Assicurazione Viaggio

Nota informativa sul prodotto assicurativo

Compagnia: Mutuaide Assistance, autorizzazione n. 4021137 - Impresa di assicurazione registrata in Francia e regolamentata dal Codice delle assicurazioni francese

La presente nota informativa costituisce una sintesi delle principali garanzie assicurative ed esclusioni del prodotto. Non comprende le vostre specifiche esigenze e richieste. Tutte le informazioni complete su questo prodotto sono presenti nella documentazione precontrattuale e contrattuale.

Che tipo di assicurazione è?

La Polizza Viaggio permette di coprire i danni subiti dalla persona assicurata prima e durante il soggiorno, e i costi da lei sostenuti. Il prodotto « Campez couvert » comprende garanzie in caso di annullamento del viaggio, arrivo ritardato, interruzione del soggiorno.

Cosa copre la polizza?

Le garanzie assicurative hanno massimali di rimborso differenti, indicati nel contratto.

Garanzie assicurative sistematicamente previste:

✓ Costi di annullamento del viaggio fino a 5 000 € a persona e a 30 000 € per evento.

ESTENSIONE COVID-19

✓ Arrivo ritardato

Rimborso dei giorni di alloggio non usufruiti fino a 4 000 € per immobile locato o piazzola e fino a un massimo di 25 000 € per evento

✓ Spese per interruzione di soggiorno

Rimborso dei costi di soggiorno già pagati e dei servizi non goduti, ivi compresi gli eventuali costi di pulizia dell'alloggio, in caso di rientro anticipato, fino a 4 000 € a persona e fino a un massimo di 25 000 € per evento.

Cosa non è coperto dalla polizza?

✗ L'annullamento per motivi personali.

La copertura assicurativa prevede esclusioni?

Principali esclusioni:

- Conseguenze e/o eventi derivanti da scioperi, attentati o atti terroristici.
- Colpa intenzionale dell'assicurato.
- Malattie o infortuni oggetto di una prima constatazione, cura o ricovero ospedaliero tra la data di prenotazione del viaggio e la sottoscrizione del contratto.
- Inadempienze dell'organizzatore del soggiorno o della compagnia aerea o ferroviaria.

Principali limitazioni:

- Per la garanzia assicurativa per le spese di annullamento, una determinata somma (franchigia) può restare a carico dell'assicurato/a.
- Le garanzie assicurative per l'arrivo ritardato e le spese per l'interruzione di soggiorno si applicano dopo il termine di un giorno.

Aree geografiche coperte dalla polizza

✔ Le garanzie assicurative sottoscritte si applicano in tutto il mondo.

Quali sono i miei obblighi?

A pena di nullità del contratto di assicurazione o inapplicabilità della garanzia,
Alla sottoscrizione del contratto la persona assicurata deve:

- pagare il premio (o frazione di premio) indicato nel contratto;
- denunciare, nei termini stabiliti, qualsiasi sinistro suscettibile di attivare una delle garanzie assicurative, allegando tutti i documenti necessari alla valutazione di tale sinistro;
- informare la società su eventuali altre polizze sottoscritte per gli stessi rischi, a copertura totale o parziale, presso altre compagnie assicurative, e dei rimborsi che spettano all'assicurato/a per i sinistri assicurati;
- in caso di furto, presentare una denuncia presso le autorità competenti e fornire la copia originale.

Quando e come effettuare i pagamenti?

I premi vanno pagati all'assicuratore o al suo rappresentante al momento della sottoscrizione della polizza.
I pagamenti possono essere effettuati con carta di credito, assegno, vaglia postale o bonifico.

Quando inizia e quando termina la copertura assicurativa?

Inizio della copertura
La garanzia « Annullamento del viaggio », entra in vigore il giorno della sottoscrizione del contratto.
Tutte le altre garanzie entrano in vigore il giorno della partenza per il viaggio.

Termine della copertura
La garanzia « Annullamento del viaggio » termina il giorno della partenza.
Tutte le altre garanzie terminano l'ultimo giorno del viaggio, e hanno una durata massima di 90 giorni consecutivi.

Come posso recedere dal contratto?

Poiché si tratta di un contratto temporaneo, non è possibile recedere.
Il contratto termina entro e non oltre la fine del viaggio.

MUTUAIDE ASSISTANCE.
8/14 avenue des Frères Lumière –
F-94368 Bry-sur-Marne Cedex.

S.A. con capitale di 12.558.240 € interamente versato. Impresa disciplinata dal Codice delle assicurazioni francese RCS 383.974.086 Créteil – P. IVA FR 31 3 974 086 000 19.

