

## VOYAGES TOUR OPERATOR CONDITIONS D'ASSURANCE MOD.T08496 ed.02/2016

### Assistance médicale – Remboursement frais médicaux – Annulation du voyage – Réparation des voyages

L'opérativité des présentes conditions est subordonnée à la validité de la Police.

#### Note d'information au client pour le traitement des données personnelles

Aux termes de l'article 13 - Décret Législatif italien du 30 juin 2003 n° 196 en matière de protection des données personnelles (Code de protection Vie privée), nous vous informons que :

1 – vos données personnelles, communes et sensibles (les « Données ») seront traitées par Europ Assistance Italia S.p.A. à l'aide de supports papier, électroniques et/ou automatisés, pour des buts concernant :

a) gestion et exécution des obligations relatives à la Police d'assurance;

b) accomplissement d'obligations légales, du règlement ou des normes communautaires (comme par exemple pour l'anti-blanchiment) et/ou des dispositions prises par les organes publics.

2 - le traitement des données est :

a) nécessaire pour l'exécution et pour la gestion de la Police d'assurances (1.a) ;

b) obligatoire de par la loi, le règlement ou les normes communautaires et/ou les dispositions prises par des organes publics (1.b).

3 – les Données pourront être communiquées aux sujets suivants en tant que Titulaires autonomes :

a) sujets nommés, chargés par Europ Assistance Italia S.p.A. de la fourniture de services instrumentaux ou nécessaires pour exécuter les obligations identifiées dans la Police d'assurances en Italie et à l'étranger, comme – à titre d'exemple – les sujets chargés de la gestion des archives et de l'élaboration des données, instituts de crédit, experts, médecins légaux;

b) organismes associatifs (Ania) et consortiums propres du secteur des assurances, I.s.v.a.p., Autorités de Justice, ainsi que tous autres sujets à qui la communication est due dans le but énoncé au point 1.b;

c) prestataires d'assistance, sociétés contrôlées ou sociétés associées à Europ Assistance Italia S.p.A. ou chargées par cette dernière, en Italie ou à l'étranger, dans le but énoncé aux points 1.a et 1.b, ou d'autres compagnies d'assurances et/ou sociétés de services pour la répartition du risque;

d) au contractant GOLFO DEL SOLE S.P.A.;

en outre vos Données pourront être connues par des employés et collaborateurs en qualité de Chargés ou de Responsables.

Les Données ne seront pas diffusées.

4 – Le titulaire du traitement est Europ Assistance Italia S.p.A.. Vous pourrez demander la liste des Responsables du traitement, exercer les droits indiqués à l'article 7 du Code de Protection de la Vie privée, et en particulier obtenir du Titulaire la confirmation de l'existence des données vous concernant, leur communication et l'indication de la logique et des buts du traitement, l'effacement, la mise à jour ou le blocage de ces données, et vous opposer à leur traitement pour des raisons légitimes, en écrivant à : EUROPE ASSISTANCE ITALIA S.p.A. - Piazza Trento, 8 - 20135 Milano - Ufficio Protezione Dati. [UfficioProtezioneDati@europassistance.it](mailto:UfficioProtezioneDati@europassistance.it)

#### Définitions

**ASSURE**: Le sujet dont l'intérêt est protégé par l'Assurance.

**CONTRACTANT**: Golfo del Sole S.p.A. qui souscrit la police au nom des autres.

**EUROP ASSISTANCE**: Europ Assistance Italia S.p.A., entreprise autorisée à l'exercice des assurances, par le décret du Ministère de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat N° 19569 du 2 juin 1993 (Journal Officiel italien du 1<sup>er</sup> juillet 1993 N. 152) – Inscrite à la section I du Registre des Sociétés d'Assurance et de Réassurance sous le n° 1.00108 – Société appartenant au Groupe Generali, inscrit au Registre des Groupes d'Assurances – Société soumise à la direction et à la coordination d'Assicurazioni Generali S.p.A.

**GARANTIE**: l'assurance qui ne rentre pas dans l'assurance d'assistance, pour laquelle, en cas de sinistre, Europ Assistance procède au remboursement du dommage subi par l'assuré.

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

**ACCIDENT**: l'événement dû à une cause fortuite, violente et extérieure, ayant comme conséquence directe et exclusive des lésions physiques objectivement constatables, causant la mort, une invalidité permanente ou une incapacité temporaire.

**ETABLISSEMENT MEDICAL**: l'hôpital public, la clinique ou l'établissement médical, tant conventionnés avec le Service Médical National que privés, régulièrement autorisés à l'assistance en hôpital. Sont exclus les établissements thermaux, les maisons de convalescence et de séjour, les cliniques ayant un but diététique et esthétique.

**MALADIE**: toute altération de l'état de santé indépendante d'un accident.

**MALADIE SOUDAINE**: maladie aiguë dont l'assuré n'était pas au courant et qui n'est pas, en tout cas, une manifestation, même soudaine, d'une maladie précédente dont l'assuré avait connaissance.

**MALADIE PREEXISTANTE**: maladie qui est l'expression ou la conséquence directe de situations pathologiques chroniques ou préexistantes lors de la prise d'effet de la garantie.

**PLAFOND**: la somme maximale, établie dans la police, jusqu'à laquelle Europ Assistance s'engage à fournir la garantie et/ou la prestation prévue.

**PENALITE**: la somme débitée au Client qui se retire du contrat de voyage/location avant le départ, à l'exclusion d'éventuels droits d'inscription et/ou d'ouverture d'un dossier, selon le règlement appliqué à la structure.

**PRESTATIONS**: les assistances fournies aux assurés par Europ Assistance, grâce à sa Structure Organisationnelle, en cas de sinistre.

