfficioProtezioneDati@europassistance.it](mailto:UfficioProtezioneDati@europassistance.it)

### Modifications et mises à jour de la Note d'information

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

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

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

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

[4] Au Contractant de police, à d'autres filiales d'Europ Assistance, Sociétés du Groupe Generali et à d'autres sujets comme par exemple des intermédiaires d'assurance (agents, courtiers, sous-agents, banques) des compagnies de coassurance ou de réassurance, des avocats, des médecins, des consultants et autres professionnels ; des fournisseurs tels que des carrosseries, secouristes, démolisseurs, établissements médicaux, sociétés gérant les sinistres, autres sociétés fournissant des services informatiques, télématiques, financiers, administratifs, d'archivage, de mailing, de profilage et qui augmentent le degré de satisfaction des clients.

## DEFINITIONS GÉNÉRALES

**Assuré** : la personne dont l'intérêt est protégé par l'assurance.  
**Contractant** : ELITE VACANZE GESTIONI S.R.L. sise à Fingline e Incisa Valdarno (FI), Via Norcenni n. 7 - N° TVA 06196120486, qui souscrit la police d'assurance pour le compte de tiers.

**Europ Assistance** : la compagnie d'assurance, c'est-à-dire Europ Assistance Italia S.p.A. – siège social, direction et bureaux : Piazza Trento, 8 – 20135 Milan – Adresse de courrier électronique certifiée (PEC) : [EuropAssistanceItaliaSpA@pec.europassistance.it](mailto:EuropAssistanceItaliaSpA@pec.europassistance.it) - Entreprise autorisée à l'exercice des Assurances par décret du

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Voyage :

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

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

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

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

## NORMES PARTICULIÈRES RÉGISSANT L'ASSURANCE EN GÉNÉRAL

### Art. 1. AUTRES ASSURANCES

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

### Art. 2. LOI APPLICABLE POUR LA POLICE ET JURIDICTION

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

### Art. 3. DÉLAIS DE PRESCRIPTION

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

### Art. 4. DEVISE DU PAIEMENT

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

### Art. 5. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

L'Assuré s'engage à porter à l'attention de tous les sujets, dont les données personnelles pourront être traitées par Europ Assistance Italia, conformément aux dispositions du contrat d'assurance, le contenu de la note d'information sur le traitement des données incluse dans les présentes conditions de police et d'obtenir de ceux-ci aux fins de l'assurance leur consentement au traitement des données les concernant relatives à la santé. À cette fin, vous pouvez soumettre à la personne concernée la formulation de consentement suivante : « J'ai lu la Note d'information sur le traitement des données et je consens au traitement des données personnelles me concernant relatives à la santé nécessaires à la gestion de la police par Europ Assistance Italia et par les sujets indiqués dans la note d'information. »

### Art. 6. SANCTIONS INTERNATIONALES

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

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

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

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

Attention !

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

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

## SECTION I – ASSURANCE ASSISTANCE

### DEFINITIONS PARTICULIÈRES DE SECTION

#### ASSISTANCE SANITAIRE EN VOYAGE

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

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

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

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

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

#### ASSISTANCE AU VÉHICULE

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

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

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

### CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SECTION

#### Art. 6. SUJETS ASSURÉS

##### ASSISTANCE À LA PERSONNE

Est assurée :

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

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

##### ASSISTANCE AU VÉHICULE

Est assurée :

> la personne physique qui conduit le véhicule tel qu'il est défini en détail ci-dessus, qu'elle soit son propriétaire ou la

personne autorisée par celui-ci à conduire le véhicule, et qui a effectué auprès du contractant une réservation pour un séjour.

#### Art. 7. OBJET ET OPÉRATIVITÉ DE L'ASSURANCE

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

#### Prestations

##### ASSISTANCE À LA PERSONNE

###### 1. CONSULTATION MÉDICALE

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

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

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

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

Si, suite à une consultation médicale, l'assuré en voyage doit se soumettre à une visite médicale, la structure organisationnelle veillera à envoyer sur le lieu de l'événement, aux frais d'Europ Assistance, un médecin disposant d'une convention avec Europ Assistance. Si aucun des médecins disposant d'une convention n'est en mesure d'intervenir personnellement, la structure organisationnelle organisera le transfert de l'assuré en ambulance dans le centre médical adéquat le plus proche.  
**La prestation est fournie de 20h à 8h, du lundi au vendredi et 24 heures sur 24 le samedi, le dimanche et les jours fériés.**

###### 3. SIGNALLEMENT D'UN MÉDECIN SPÉCIALISTE À L'ÉTRANGER

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

###### 4. RETOUR SANITAIRE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Sont exclus de la prestation :**

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

###### 5. RETOUR AVEC UN MEMBRE DE LA FAMILLE ASSURÉ









L'interruption du voyage et le jour du retour prévu au début du voyage sont considérés comme un seul jour.

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

EUROP ASSISTANCE ITALIA S.p.A.

#### Art. 39. SECRET PROFESSIONNEL

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

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

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

#### Art. 41. DETERMINATION DE L'INDEMNITÉ MAXIMALE

Pour la présente section, la partie du voyage non utilisée sera remboursée **jusqu'à un maximum correspondant à la valeur d'achat du voyage ; ce plafond ne pourra en tout cas jamais dépasser 5000,00 euros par assuré.** En cas d'interruption de plusieurs assurés inscrits au voyage ensemble et simultanément, le remboursement sera versé **jusqu'à la concurrence d'un montant correspondant à la somme des plafonds assurés pour chaque assuré, mais pour un plafond total de 15 000,00 euros par dossier.**

## COMMENT DEMANDER DE L'ASSISTANCE

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

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

**+39 02 58.24.03.86**

Vous devrez communiquer les informations suivantes :

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

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

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

#### Réclamations

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

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

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

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

Il est possible de télécharger le formulaire de présentation de la réclamation adressée à l'IVASS sur le site [www.ivass.it](http://www.ivass.it).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Europ Assistance Italia S.p.A.

Sede sociale, Direzione e Uffici: Piazza Trento, 8 - 20135 Milano - Tel. 02.58.38.41 - [www.europassistance.it](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. 1.00018 - Società appartenente al Gruppo Generali, iscritto all'Albo dei Gruppi assicurativi - Società soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