Gritchen Affinity
27, rue Charles Durand
CS70139 - 18021 Bourges Cedex
www.gritchen.fr

Campez Couvert by gritchen

CAMPEZ COUVERT
PROROGA PANDEMIA

CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE

Contratto d'assicurazione n. 8400

Contratto d'assicurazione collettiva ad adesione individuale facoltativa sottoscritto tramite

Gritchen Affinity, agente assicurativo – Società per azioni semplificata con un capitale di 10.260 euro, iscritta al Registro del Commercio e delle Società di Bourges con il n° 529 150 542, la cui sede è situata all'indirizzo 27 rue Charles Durand - 18000 Bourges - Partita IVA: FR78529150542 - Società di Intermediazione Assicurativa senza obbligo di esclusività (elenco delle compagnie assicurative partner disponibile su richiesta) sottoposta al controllo dell'ACPR, Autorità di Controllo Prudenziale e di Risoluzione, 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Parigi Cedex 09 e iscritta all'ORIAS nella categoria Intermediazione assicurativa con il n° 11061317 (www.orias.fr) - Responsabilità Civile Professionale e Garanzia Finanziaria conformi agli articoli L 512-6 e L 512-7 del Codice delle assicurazioni - Filiale della società GROUPE GRITCHEN ASSURANCES HOLDING, società per azioni semplificata con un capitale di 2.312.218,80 euro.

Presso MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX. SA con un capitale di 12.558.240 € – Azienda disciplinata dal Codice delle Assicurazioni - Sottoposta al controllo dell'Autorità di Controllo Prudenziale di Risoluzione – 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Parigi Cedex 09 – 383 974 086 RCS Bobigny – Partita IVA FR 31 383 974 086.

Le presenti Condizioni Generali intendono definire le condizioni di applicazione delle garanzie da parte di MUTUAIDE ASSISTANCE ai Beneficiari aderenti del contratto collettivo

Poiché sono coinvolte le garanzie Assicurazioni, l'assicurato deve imperativamente:

- Avvisare per iscritto Gritchen Affinity di qualsiasi sinistro tale da comportare un rimborso entro **10 giorni** lavorativi (termine anticipato a due giorni lavorativi in caso di furto).

Tali termini decorrono a partire dalla notifica all'assicurato del sinistro tale da comportare l'intervento della garanzia.
Trascorso tale termine, l'assicurato perderà qualsiasi diritto a risarcimento se il ritardo ha arrecato danno alla Compagnia.

- Dichiarare spontaneamente a Gritchen Affinity le garanzie sottoscritte per lo stesso rischio presso altri assicuratori

www	**Per una gestione moderna e rapida delle richieste di cancellazione, interruzione, arrivo in ritardo.** Collegarsi al sito: **www.declare.fr** È possibile trasmetterci i propri documenti giustificativi e seguire lo stato di avanzamento della propria richiesta.

Per una gestione tradizionale dei sinistri di cancellazione, interruzione, arrivo in ritardo.

Via email: **sinistres@campez-couvert.com**

oppure

Tramite posta:

Gritchen Affinity
Sinistre –Campez couvert
27 Rue Charles Durand – CS70139
18021 Bourges Cedex

TABELLA DELLE SOMME DELLE GARANZIE

GARANZIE	IMPORTI
SPESE DI CANCELLAZIONE	Secondo le condizioni delle tariffe di cancellazione Max 5.000 € a persona e 30.000 € per evento **Senza franchigia per motivi di salute** **Franchigia per altri motivi: 15 € ad alloggio se non diversamente specificato**
ARRIVO IN RITARDO	Rimborso delle prestazioni a terra non utilizzate pro rata temporis del noleggio con un massimo di 4.000 € ad alloggio o sede e un limite per evento di 25.000 € **Franchigia 1 giorno**
SPESE DI INTERRUZIONE DI SOGGIORNO	Rimborso delle prestazioni a terra non utilizzate pro rata temporis comprese eventuali spese di pulizia dell'alloggio, in caso di rientro anticipato Max 4.000 € a persona e 25.000 € per evento **Franchigia 1 giorno**

ENTRATA IN VIGORE	SCADENZA DELLE GARANZIE

Cancellazione: il giorno della sottoscrizione del presente contratto	**Cancellazione: il giorno dell'inizio del soggiorno**
Oggetti dimenticati: il giorno di partenza dal luogo di soggiorno	**Oggetti dimenticati: 10 giorni dopo il ritorno a casa dell'assicurato**
Altre garanzie: il giorno dell'arrivo nel luogo di soggiorno	**Altre garanzie: il giorno di partenza dal luogo di soggiorno**

Termine di sottoscrizione

Affinché la garanzia Cancellazione sia valida, il presente contratto dovrà essere sottoscritto contestualmente alla prenotazione del soggiorno o prima dell'inizio dello schema delle tariffe di cancellazione.

SPESE DI CANCELLAZIONE

1. COSA GARANTIAMO?

Rimborseremo, nei limiti dell'importo del soggiorno assicurato indicato sulla polizza assicurativa e degli importi previsti nella "Tabella delle somme delle garanzie", gli acconti o qualsiasi importo trattenuto dall'organizzatore del soggiorno, al netto di una franchigia indicata nella tabella delle somme delle garanzie e fatturati secondo le condizioni generali di vendita di quest'ultimo (ad eccezione delle spese amministrative e di visto, del contributo per l'assicurazione e di tutte le imposte), in caso di cancellazione forzata del proprio soggiorno prima della partenza (all'andata) nelle circostanze previste di seguito.