**HOSPITALISATION**: la permanence dans un établissement médical pendant au moins une nuit.

**SINISTRE**: l'événement pour lequel l'assurance est fournie.

**DECOUVERT**: 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.

**STRUCTURE ORGANISATIONNELLE**: la Structure d'Europ Assistance Service S.p.A. - Piazza Trento, 8 - 20135 Milan, constituée des responsables, du personnel (médecins, techniciens, opérateurs), des équipements et des établissements (centralisés et non), opérationnels 24 heures sur 24 tous les jours de l'année, ou dans certaines limites prévues par le contrat, qui, en vertu d'une convention spécifique, signée avec Europ Assistance Italia S.p.A., se charge d'établir le contact téléphonique avec l'assuré, organiser et fournir les prestations d'assistance prévues dans la police, dont les coûts sont à la charge d'Europ Assistance Italia S.p.A.

**VOYAGE**: la durée du séjour réservé / acheté auprès du contractant, et plus précisément à partir du jour du check-in jusqu'au jour du check-out hors de la structure.

#### Art. 1. DATE DE PRISE D'EFFET ET DUREE DE L'ASSURANCE

L'assurance à l'égard de chaque assuré prend effet à partir de la date du début du séjour (check-in) et restera en vigueur jusqu'à la fin du séjour (check-out). La durée maximale de la couverture pour chaque période de permanence continue à l'étranger au cours de la période de validité de l'Assurance est de 60 jours consécutifs.

#### Art. 2. ETENDUE TERRITORIALE

A savoir les Pays où le sinistre s'est produit, et où les garanties et les prestations sont fournies, c'est-à-dire en Italie, République de Saint Marin et Cité du Vatican.

#### Art. 3. DELIMITATIONS DES PRESTATIONS ET DES GARANTIES

Les prestations d'assistance sont fournies une seule fois pour chaque type pendant la période de durée du voyage.

La garantie « Assurance de remboursement Frais médicaux » pourra être demandée même plusieurs fois pendant la période de durée du voyage, à condition que la somme totale des indemnités versées ne dépasse pas les plafonds prévus.

#### Art. 4. AUTRES ASSURANCES

Aux termes des dispositions prévues par l'article 1910 du Code civil italien, l'assuré qui jouirait de Prestations / Garanties analogues à celles de la présente police, en vertu des contrats signés avec une autre entreprise d'assurances, est obligé en tout cas d'aviser du sinistre toutes les entreprises d'assurances, et spécifiquement Europ Assistance Italia S.p.A., sous un délai de trois jours, sous peine de déchéance, cette inexécution étant considérée comme une omission volontaire.

#### Art. 5. LIMITATION DE RESPONSABILITE

Europ Assistance n'assume aucune responsabilité pour des dommages causés par l'intervention des Autorités du Pays où l'assistance est fournie, ou pour des dommages conséquents à toute autre circonstance fortuite et imprévisible.

#### Art. 6. EXCLUSION DE COMPENSATIONS ALTERNATIVES

Si l'assuré ne jouit pas d'une ou de plusieurs Prestations / Garanties, Europ Assistance n'est pas tenu de fournir des Prestations / Indemnités alternatives, d'aucun genre, à titre de compensation.

#### Art. 7. DELAIS DE PRESCRIPTION

Tout droit à l'encontre d'Europ Assistance est prescrit dans un délai de deux ans à compter de la date du sinistre ayant donné lieu au droit de recevoir les Prestations / Garanties, conformément aux dispositions de l'Article 2952 du Code civil italien.

#### Art. 8. REGIME DE LOI ET JURIDICTION

La police est soumise au régime de la loi italienne. Tous les litiges relatifs à la police sont soumis à la juridiction italienne. Pour toutes les questions non expressément réglementées ici et comme dans la référence à la compétence et/ou de compétence de la juridiction saisie, s'appliquent dispositions de loi.

#### Art. 9. DEVISE DE PAIEMENT

Les indemnités et les remboursements sont versés en Italie en euros. En cas de frais soutenus dans des Pays n'appartenant pas à l'Union européenne, ou y appartenant mais sans avoir adopté l'euro comme devise, le remboursement sera calculé au taux de change relevé par la Banque Centrale européenne relatif au jour où l'assuré a soutenu ces frais.

#### Art. 10. SECRET PROFESSIONNEL

L'assuré libère du secret professionnel envers Europ Assistance les médecins éventuellement chargés de l'examen du sinistre qui l'ont examiné avant ou même après le sinistre.

#### Art. 11. PERSONNES NON ASSURABLES

(Valable seulement pour l'Assurance Assistance et Remboursement des Frais Médicaux)

Etant donné que la Compagnie Europ Assistance, si elle avait été au courant du fait que l'assuré souffrait d'alcoolisme, de toxicomanie, du syndrome immunodéficitaire acquis (SIDA), ou d'une des infirmités mentales suivantes : syndromes organiques cérébraux, troubles schizophréniques, troubles paranoïaques, formes maniaco-dépressives, n'aurait pas accepté la prestation de l'assurance, il est convenu que, au cas où une ou plusieurs des maladies ou des affections citées ci-dessus se manifesteraient au cours du contrat, seront appliquées les dispositions prévues par l'art. 1898 du Code civil italien, indépendamment de l'évaluation concrète de l'état de santé de l'assuré. En cas de déclarations inexactes ou réticentes, seront appliquées les dispositions prévues par les articles 1892, 1893, 1894 du Code civil italien.

#### Art. 12. OBLIGATIONS DE L'ASSURE EN CAS DE SINISTRE Pour l'Assurance Assistance

En cas de sinistre couvert par l'assurance assistance, l'assuré doit immédiatement contacter la Structure Organisationnelle. L'inexécution de cette obligation entraîne la déchéance du droit aux prestations d'assistance, car elle vaut comme omission volontaire.