2. IN QUALI CASI INTERVENIAMO?

Interveniamo quando l'intestatario della prenotazione assicurato è costretto a cancellare il suo soggiorno a causa del verificarsi esclusivamente di uno degli eventi elencati di seguito, che rendono impossibile la partecipazione al soggiorno prenotato:

• Malattia grave (compresa quella a seguito di epidemia o pandemia), infortunio grave o decesso di:

- l'assicurato, il suo partner di diritto o di fatto, i suoi ascendenti o discendenti (di qualsiasi grado), il suo tutore o qualsiasi persona che vive abitualmente sotto il suo tetto,
- i suoi fratelli, sorelle, compresi i figli del coniuge o partner convivente di uno dei suoi ascendenti diretti, cognati, cognate, generi, nuore, suoceri, suocere,
- il suo sostituto professionale designato al momento della sottoscrizione,
  la persona designata al momento della sottoscrizione del presente contratto incaricata, durante il viaggio, di accudire o accompagnare in vacanza i suoi figli minori o la persona disabile che vive sotto il suo tetto, a condizione che vi sia un ricovero ospedaliero di almeno 48 ore o un decesso

Sono ugualmente garantite le conseguenze legate a un Infortunio grave o il peggioramento di una Malattia grave, quando l'infortunio o la malattia sono stati constatati prima della prenotazione del soggiorno. In tal caso, spetta all'assicurato provare che le conseguenze o il peggioramento sono sopravvenuti dopo la prenotazione.

• Decesso dello zio, della zia e dei nipoti dell'assicurato.

• Negato imbarco all'aeroporto, alla stazione ferroviaria o degli autobus o al porto di partenza a seguito della rilevazione della temperatura organizzata dalle autorità sanitarie del Paese di partenza o dalla compagnia con cui l'assicurato viaggia.

(È imperativo trasmetterci un documento giustificativo emesso dalla compagnia di trasporto che ha negato l'imbarco o dalle autorità sanitarie del Paese di partenza; in assenza di tale documento, non sarà possibile alcun risarcimento).

• **Mancanza di vaccinazione contro il Covid 19**

- ✓ se, al momento della sottoscrizione del presente contratto, il Paese di destinazione non imponeva la vaccinazione contro il Covid 19 per entrare sul territorio, ma al momento della partenza dell'assicurato la richiede:
- ✓ e l'assicurato non è più nei termini previsti per procedere a tale vaccinazione che gli permette di viaggiare,
- ✓ o l'assicurato non può procedere a tale vaccinazione, a causa di una controindicazione medica.

• **Le complicazione della gravidanza fino alla 32^ settimana:**

- ✓ E che comportano la cessazione assoluta di qualsiasi attività professionale o di altro tipo
  oppure
- ✓ Se la natura stessa del viaggio è incompatibile con lo stato di gravidanza, purché l'assicurato non fosse a conoscenza del proprio stato al momento della sottoscrizione.

Controindicazione alla vaccinazione, a seguito della vaccinazione o impossibilità per motivi di salute di seguire un trattamento preventivo, necessari per la destinazione scelta per il soggiorno

- **Impossibilità di beneficiare, nel luogo di soggiorno dell'assicurato, durante il periodo di soggiorno, di un trattamento di dialisi** indispensabile per il mantenimento del suo stato di salute, con riserva di motivare la richiesta presso il centro locale competente prima della prenotazione del soggiorno.

Spetta all'assicurato provare la realtà della situazione che dà diritto alle nostre prestazioni, e ugualmente noi ci riserviamo il diritto di rifiutare la richiesta, su consiglio dei nostri medici, se le informazioni fornite non dimostrano la fondatezza dei fatti.

- **Licenziamento per motivi economici** dell'assicurato, del suo partner di diritto o di fatto, a condizione che la procedura non sia stata avviata il giorno della sottoscrizione del presente Contratto o che l'interessato non ne sia venuto a conoscenza al momento della sottoscrizione del contratto

- **Convocazione dinanzi a un tribunale, unicamente nei casi seguenti:**
  - Giurato o testimone d'assise,
  - Nomina in qualità di perito,

  Purché l'assicurato sia convocato in una data che coincide con il periodo di soggiorno.

- **Convocazione in vista dell'adozione di un bambino** purché l'assicurato sia convocato in una data che coincide con il periodo di soggiorno e la convocazione non fosse nota al momento della sottoscrizione del Contratto.

Convocazione a un esame di recupero nell'ambito degli studi superiori unicamente a seguito di esito negativo non noto al momento della prenotazione o della sottoscrizione del contratto e purché il suddetto esame abbia luogo durante il soggiorno assicurato.

- **Convocazione per un trapianto d'organo** dell'assicurato, del suo partner di diritto o di fatto o di uno dei suoi ascendenti o discendenti di 1° grado.

- **Furto o Danni gravi alla roulotte o al camper dell'assicurato** indispensabile per il soggiorno prenotato, non noto/i al momento della sottoscrizione del contratto d'assicurazione che rende/rendono impossibile il soggiorno inizialmente previsto.