#### Pour les Assurances Remboursement Frais Médicaux

En cas de sinistre, l'assuré devra effectuer une déclaration en accédant au portail <https://sinistronline.europassistance.it>, en suivant les instructions (ou bien en accédant directement au site web [www.europassistance.it](http://www.europassistance.it) section sinistres), ou devra envoyer un avis écrit à Europ Assistance Italia S.p.A. - Piazza Trento, 8 - 20135 Milan, en indiquant sur l'enveloppe « Ufficio Liquidazione Sinistri », en spécifiant le nom de l'Assurance pour laquelle il requiert le remboursement, avant, dernière limite :

- 60 (soixante) jours pour l'Assurance Remboursement Frais Médicaux et Frais pour Livraison retardée du Bagage ;

- 10 (dix) jours pour l'Assurance Bagage, effets personnels, à compter du jour où le sinistre s'est produit, l'assuré devra avertir par écrit Europ Assistance Italia S.p.A. Piazza Trento, 8 - 20135 Milan, en indiquant sur l'enveloppe « Ufficio Liquidazione Sinistri », en spécifiant le nom de l'Assurance pour laquelle il requiert le remboursement, et en envoyant :

- prénom, nom, adresse et n° de téléphone;

- numéro de la carte Europ Assistance, ou copie de la carte si l'assuré la détient;

- les circonstances de l'événement ;

- certificat du Premier Secours rédigé sur le lieu du sinistre, indiquant la pathologie subie ou le diagnostic médical qui certifie le type et les modalités de l'accident subi ;

- en cas d'hospitalisation, copie conforme à l'original du dossier médical ;

- originaux des récépissés de factures, reçus fiscaux ou non, pour les dépenses soutenues, avec les données fiscales (N° d'e TVA, ou Code fiscal) de qui a émis la facture et des personnes aux noms desquelles ces récépissés ont été émis;

- Ordonnance médicale pour l'achat éventuel de médicaments avec les récépissés originaux des médicaments achetés.

#### Seulement pour l'Assurance Frais d'Annulation du Voyage :

En cas de modification et/ou de renonciation forcée au voyage ou à la location, l'assuré devra effectuer, dans les cinq jours calendaires à compter de l'événement de la cause de la renonciation, et en tout cas avant la date, dernier délai, du début du voyage, une déclaration en accédant au portail <https://sinistronline.europassistance.it>, en suivant les instructions (ou bien en accédant directement au site [www.europassistance.it](http://www.europassistance.it) section sinistres), ou devra envoyer par télégamme ou par fax au n. 02.58.47.70.19, une déclaration écrite adressée à : Ufficio Liquidazione Sinistri (Annulation Voyage) - Europ Assistance Italia S.p.A. - Piazza Trento, 8 - 20135 Milan, en indiquant :

- prénom, nom, adresse et n° de téléphone;

- numéro de carte Europ Assistance ;

- la cause de l'annulation ou de la modification ;

- lieu où l'on peut trouver l'assuré.

Si la renonciation et/ou la modification au voyage est due à une maladie et/ou à un accident d'une des personnes indiquées au point a) de l'article « Objet de l'assurance », la déclaration devra en outre indiquer :

- l'adresse où l'on peut trouver ces personnes ;

- le type de pathologie ;

- le début et la fin de la pathologie.

Dans les 15 jours à compter de la susdite déclaration, l'assuré devra aussi présenter à Europ Assistance Italia S.p.A. les documents suivants :

- copie de la carte Europ Assistance, si l'assuré la détient ;

- en cas de maladie ou d'accident, certificat médical attestant de la date de l'accident ou du début de la maladie, le diagnostic spécifique et les jours de pronostic ;

- en cas d'hospitalisation, copie conforme à l'original du dossier médical ;

- en cas de mort, le certificat de décès ;

- formulaire d'inscription au voyage ou document analogue ;

- reçus (acompte, solde, pénalité) de paiement du voyage ou de la location ;

- relevé de compte de confirmation de la réservation émis par l'Organisation/Agence de voyages ;

- facture de l'Organisation/Agence de voyages relative à la pénalité débitée ;

- copie du billet annulé ;
- programme et règlement du voyage ;
- documents de voyage (visas, etc.) ;
- contrat de réservation du voyage ;

Europ Assistance a le droit d'entrer en possession des titres de voyage et/ou de location non utilisés par l'assuré.

#### Seulement pour l'Assurance Réparation du Voyage :

Après l'interruption du voyage, l'assuré devra effectuer, dans le délai de soixante jours à compter du retour à son domicile, l'envoi d'une déclaration en accédant au portail <https://sinistrionline.europassistance.it>, en suivant les instructions (ou bien en accédant directement au site [www.europassistance.it](http://www.europassistance.it) section sinistres), ou devra envoyer par télégamme ou par fax au n. 02.58477019 une déclaration adressée à: Europ Assistance Italia S.p.A. - Piazza Trento, 8 - 20135 Milano – en écrivant sur l'enveloppe le bureau compétent (Ufficio Liquidazione Sinistri – Réparation Voyage) et en indiquant :

- prénom, nom, adresse et n° de téléphone;
- numéro de carte Europ Assistance ;
- la cause de l'interruption du voyage ;
- programme du voyage ;
- date du retour ;
- certificat de paiement du voyage ;
- relevé de compte de confirmation de la réservation émis par le Contractant.

Europ Assistance pourra ensuite demander, pour pouvoir procéder à la définition du sinistre, d'autres documents que l'assuré sera tenu de transmettre.

L'inexécution de cette obligation peut entraîner la perte totale ou partielle du droit à l'indemnisation, aux termes de l'article 1915 du Code Civil Italien.

#### Art. 13. CRITERES DE REPARATION DU DOMMAGE

##### Pour l'Assurance Remboursement des Frais Médicaux :

après avoir évalué la documentation parvenue, Europ Assistance procédera à la réparation du dommage et au paiement relatif, au net des franchises prévues.

##### Pour l'Assurance Frais d'Annulation du Voyage :

Europ Assistance rembourse entièrement la pénalité débitée à l'assuré (sauf le droit d'inscription) jusqu'au plafond prévu dans le contrat avec l'Organisation de voyage et/ou prévu dans le schéma montré ci-dessous pour l'assuré et pour la destination du voyage et/ou montré par le Tour Operator sur ses propres catalogues. De toute façon ce plafond ne devra jamais dépasser 5.000,00 euros pour tout le dossier du séjour.