- **Danni gravi di incendio, esplosione, infiltrazioni d'acqua o causati dalle forze della natura** ai locali professionali o privati dell'assicurato e che necessitano imperativamente della sua presenza per adottare le misure cautelative necessarie.

- **Furto nei locali professionali o privati dell'assicurato** che necessita imperativamente della sua presenza il giorno della partenza, a condizione che si sia verificato nelle 48 ore precedenti l'inizio del soggiorno.

- **Danni gravi al veicolo dell'assicurato che si verificano nelle 96 ore lavorative precedenti il 1° giorno del soggiorno**, e a condizione che il veicolo sia fermo e non possa essere utilizzato per recarsi nel luogo di soggiorno.

- **Impedimento per l'assicurato per recarsi nel luogo di soggiorno** su strada, in treno, in aereo, via mare, il giorno dell'inizio del soggiorno a causa di:
  - Posti di blocco decretati dallo Stato o da un'autorità locale,
  - Inondazioni o evento naturale che impedisce la circolazione, certificato dall'autorità competente,
  - Incidente stradale durante il tragitto necessario per recarsi nel luogo di soggiorno previsto e i cui danni comportano il fermo del veicolo, giustificati mediante una relazione del perito.

- **Ottenimento di un lavoro** dipendente per una durata **superiore a 6 mesi** con decorrenza prima o durante le date previste del soggiorno, laddove l'assicurato sia iscritto nelle liste di collocamento presso il centro per l'impiego il giorno dell'iscrizione al soggiorno (sarà richiesto un documento giustificativo di affiliazione) e a condizione che non si tratti di un caso di proroga o rinnovo di contratto, né di un incarico fornito da un'impresa di collocamento temporaneo.

- **Il divorzio o l'interruzione del PACS (patto civile di solidarietà) dell'assicurato** purché il procedimento giudiziario sia stato avviato dopo la prenotazione del soggiorno e su presentazione di un documento ufficiale.
  Franchigia del 25% dell'importo del sinistro con un minimo di 15 euro

- **Furto della carte d'identità, della patente di guida o della password dell'assicurato** nei 5 giorni lavorativi precedenti la partenza che gli impediscono di adempiere ai suoi obblighi in caso di controllo da parte delle autorità competenti per recarsi nel luogo di soggiorno.
  Franchigia del 25% dell'importo del sinistro con un minimo di 15 euro

- **Eliminazione o modifica delle date delle ferie retribuite dell'assicurato o di quelle del suo partner di fatto o di diritto, imposta dal datore di lavoro dell'assicurato** per motivi legittimi o circostanze eccezionali e accordate ufficialmente da quest'ultimo per iscritto prima dell'iscrizione al soggiorno; sarà richiesto il documento emesso dal datore di lavoro. **Questa garanzia non si applica agli imprenditori, ai liberi professionisti, ai lavoratori indipendenti, agli artigiani e ai lavoratori dello spettacolo. Questa garanzia non si applica inoltre in caso di cambio di occupazione.**
  Franchigia del 25% dell'importo del sinistro con un minimo di 15 euro

- **Trasferimento professionale che necessita di un trasloco,** imposto dal superiore dell'assicurato, che non è stato oggetto di una richiesta da parte dell'assicurato e purché il trasferimento non fosse noto al momento della sottoscrizione del Contratto. Questa garanzia è accordata ai dipendenti stipendiati, ad eccezione dei liberi professionisti, dei dirigenti, dei rappresentanti legali dell'azienda, dei lavoratori indipendenti, degli artigiani e dei lavoratori dello spettacolo.
  Franchigia del 25% dell'importo del sinistro con un minimo di 15 euro

- **Rifiuto di visto da parte delle autorità del Paese di destinazione** purché in precedenza non sia stata rifiutata alcuna domanda da parte di tali autorità per questo stesso Paese. Sarà richiesto un documento giustificativo emesso dall'ambasciata.

- **Malattia che necessita di trattamenti psichici o psicoterapeutici, compresi gli esaurimenti nervosi** dell'assicurato, del suo partner di diritto o di fatto, dei suoi discendenti diretti con necessità di un **ricovero ospedaliero minimo di 3 giorni** al momento della cancellazione del soggiorno.

  - **Cancellazione da parte di una o più persone che accompagnano l'assicurato (massimo 9 persone)** iscritte contestualmente all'assicurato e assicurati nello stesso contratto, se l'annullamento è provocato da una delle cause sopra elencate. Se i partecipanti assicurati desiderano effettuare il soggiorno senza la o le persone che l'hanno annullato per un motivo coperto dalla garanzia, rimborseremo pro rata la parte del soggiorno tra il numero di persone previsto inizialmente e il numero di persone effettivo.
  - ;

4. COSA ESCLUDIAMO

La garanzia Cancellazione non copre l'impossibilità di partire legata alla chiusura delle frontiere, all'organizzazione materiale, alle condizioni di alloggio o di sicurezza della destinazione.

Oltre alle esclusioni che figurano nella sezione "QUALI SONO LE ESCLUSIONI GENERALI APPLICABILI A TUTTE LE NOSTRE GARANZIE?", sono ugualmente esclusi:

- **Un evento, una malattia o un incidente che è stato oggetto di un primo accertamento, di una ricaduta, di un peggioramento o di un ricovero ospedaliero tra la data d'acquisto del soggiorno e la data di sottoscrizione del contratto d'assicurazione,**
- **Qualsiasi circostanza che nuoce soltanto al semplice godimento,**
- **La gravidanza e, in ogni caso, l'interruzione volontaria della gravidanza, il parto, le fecondazioni in vitro e le relative conseguenze, nonché le complicazioni dovute allo stato di gravidanza oltre la 32^ settimana,**
- **La mancata vaccinazione,**
- **L'inadempimento di qualsiasi tipo, compreso quello economico, da parte del vettore che rende impossibile l'adempimento dei suoi obblighi contrattuali,**
- **La mancanza o l'eccesso di neve,**
- **Qualsiasi evento medico di natura psichica, psicologica o psichiatrica e che non ha dato luogo a un ricovero ospedaliero superiore a 3 giorni consecutivi successivamente alla sottoscrizione del presente Contratto,**
- **L'inquinamento, la situazione sanitaria locale, le catastrofi naturali oggetto del procedura prevista dalla legge N° 82.600 del 13 luglio 1982, nonché le relative conseguenze, gli eventi meteorologici o climatici,**
- **Le conseguenze dei procedimenti penali di cui l'assicurato è oggetto,**
- **Qualsiasi altro evento verificatosi tra la data di sottoscrizione del contratto d'assicurazione e la data di partenza del soggiorno dell'assicurato**
- **Qualsiasi evento verificatosi tra la data di iscrizione al soggiorno e la data di sottoscrizione del contratto d'assicurazione.**
- **L'assenza di rischio,**
- **Un atto intenzionale e/o perseguibile penalmente, le conseguenze degli stati di ebrezza e il consumo di droghe, di qualsiasi sostanza stupefacente menzionata nel Codice della Sanità Pubblica, di farmaci e trattamenti non prescritti da un medico,**
- **Il semplice fatto che la destinazione geografica del soggiorno è sconsigliata dal Ministero degli Affari Esteri del Paese dell'assicurato,**
- **Un atto di negligenza da parte dell'assicurato,**
- **Qualsiasi evento la cui responsabilità o gestione potrebbe spettare all'organizzatore del soggiorno ai sensi del Codice del turismo in vigore,**
- **La mancata presentazione, per qualsiasi motivo, di documenti indispensabili per il soggiorno, come passaporto, patente di guida, carta d'identità, visto, titoli di viaggio, libretto delle vaccinazioni, tranne in caso di furto, nelle 48 ore precedenti la partenza**

5. PER QUALE IMPORTO INTERVENIAMO?

Interveniamo per l'importo delle spese di cancellazione **sostenute il giorno dell'evento** per il quale può essere fatta valere la garanzia, conformemente alle Condizioni Generali di vendita dell'organizzatore del soggiorno, con un massimo e una franchigia indicati nella tabella delle somme delle garanzie.

In ogni caso, il risarcimento non potrà superare l'importo del soggiorno assicurato che figura sulla polizza assicurativa.

Il contributo per l'assicurazione non è mai rimborsabile.

6. ENTRO QUALE TERMINE L'ASSICURATO DEVE DICHIARARE IL SINISTRO?

1/ *Motivi di salute:* l'assicurato deve dichiarare il sinistro **non appena viene accertato e far constatare da un'autorità medica competente che la gravità del suo stato di salute è tale da rendere controindicato il soggiorno.**
Se la cancellazione è successiva a tale controindicazione al soggiorno, il nostro rimborso si limiterà alle spese di cancellazione applicabili alla data della controindicazione (calcolate in base allo schema dell'organizzatore del soggiorno).
Per qualsiasi altro motivo di cancellazione: l'assicurato deve dichiarare il sinistro non appena viene a conoscenza dell'evento per il quale può essere fatta valere la garanzia. Se la cancellazione del soggiorno è successiva a tale data, il nostro rimborso si limiterà alle spese di cancellazione applicabili alla data dell'evento (calcolate in base allo schema dell'organizzatore del soggiorno).

2/ D'altra parte, se il sinistro non ci è stato notificato direttamente dall'agenzia di viaggi o dall'organizzatore, l'assicurato deve informarci nei 5 giorni lavorativi successivi all'evento che riguarda la garanzia.

7. QUALI SONO GLI OBBLIGHI DELL'ASSICURATO IN CASO DI SINISTRO?

La dichiarazione dell'assicurato deve essere corredata:

- In caso di malattia o incidente, di un certificato medico che indichi l'origine, la natura, la gravità e le prevedibili conseguenze della malattia o dell'incidente,
- In caso di decesso, di un certificato e della scheda anagrafica,
- Negli altri casi, di qualsiasi documento giustificativo.

L'assicurato è tenuto a comunicarci i documenti e le informazioni mediche necessarie all'istruzione della pratica mediante la busta prestampata a nome del medico di fiducia che gli invieremo alla ricezione della dichiarazione di sinistro, nonché il questionario medico da far compilare al medico.
Se l'assicurato non dispone di tali documenti o informazioni, è tenuto a farli comunicare dal suo medico e a inviarceli mediante la busta prestampata di cui sopra.