Europ Assistance rembourse la pénalité d'annulation :

1 - en cas de modification et/ou de renonciation forcée au voyage déterminée par une hospitalisation (sauf le Day Hospital et les Premiers Soins d'Urgence) ou par un décès, la pénalité sera remboursée sans appliquer aucun découvert.

2- en cas de renonciation non déterminée par une hospitalisation ou un décès, la pénalité sera remboursée avec application d'un découvert égal à 20% du montant de la pénalité ; si la pénalité est supérieure au plafond garanti, le découvert sera calculé sur ce dernier.

Il est entendu que le calcul du remboursement sera équivalent aux pourcentages existant à la date à laquelle l'événement s'est produit (art. 1914 DU CODE CIVIL ITALIEN). Par conséquent, au cas où l'assuré annule le voyage après l'événement, l'éventuelle pénalité en excès restera à sa charge.

##### Pour l'Assurance Réparation du Voyage :

Europ Assistance calculera la valeur journalière du voyage, en subdivisant la valeur totale déclarée dans la police par le nombre de jours prévus à l'origine, et paiera les journées restantes non jouées par l'assuré. Le jour de l'interruption du voyage et le jour de retour prévu au début du voyage sont considérés comme un seul et même jour.

#### Assurance Assistance

##### Art. 14. OBJET ET FONCTIONNEMENT DE L'ASSURANCE

Les prestations d'assistance énumérées ci-après, qu'Europ Assistance s'engage à verser grâce à la Structure organisationnelle au cas où l'assuré se trouverait en difficulté après un sinistre, ne sont fournies qu'une seule fois pour chaque type, pendant la période de durée du voyage.

##### CONSULTATION MEDICALE

Au cas où l'assuré, en cas de maladie et/ou d'accident, aurait besoin de vérifier son propre état de santé, il pourra contacter les médecins de la Structure organisationnelle et demander une consultation par téléphone. L'assuré doit communiquer à la Structure organisationnelle la raison de sa demande et son numéro de téléphone.

##### ENVOI D'UN MEDECIN OU D'UNE AMBULANCE EN ITALIE

Au cas où, après une Consultation médicale, il serait nécessaire que l'assuré en voyage se soumette à une visite médicale, la Structure organisationnelle enverra, à la charge d'Europ Assistance, sur le lieu de l'événement, un des médecins conventionnés avec Europ Assistance. Au cas où aucun des médecins conventionnés ne pourrait intervenir personnellement, la Structure organisationnelle organisera le transfert de l'assuré en ambulance jusqu'au centre médical adéquat le plus proche. La prestation est fournie de 20 heures à 8 heures du lundi au vendredi, et 24 heures sur 24 le samedi, le dimanche et les jours fériés.

##### RETOUR POUR RAISONS MEDICALES

Au cas où, après un accident ou une maladie soudaine, l'assuré en voyage aurait besoin, sur avis des médecins de la Structure organisationnelle, et en accord avec le médecin traitant sur place, d'être transporté dans un Etablissement médical adéquat, la Structure organisationnelle se chargera, aux frais d'Europ Assistance, d'organiser le retour avec le véhicule et dans les délais considérés les meilleurs par les médecins de la Structure organisationnelle après que ces derniers auront consulté le médecin traitant sur place.

Ce véhicule pourra être :

- l'avion ambulance ;
- l'avion de ligne en classe économique, au besoin avec une place munie de civière ;
- le train en première classe et, au besoin, le wagon lit ;
- l'ambulance (sans limites de kilométrage).

La Structure organisationnelle utilisera l'avion ambulance seulement et exclusivement pour les assurés résidant en Italie, et si le sinistre se produit dans les Pays d'Europe et du Bassin Méditerranéen.

Le transport sera entièrement organisé par la Structure organisationnelle, et comprendra l'assistance médicale ou le soutien d'infirmier pendant le voyage, si les médecins de la Structure organisationnelle le jugent nécessaire. Europ Assistance aura la faculté de demander l'éventuel billet de voyage non utilisé pour le retour de l'assuré. Au cas où l'assuré aurait besoin d'être transféré dans l'endroit le plus proche muni d'un poste de Secours d'urgence ou d'un

Etablissement médical, ou d'être transféré dans un établissement médical aménagé pour le traitement de sa pathologie, au cas où il aurait été hospitalisé dans une structure locale non adéquate pour le traitement de cette pathologie, dans un tel cas, la Structure organisationnelle organisera le transfert avec le véhicule et dans les délais jugés les meilleurs par les médecins de la structure organisationnelle, après s'être entretenus avec le médecin traitant sur place. Dans ce cas Europ Assistance prendra à sa propre charge les coûts relatifs, 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 à sa propre charge les frais relatifs au transport du corps jusqu'à un maximum de 5.000,00 euros par assuré ; si cette prestation comporte une dépense supérieure, Europ Assistance interviendra tout de suite après avoir reçu, en Italie, des garanties adéquates en rapport avec le paiement du montant supplémentaire.

##### Ne font pas partie de la prestation :

- les infirmités ou les lésions qui, sur avis des médecins de la Structure organisationnelle, peuvent être soignées sur place, ou qui n'empêchent pas à l'assuré de poursuivre son voyage ;
- les maladies infectieuses, au cas où le transport impliquerait la violation de normes sanitaires nationales ou internationales ;
- les frais relatifs aux funérailles et les frais pour la recherche des personnes et/ou la récupération éventuelle du corps ;
- tous les cas où l'assuré ou ses parents signent volontairement la démission contre l'avis des médecins de la structure où l'assuré est hospitalisé.

##### RETOUR AVEC UN PARENT ASSURE

Au cas où, pour organiser la prestation de Retour pour raisons médicales, les médecins de la Structure organisationnelle ne jugeraient pas nécessaire l'assistance médicale pour l'assuré pendant le voyage, et au cas où un parent assuré désirerait l'accompagner jusqu'au lieu d'hospitalisation ou jusqu'à sa résidence, la Structure organisationnelle se chargera de faire rentrer aussi ce parent dans le même véhicule qui sera utilisé pour l'assuré. Europ Assistance aura la faculté de demander l'éventuel billet de voyage non utilisé pour le retour du parent assuré.