L'assicurato è inoltre tenuto a trasmetterci, mediante una busta prestampata a nome del medico di fiducia, tutte le informazioni o i documenti che gli saranno richiesti al fine di giustificare il motivo della cancellazione, e in particolare:

- Tutte le fotocopie delle prescrizioni di farmaci, analisi o esami, nonché tutti i documenti comprovanti la loro consegna o esecuzione, e in particolare i certificati di malattia comprendenti, per i farmaci prescritti, la copia dei relativi bollini,
- I calcoli della Previdenza sociale o di qualsiasi altra istituzione analoga, relativi al rimborso delle spese di trattamento e al pagamento delle indennità giornaliere,
- La fattura originale saldata che l'assicurato è tenuto a versare all'organizzatore del soggiorno o che quest'ultimo conserva,
- Il numero del contratto d'assicurazione dell'assicurato,
- Il modulo d'iscrizione consegnato dall'agenzia di viaggi o dall'organizzatore,
- In caso di incidente, l'assicurato è tenuto a precisare le cause e le circostanze e a fornirci il nome e l'indirizzo dei responsabili, nonché, eventualmente, dei testimoni.
- In caso di negato imbarco: un documento giustificativo emesso dalla compagnia di trasporto che ha negato l'imbarco o dalle autorità sanitarie; in assenza di tale documento, non sarà possibile alcun risarcimento.
- E qualsiasi altro documento necessario.

Inoltre, si conviene espressamente che l'assicurato accetta a priori un controllo da parte del nostro medico di fiducia. Pertanto, se l'assicurato vi si oppone senza un valido motivo, perderà i suoi diritti di garanzia.

ARRIVO IN RITARDO

1. COSA GARANTIAMO?

Garantiamo all'assicurato il rimborso pro rata temporis del periodo non utilizzato in seguito a possesso tardivo **superiore a 24 ore** della sede o dell'alloggio oggetto del soggiorno assicurato, come conseguenza di uno degli eventi enumerati nella garanzia Cancellazione.
Garanzia non cumulabile con la garanzia cancellazione

2. QUALI SONO GLI OBBLIGHI DELL'ASSICURATO IN CASO DI SINISTRO?

L'assicurato è tenuto a:

- Inviare all'Assicuratore tutti i documenti necessari alla preparazione della pratica e a dimostrare così la fondatezza e l'importo del reclamo.

In tutti i casi, saranno sistematicamente richieste all'assicurato le fatture originali dettagliate dell'organizzatore che mostrano le prestazioni a terra e i servizi di trasporto.
In caso di mancata comunicazione al nostro medico di fiducia delle informazioni sanitarie necessaria all'istruttoria, la pratica non potrà essere regolata.

SPESE DI INTERRUZIONE DI SOGGIORNO

1. COSA GARANTIAMO?

Se l'assicurato deve interrompere il soggiorno garantito dal presente contratto, ci impegniamo a rimborsare i "servizi alberghieri all'aperto" non utilizzati (ad eccezione delle spese amministrative, del contributo per l'assicurazione e di tutte le imposte), nonché le eventuali spese di pulizia dell'alloggio, di cui l'assicurato non può esigere dal fornitore il rimborso, la sostituzione o la compensazione nel caso in cui fosse costretto a partire e a restituire la sede o l'alloggio oggetto del soggiorno assicurato a seguito di:

- **Malattia grave, incidente grave o decesso** dell'assicurato, del suo partner di diritto o di fatto, dei suoi ascendenti o discendenti fino al 2° grado, suoceri, suocere, sorelle, fratelli, cognati, cognate, generi, nuore, tutore legale o di una persona che vive abitualmente sotto il suo tetto, della persona che lo accompagna durante il soggiorno citata e assicurata ai sensi del presente contratto.
- **Malattia grave, incidente grave o decesso** del sostituto professionale dell'assicurato citato al momento della sottoscrizione, della persona incaricata durante il soggiorno della custodia dei suoi figli minori o di una persona disabile di cui è tutore legale che vive sotto il suo stesso tetto.
- **Danni gravi di incendio, furto, esplosione, infiltrazioni d'acqua o causati dalle forze della natura** ai locali professionali o privati dell'assicurato e che necessitano imperativamente della sua presenza per adottare le misure cautelative necessarie.

2. COSA ESCLUDIAMO

Oltre alle esclusioni previste che figurano nella sezione "Quali sono le esclusioni generali applicabili a tutte le nostre garanzie?", non sono garantire le interruzioni conseguenti a:

- **un trattamento estetico, una cura, un'interruzione volontaria di gravidanza, una fecondazione in vitro e relative conseguenze;**
- **una malattia psichica, mentale o depressiva senza ricovero ospedaliero inferiore a 3 giorni;**
- **epidemie o pandemie.**

3. QUALI SONO GLI OBBLIGHI DELL'ASSICURATO IN CASO DI SINISTRO?

L'assicurato è tenuto a:

- Inviare all'Assicuratore tutti i documenti necessari alla preparazione della pratica e a dimostrare così la fondatezza e l'importo del reclamo.

In tutti i casi, saranno sistematicamente richieste all'assicurato le fatture originali dettagliate del tour operator che mostrano le prestazioni a terra e i servizi di trasporto.
In caso di mancata comunicazione al nostro medico di fiducia delle informazioni sanitarie necessaria all'istruttoria, la pratica non potrà essere regolata.

→ Disposizioni Generali

Come qualsiasi contratto d'assicurazione, anche il presente comporta diritti e doveri reciproci. Esso è disciplinato dal Codice delle assicurazioni francese. Tali diritti e doveri sono illustrati nelle pagine che seguono.
Il presente contratto è un contratto d'assicurazione collettiva contro i danni sottoscritto da Gritchen Affinity presso MUTUAIDE ASSISTANCE e la cui adesione è facoltativa.
Allegato all'articolo A. 112-1
Documento informativo per l'esercizio del diritto di recesso previsto all'articolo L. 112-10 del Codice delle assicurazioni

L'assicurato è invitato a verificare di non essere già beneficiario di una garanzia riguardante uno dei rischi garantiti dal nuovo contratto. In tal caso, l'assicurato beneficia di un diritto di recesso a questo contratto per un periodo di quattordici giorni (di calendario) a decorrere dalla sua stipula, senza spese né penali, se sono soddisfatte tutte le seguenti condizioni:

- **l'assicurato ha sottoscritto il presente contratto per scopi non professionali;**
- **il presente contratto integra l'acquisto di un bene o un servizio venduto da un fornitore;**
- **l'assicurato dimostra di essere già coperto da uno dei rischi garantiti da questo nuovo contratto;**
- **il contratto da cui l'assicurato desidera recedere non è stato eseguito integralmente;**
- **l'assicurato non ha dichiarato alcun sinistro garantito dal presente contratto.**

In questa situazione, l'assicurato può esercitare il suo diritto a recedere dal presente contratto mediante lettera o qualsiasi altro supporto durevole indirizzato all'assicuratore del nuovo contratto, corredato di un documento che dimostra che l'assicurato beneficia già di una garanzia per uno dei rischi garantiti dal nuovo contratto. L'assicuratore è tenuto a rimborsare all'assicurato il premio pagato, entro un termine di trenta giorni a decorrere dal recesso dell'assicurato.

Se l'assicurato desidera recedere dal suo contratto, ma non soddisfa tutte le condizioni di cui sopra, deve verificare le modalità di recesso previste nel suo contratto.

Informazioni complementari:
Il documento di recesso, un modello del quale è proposto all'assicurato di seguito per l'esercizio di tale diritto, deve essere inviato mediante lettera o qualsiasi altro supporto durevole a Gritchen Affinity – 27, rue Charles Durand – CS70139 – 18021 Bourges :
"Io sottoscritto/a ……residente a ……recedo dal mio contratto N°…….sottoscritto con MUTUAIDE ASSISTANCE conformemente all'articolo L 112-10 del Codice delle Assicurazioni. Certifico di non essere a conoscenza alla data d'invio della presente lettera di alcun sinistro che rientri nella garanzia del contratto."

Conseguenze del recesso:
L'esercizio del diritto di recesso nei termini previsti nel riquadro precedente comporta la risoluzione del contratto a decorrere dalla data di ricevimento della lettera o qualsiasi altro supporto durevole. Dal momento in cui l'assicurato viene a conoscenza di un sinistro che rientra nella garanzia del contratto, non può più esercitare tale diritto di recesso.
In caso di recesso, l'assicurato è tenuto solo al pagamento della parte di premio o di contributo corrispondente al periodo di rischio potenziale, calcolato fino alla data della risoluzione.
Tuttavia, la totalità del premio o del contributo resta dovuta all'azienda assicurativa se l'assicurato esercita il suo diritto di rinuncia quando, durante il periodo di recesso,, si è verificato un sinistro che rientra nella garanzia del contratto e di cui non è venuto a conoscenza.

Disposizioni comuni a tutte le garanzie

DEFINIZIONI E AMBITO D'APPLICAZIONE

Noi, l'Assicuratore
MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy-le-Grand Cedex – S.A. con un

capitale di 12.558.240 € interamente versato– Azienda disciplinata dal Codice delle Assicurazioni RCS 383 974 086 Bobigny – Partita IVA FR 31 3 974 086 000 19.

Infortunio grave
Alterazione brusca della salute derivante dall'intervento improvviso di una causa esterna non intenzionale da parte della vittima constatata da un'autorità medica competente che comporta l'emissione di una prescrizione di farmaci a beneficio del malato e che implica la cessazione di qualsiasi attività professionale o di altro tipo.