##### Ne font pas partie de la prestation :

- les frais de séjour du parent.

##### RETOUR DES AUTRES ASSURES :

Au cas où, suite à la prestation de Retour pour raisons médicales, les personnes assurées qui voyagent avec l'assuré ne seraient objectivement pas en mesure de retourner à leur propre résidence avec le véhicule prévu et/ou utilisé à l'origine, la Structure organisationnelle leur fournira un billet de train en première classe ou d'avion en classe économique. Europ Assistance aura la faculté de leur demander les éventuels billets de voyage non utilisés pour le retour. Europ Assistance prendra à sa propre charge le coût des billets, jusqu'à un montant maximum de 200,00 euros par personne assurée.

##### VOYAGE D'UN PARENT

Au cas où l'assuré serait hospitalisé dans un Etablissement médical pendant une période de plus de 7 jours, la Structure organisationnelle fournira, aux frais et à la charge d'Europ Assistance, un billet de train en première classe ou d'avion en classe économique, aller et retour, pour permettre au conjoint ou à un parent vivant sous le même toit de rejoindre le conjoint hospitalisé.

##### Ne font pas partie de la prestation :

- les frais de séjour du parent.

##### ACCOMPAGNEMENT DES MINEURS

Au cas où, suite à un accident, une maladie ou une situation de force majeure, l'assuré en voyage se trouverait dans l'impossibilité de s'occuper des assurés de moins de 15 ans qui voyageaient avec lui, la Structure organisationnelle fournira, aux frais et à la charge d'Europ Assistance, un billet de train en première classe ou d'avion en classe économique, aller et retour, pour permettre à un parent de rejoindre les mineurs, de s'occuper d'eux et de les reconduire à leur résidence.

##### Ne font pas partie de la prestation :

- les frais de séjour du parent accompagnateur.

##### RETOUR DE L'ASSURE CONVALESCENT

Au cas où, suite à l'hospitalisation dans un établissement médical, l'assuré ne serait pas en mesure de retourner à sa propre résidence avec le véhicule prévu à l'origine, la Structure organisationnelle lui fournira, aux frais et à la charge d'Europ Assistance, un billet de train en première classe ou d'avion en classe économique.

##### PROLONGATION DU SEJOUR

Au cas où les conditions de santé de l'assuré, certifiées par ordonnance médicale écrite, ne lui permettraient pas d'entreprendre le voyage de retour à sa propre résidence à la date prévue, la Structure organisationnelle se chargera de réserver éventuellement une chambre d'hôtel. Europ Assistance prendra à sa propre charge les frais d'hôtel (chambre et petit déjeuner) pendant 3 jours au maximum suivant la date établie pour le retour, jusqu'à un montant total maximal de 40,00 euros par jour par assuré malade ou blessé.

##### Ne font pas partie de la prestation :

- les frais d'hôtel en plus de la chambre et du petit déjeuner.

##### AVANCE DES FRAIS DE PREMIERE NECESSITE

(Valable seulement pour les assurés résidant en Italie)

Au cas où l'assuré devrait soutenir des frais imprévus et ne pourrait pas y pourvoir directement et immédiatement à cause de : un accident, une maladie, un vol, un cambriolage, un vol à la tire, ou la non livraison de son bagage, la Structure organisationnelle pourvoira à payer sur place, à titre d'avance pour le compte de l'assuré, les factures jusqu'à un montant total maximal de 5.000,00 euros. Au cas où la somme des factures dépasserait le montant total de 150,00 euros, la prestation deviendra effective au moment où, en Italie, Europ Assistance aura reçu des garanties adéquates de remboursement.

##### Ne font pas partie de la prestation :

- les transferts de devises à l'étranger comportant une violation des dispositions en la matière qui sont en vigueur en Italie ou dans le Pays où l'assuré se trouve ;
- les cas où l'assuré n'est pas en mesure de fournir en Italie à Europ Assistance des garanties de remboursement adéquates ;
- dans les Pays où il n'existe pas de Filiales ni de Correspondants d'Europ Assistance.

##### Obligations de l'assuré :

L'assuré devra communiquer la cause de la demande, le montant de la somme nécessaire, son adresse, et les indications des références qui permettent à Europ Assistance de vérifier les termes de la garantie de remboursement du montant avancé. L'assuré devra rembourser la somme avancée avant un mois à compter de la date de l'avance, à défaut de paiement, il devra payer non seulement la somme avancée, mais aussi les intérêts au taux légal courant.

##### RETOUR ANTICIPE

Au cas où l'assuré, se trouvant en voyage, devrait retourner à sa propre résidence avant la date qu'il avait programmée, et avec un véhicule différent de celui prévu à l'origine, à cause d'un décès, dont la

date apparaît sur le certificat de décès délivré par le bureau de la Mairie, ou à cause de l'hospitalisation, avec danger de mort imminent, d'un des parents suivants : conjoint/ partenaire more uxorio, fils/fille, frère, sœur, père ou mère, beau père / belle mère, gendre, belle fille, la Structure organisationnelle pourvoira à lui fournir, aux frais et à la charge d'Europ Assistance, un billet de train en première classe ou d'avion en classe économique, pour qu'il puisse atteindre le lieu où auront lieu les funérailles ou bien où la personne est hospitalisée. Au cas où l'assuré voyagerait avec un mineur, pourvu que celui-ci soit assuré, la Structure organisationnelle pourvoira à les faire rentrer tous les deux. Si l'assuré ne peut pas utiliser son propre véhicule pour son retour anticipé, la Structure organisationnelle mettra à sa disposition un autre billet pour aller récupérer par la suite son véhicule.

##### Ne font pas partie de la prestation :

- les cas où l'assuré ne peut pas fournir à la Structure organisationnelle des informations adéquates sur les raisons qui donnent lieu à sa demande de retour anticipé.

##### Obligations de l'assuré :

L'assuré devra fournir, dans les 15 jours à compter du sinistre, la documentation originale prouvant la cause du retour.

#### Art. 15. EXCLUSIONS

Sont exclus les sinistres provoqués par ou dépendant de :

- courses automobiles, de motos ou de bateaux à moteur et les essais et entraînements ;
- déluges, inondations, tremblements de terre, éruptions volcaniques, phénomènes atmosphériques ayant des caractéristiques de catastrophe naturelle, phénomènes de transmutation du noyau de l'atome, radiations provoqués par l'accélération artificielle de particules atomiques ;
- guerres, grèves, révolutions, révoltes ou mouvements populaires, insurrections, pillages, actes de terrorisme et de vandalisme ;
- comportement fautif de l'assuré ou faute grave ;
- maladies nerveuses, mentales, neuropsychiatriques et psychosomatiques ;
- maladies dépendant de la grossesse après la 26ème semaine de grossesse et après l'accouchement ;
- maladies qui sont l'expression ou la conséquence directe de situations pathologiques chroniques ou existant déjà avant le début du voyage ;
- explant et/ou greffe d'organes ;
- abus d'alcool ou de psychomédicaments ;
- usage de stupéfiants et d'hallucinogènes ;
- tentative de suicide ou suicide ;
- sports aériens en général, conduite et utilisation de deltaplanes et d'autres types de véhicules aériens ultralégers, parachutisme, parapentes et similaires, bobsleigh, bob, ski acrobatique, saut à skis, ou ski nautique, alpinisme avec escalade de roches ou accès aux glaciers, escalade libre (free climbing), Kite-surfing, immersions avec appareil de plongée sous-marine, sports qui prévoient l'emploi de véhicules et de bateaux à moteur, boxe, lutte sous toutes ses formes, arts martiaux en général, athlétisme lourd, rugby, football américain, spéléologie, actes de témérité, accidents provoqués par des activités sportives exercées à titre professionnel, et non en amateur (y compris les courses, les essais et les entraînements) ;
- tout ce qui n'est pas expressément indiqué dans le détail des prestations.

#### Assurance Remboursement des Frais Médicaux

##### Art. 16. OBJET DE L'ASSURANCE

Au cas où l'assuré, suite à une maladie soudaine ou à un accident, devrait engager des frais médicaux / pharmaceutiques / hospitaliers pour des soins ou des interventions chirurgicales urgentes et non susceptibles d'être différées, reçus sur place au cours du voyage pendant la période de validité de la garantie, Europ Assistance le remboursera sur la base du plafond prévu sur le schéma montré ci-dessous, en considérant le plafond supérieur entre le plafond prévu par le Pays de provenance et celui prévu pour le Pays de destination. Seulement en cas d'accident sont compris aussi dans la garantie les frais supplémentaires pour les soins reçus une fois l'assuré revenu au lieu de résidence, pourvu qu'ils soient effectués dans les 45 jours suivant la date de l'accident.

##### Plafond :

Pour les frais médicaux et de pharmacie, et également en cas d'hospitalisation dans un établissement médical ou dans un lieu aménagé pour les premiers soins de secours, Europ Assistance prendra les coûts à sa propre charge, en faisant payer directement sur place la Structure organisationnelle et/ou comme remboursement, jusqu'au plafond prévu sur le schéma montré ci-dessous, par assuré et pour la durée / destination du voyage. Les remboursements seront effectués avec une franchise fixe et absolue, par sinistre et par assuré, de 35,00 euros.

Les plafonds indiqués comprennent :

- les frais d'hospitalisation dans un Etablissement médical ordonné par le médecin jusqu'à 200,00 euros par jour par assuré ;
- les frais de soins dentaires urgents, seulement suite à un accident, jusqu'à 100,00 euros par assuré ;
- les frais pour réparations de prothèses, seulement suite à un accident, jusqu'à 100,00 euros par assuré.

#### Art. 17. EXCLUSIONS

##### Ne font pas partie de la garantie :

- tous les frais soutenus par l'assuré au cas où il n'aurait pas déclaré à Europ Assistance, directement ou à travers des tiers, son hospitalisation ou la prestation des premiers secours d'urgence ;
  - les frais pour soins ou élimination de défauts physiques ou de malformations congénitales, pour des applications de caractère esthétique, pour des soins d'infirmier, physiothérapie, cures thermales et amincissantes, soins dentaires (sauf ceux qui sont spécifiés ci-dessus à la suite d'un accident) ;
  - les frais pour l'achat et la réparation de lunettes, lentilles de contact, les frais pour les appareils orthopédiques et/ou les prothèses (sauf ceux spécifiés ci-dessus à la suite d'un accident) ;
  - les visites de contrôle en Italie pour des situations consécutives à des maladies apparues pendant le voyage ;
  - les frais de transport et/ou de transfert vers l'Etablissement médical et/ou le lieu de logement de l'assuré.
- En outre, la garantie n'est pas due pour les sinistres provoqués par, ou dépendant de :
- maladies nerveuses, mentales, neuropsychiatriques et psychosomatiques ;
  - maladies dépendant de la grossesse après la 26ème semaine de grossesse et après l'accouchement ;

- maladies qui sont l'expression ou la conséquence directe de situations pathologiques chroniques ou existant déjà avant le début du voyage ;
- accidents dérivant de l'exercice des activités suivantes : - alpinisme avec escalade de roches ou accès aux glaciers, saut à skis ou ski nautique, conduite et utilisation de bobsleigh, sports aériens en général, conduite et utilisation de deltaplans et d'autres types de véhicules aériens ultralégers, parapentes et similaires, Kite-surfing, actes de témérité, accidents soufferts à cause d'activités sportives exercées à titre professionnel, et non en amateur (y compris les courses, les essais et les entraînements) ;
- explant et/ou greffe d'organes ;
- courses d'automobiles, de motos ou de bateaux à moteur et les essais et entraînements ;
- guerres, tremblements de terre, phénomènes atmosphériques ayant des caractéristiques de catastrophes naturelles, phénomènes de transmutation du noyau de l'atome, radiations provoquées par l'accélération artificielle de particules atomiques ;
- grèves, révolutions, révoltes ou mouvements populaires, pillages, actes de terrorisme et de vandalisme ;
- comportement fautif de l'assuré ;
- abus d'alcool ou de psychomédicaments, ainsi que l'usage de stupéfiants et d'hallucinogènes ;
- tentative de suicide ou suicide.

Les prestations ne sont en outre pas fournies dans les Pays qui se trouvent en état de guerre déclarée ou de fait. Ces pays peuvent être identifiés sur le site : <http://www.exclusive-analysis.com/lists/cargo/>. Nous précisons que suivant ce site, on considère en état de guerre tous les pays marqués d'un degré de risque égal ou supérieur à 4.0. En outre il n'est pas possible de fournir des prestations en nature (donc l'assistance) au cas où les autorités locales ou internationales ne permettent pas à des particuliers d'exercer des activités d'assistance directe indépendamment du fait qu'il y ait ou non en cours un risque de guerre.

#### Assurance Frais d'Annulation du Voyage

##### Art. 18. OBJET DE L'ASSURANCE

Au cas où le Contractant débiterait à l'assuré une pénalité à cause de l'annulation totale du séjour / dossier réservé avant le début dudit séjour, à la suite d'une des causes indiquées ci-dessous, pourvu qu'elles soient involontaires et imprévisibles au moment de la réservation, dans ce cas Europ Assistance remboursera le montant de cette pénalité d'annulation ou de modification (sauf le droit d'inscription).

La garantie sera fournie pour les résidents en Italie après une annulation pour :

- a) maladie, accident (à cause desquels l'impossibilité de participer au voyage est documentée cliniquement), ou décès :
  - de l'assuré ;
  - du conjoint / partenaire more uxorio, d'un/e fils/fille, de frères et sœurs, du père ou de la mère, du beau père / belle mère, d'un gendre ou d'une belle fille, ou de l'associé / cotitulaire de l'entreprise ou du cabinet associé. Si ces personnes ne sont pas inscrites au voyage ensemble et au même moment que l'assuré, en cas de maladie grave ou d'accident, l'assuré devra démontrer que sa présence est nécessaire ;
  - d'accompagnateurs éventuels, pourvu qu'ils soient assurés et inscrits au voyage ensemble et au même moment que l'assuré lui-même.
- En cas de maladie grave ou d'accident d'une des personnes indiquées, les médecins d'Europ Assistance ont la faculté d'effectuer un contrôle médical ;
- b) impossibilité de jouir des vacances projetées à cause d'un engagement ou d'un licenciement de la part de l'employeur ;
- c) dommages matériels qui frappent la maison de l'assuré à la suite d'un incendie ou de catastrophes naturelles, et à cause desquels sa présence est nécessaire et irremplaçable ;

- d) impossibilité, à cause de catastrophes naturelles, d'atteindre le lieu de départ du voyage organisé ou le bien loué ;
- e) assignation ou convocation au Tribunal devant le Juge Pénal, ou bien convocation en qualité de juré, après qu'ait été faite l'inscription au voyage.

La garantie sera fournie pour les résidents à l'étranger après une annulation pour :

- a) maladie, accident (à cause desquels l'impossibilité de participer au voyage est documentée cliniquement), ou décès :
  - de l'assuré ;
  - du conjoint / partenaire more uxorio, d'un/e fils/fille, de frères et sœurs, du père ou de la mère, du beau père / belle mère, d'un gendre ou d'une belle fille, ou de l'associé / cotitulaire de l'entreprise ou du cabinet associé. Si ces personnes ne sont pas inscrites au voyage ensemble et au même moment que l'assuré, en cas de maladie grave ou d'accident, l'assuré devra démontrer que sa présence est nécessaire ;
  - d'accompagnateurs éventuels, pourvu qu'ils soient assurés et inscrits au voyage ensemble et au même moment que l'assuré lui-même.

##### Art. 19. EXCLUSIONS

Sont exclus de la garantie les cas de renonciation causés par :

- a - accident, maladie ou décès survenus avant le moment de la réservation ;
  - b - maladie préexistante à la réservation du voyage ;
  - c - maladies nerveuses, mentales, neuropsychiatriques et psychosomatiques ;
  - d - état de grossesse ou situations pathologiques dérivant d'une grossesse, dans les cas où la conception a eu lieu avant la date d'inscription au voyage ;
  - e - raisons dues au travail différentes de celles garanties ;
  - f - les cas où l'assuré n'aurait pas communiqué à l'organisation de voyages ou à l'agence, et même directement à Europ Assistance, sa renonciation formelle au voyage et/ou à la location réservés, dans les cinq jours calendaires à compter du jour où s'est produite la cause de ladite renonciation ;
  - g - vol, cambriolage, perte des documents de reconnaissance et/ou de voyage ;
  - h - les cas où l'assuré n'aurait pas envoyé la communication avant la date de début du voyage ou de la location, si le délai de cinq jours indiqué au point e) tombe après la date de début du voyage et/ou de la location ;
  - i - les cas où l'assuré n'aurait pas payé la somme requise au moment de la réservation.
- En outre, la garantie n'est pas due pour les sinistres provoqués par, ou dépendant de :
- l - guerres, tremblements de terre, phénomènes atmosphériques ayant des caractéristiques de catastrophes naturelles, phénomènes de transmutation du noyau de l'atome, radiations provoquées par l'accélération artificielle de particules atomiques ;
  - m - grèves, révolutions, révoltes ou mouvements populaires, pillages, actes de terrorisme et de vandalisme ;
  - n - comportement fautif de l'assuré.

##### Assurance Réparation du Voyage

##### Art. 20. OBJET DE L'ASSURANCE

Au cas où l'assuré devrait interrompre le voyage assuré, exclusivement en conséquence de :

- organisation et exécution par Europ Assistance de la prestation « Retour pour raisons médicales » sur la base des conditions contractuelles ;
  - organisation et exécution par Europ Assistance de la prestation « Retour anticipé » sur la base des conditions contractuelles ;
  - détournement de l'avion dans lequel l'assuré est en train d'accomplir le voyage, à la suite d'actes de piraterie ;
- Europ Assistance remboursera la part de voyage non utilisée, calculée suivant les spécifications de l'art. « Critères pour la réparation du dommage ».

La part de voyage non utilisée sera remboursée jusqu'à un maximum égal à la valeur d'achat du voyage, comme il est indiqué dans le contrat avec l'organisateur du voyage, et/ou comme prévu sur le schéma montré ci-dessous, pour l'assuré et pour la durée/destination du voyage.

Ce plafond de toute façon ne pourra jamais dépasser 5.000,00 euros par dossier.

##### Art. 21. EXCLUSIONS

Sont exclues les interruptions du voyage causées par :

- maladies déjà existantes au moment de l'entrée en vigueur de la garantie ;
  - état de grossesse ou situations pathologiques consécutives à la grossesse ;
  - maladies nerveuses, mentales, neuropsychiatriques et psychosomatiques ;
  - maladies ou accidents dont le traitement constituait le but du voyage.
- En outre, la garantie n'est pas due pour les sinistres provoqués par, ou dépendant de :
- guerres, tremblements de terre, phénomènes atmosphériques ayant des caractéristiques de catastrophes naturelles, phénomènes de transmutation du noyau de l'atome, radiations provoquées par l'accélération artificielle de particules atomiques ;
  - grèves, révolutions, révoltes ou mouvements populaires, pillages, actes de terrorisme et de vandalisme ;
  - comportement fautif de l'assuré.

##### PLAINTES

Toute plainte contre la compagnie relatives à la gestion de la relation contractuelle ou la gestion des réclamations doivent être adressées par écrit à :

Europ Assistance Italia SpA, Bureau des réclamations, Piazza Trento n. 8, Code postal 20135 Milan, télécopieur. 02.58.47.71.28, adresse e-mail: [ufficio.reclami@europassistance.it](mailto:ufficio.reclami@europassistance.it)

Si le plaignant n'est pas satisfait de l'issue de la plainte ou en cas d'absence de réponse dans le délai maximum de 40 jours, vous pouvez contacter à l'IVASS (Institut pour la surveillance des assurances) - protection Service Utilisateurs - Via del Quirinale 21 - 00187 Rome FAX OU 06.42.133.745 06.42.133.353.

Les plaintes adressées à l'IVASS doivent contenir :

- a) le nom et l'adresse du plaignant, avec un numéro de téléphone ;
- b) l'identification de la personne ou des personnes qui auraient le travail ;
- c) une brève description de la cause de la plainte ;
- d) une copie de la plainte à la rétroaction de l'assurance et possible fourni par le même ;
- e) tous les documents nécessaires pour décrire plus en détail les circonstances.

Pour la résolution de plaintes transfrontalières peut déposer une plainte ou à l'IVASS permettre le territoire étranger par le réseau FIN-NET ( en accordant au site : [http://ec.europa.eu/internal\\_market/finances-retail/finnet/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/finances-retail/finnet/index_en.htm) ).

Conservé le droit de faire appel à l'autorité judiciaire .

Europ Assistance afin de fournir les garanties prévues dans la politique, il faut faire les besoins de traitement des données de l'assuré conformément à cette fin avec législation Le décret 196/03 ( code de la confidentialité ) pour votre consentement. Par conséquent, l' Assuré ou en communiquant avec la structure organisationnelle de Europ Assistance, dispose d'une connexion

EUROP ASSISTANCE ITALIA S.p.A.

## COME CHIAMARE EUROP ASSISTANCE IN CASO DI NECESSITA'

### COMMENT APPELER EUROP ASSISTANCE EN CAS DE BESOIN

En cas de besoin, où que vous vous trouviez, à n'importe quel moment, la **Structure organisationnelle d'Europ Assistance est en fonction 24 heures sur 24**. Le personnel spécialisé de la Structure opérationnelle d'Europ Assistance est à votre entière disposition, prêt à intervenir ou à vous indiquer les procédures les mieux adaptées pour résoudre le mieux possible n'importe quel type de problème, et vous autoriser des dépenses éventuelles.

**IMPORTANT : ne prendre aucune initiative sans avoir tout d'abord appelé par téléphone la Structure organisationnelle au numéro :**

**Téléphone (+39) 02.58.28.65.32**

**Il faudra communiquer tout de suite à l'opérateur les informations suivantes :**

1. type d'intervention demandé
2. prénom et nom
3. numéro de carte Europ Assistance
4. numéro de téléphone

Au cas où vous ne pourriez pas contacter la Structure organisationnelle par téléphone, vous pouvez envoyer : *un fax au numéro 02.58.47.72.01* ou bien un télégramme à *EUROP ASSISTANCE ITALIA S.p.A. - Piazza Trento, 8 - 20135 Milano.* Europ Assistance, pour pouvoir fournir les garanties prévues dans la Police, doit effectuer le traitement des données personnelles de l'Assuré, et dans ce but, aux termes du Décret Législatif italien 196/03 (Code de protection de la vie privée), doit avoir votre autorisation. Par conséquent l'Assuré, en contactant ou en faisant contacter Europ Assistance, fournit librement sa propre autorisation au traitement de ses données communes et sensibles, comme il est indiqué dans la Note d'information sur le traitement des données.

somme maximale	
	Frais Médicaux
Italie	€ 500,00
Union Européenne et/ou la Suisse	€ 3.000,00
Le Monde	€ 3.000,00

##### 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)  
PEC: [EuropAssistanceItaliaSpA@pec.europassistance.it](mailto:EuropAssistanceItaliaSpA@pec.europassistance.it)  
Capitale Sociale Euro 12.000.000,00 i.v.  
Rea 754519 - P. IVA 00776030157  
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.

AZIENDA CON SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ CERTIFICATO DA DNV = UNI EN ISO 9001:2008 =