Attentato
Qualsiasi atto di violenza, che costituisce un attacco criminale o illegale avvenuto contro persone e/o beni nel Paese in cui l'assicurato soggiorna, avente come scopo quello di turbare gravemente l'ordine pubblico attraverso l'intimidazione e il terrore e oggetto di copertura mediatica.
Tale "attentato" dovrà essere rilevato dal Ministero degli affari esteri francese o dal ministero dell'interno.
Se nello stesso giorno e nello stesso Paese hanno luogo più attentati, e se le autorità li ritengono un'unica azione coordinata, tale evento sarà considerato come un singolo evento.

Assicurato
Persona fisica o gruppi debitamente assicurati dal presente contratto.

Per le garanzia di Assistenza e Assicurazione, queste persone devono risiedere in Francia, nei DOM-ROM COM e collettività sui generis o in Europa.

Infortunio
Alterazione brusca della salute derivante dall'intervento improvviso di una causa esterna non intenzionale da parte della vittima constatata da un'autorità medica competente

Catastrofe naturale
Anomala intensità di un agente naturale non derivante da un intervento umano. Fenomeno, come un terremoto, un'eruzione vulcanica, un maremoto, un'inondazione o un cataclisma naturale avente avuto come causa l'anomala intensità di un agente naturale e riconosciuto come tale dalle autorità pubbliche.

COM
Per COM si intendono le Collettività d'Oltremare, ovvero la Polinesia Francese, Saint-Pierre e Miquelon, Wallis e Futuna, Saint Martin e Saint-Barthélemy.

Definizione dell'assistenza alle persone
L'assistenza alle persone comprende tutti i servizi eseguiti in caso di malattia, infortunio o decesso delle persone garantite, durante uno spostamento garantito.

Soggiorno garantito o soggiorno assicurato
Soggiorno per il quale l'assicurato è assicurato e ha versato il premio corrispondente, con una durata massima di 90 giorni consecutivi.

Residenza
Per le garanzia di Assistenza e Assicurazione, è considerata residenza il luogo di residenza principale e abituale in Francia, nei DOM-ROM COM e collettività sui generis o in Europa. In caso di controversia, la residenza fiscale costituisce la residenza.

DOM-ROM, COM e collettività sui generis
Guadalupa; Martinica, Guiana Francese, Réunion, Polinesia Francese, Saint-Pierre e Miquelon, Wallis e Futuna, Mayotte, Saint Martin, Saint-Barthélemy, Nuova Caledonia.

DROM
Per DROM si intendono i Dipartimenti e le Regioni d'Oltremare, ovvero la Guadalupa, la Martinica, la Guiana, la Réunion e Mayotte.

Durata delle garanzie
* La garanzia "Cancellazione" decorre dal giorno della sottoscrizione del contratto d'assicurazione e scade il giorno dell'inizio del soggiorno dell'assicurato.
* Il periodo di validità delle altre garanzie corrisponde alle date del soggiorno indicate sulla fattura consegnata dall'organizzatore del soggiorno, per una durata massima di 90 giorni consecutivi.

Effetti di prima necessità
Capi d'abbigliamento e articoli per l'igiene personale che consentono all'assicurato di far fronte temporaneamente all'indisponibilità dei propri effetti personali.

Epidemia
Incidenza insolitamente elevata di una malattia in un dato periodo e in una data regione.

Spazio Economico Europeo (SEE)
Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Norvegia, Paesi Bassi,

Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Ungheria.

Estero
Qualsiasi Paese al di fuori del Paese di residenza dell'assicurato.

Europa
Per Europa si intendono i seguenti Paesi: Andorra, Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia metropolitana, Germania, Gibilterra, Grecia, Irlanda, Italia e isole, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Norvegia, Paesi Bassi, Portogallo, Principato di Monaco, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, San Marino, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera e Ungheria.

Eventi garantiti in assistenza
Malattia, infortunio o decesso durante uno spostamento garantito.

Eventi garantiti in assistenza

- ✓ Cancellazione
- ✓ Arrivo in ritardo
- ✓ Interruzione di soggiorno
- ✓ Oggetto dimenticato
- ✓ Veicolo sostitutivo
- ✓ Spese per cure veterinarie

Esecuzione delle prestazioni
Le prestazioni garantite in assistenza dal presente accordo possono essere attivate solo previo accordo di MUTUAIDE ASSISTANCE. Pertanto, MUTUAIDE ASSISTANCE non potrà rimborsare alcuna spesa effettuata su iniziativa dei Beneficiari.

Franchigia
Parte del sinistro lasciato a carico dell'Assicurato prevista dal contratto in caso di risarcimento a seguito di un sinistro. La franchigia può essere espressa come importo, percentuale, giorni, ore o chilometri.

A lungo raggio:
Per "A lungo raggio" si intendono i soggiorni verso Paesi non elencati nella definizione di "A medio raggio".

Malattia
Alterazione improvvisa e imprevedibile della salute constata da un'autorità medica competente.

Malattia grave
Alterazione improvvisa e imprevedibile della salute constatata da un'autorità medica competente che comporta l'emissione di una prescrizione di trattamenti a beneficio del malato e che implica la cessazione di qualsiasi attività professionale o di altro tipo.

Massimo per evento
Nel caso in cui la garanzia si applichi a favore di più assicurati vittime di uno stesso evento e assicurati alle stesse condizioni, la garanzia dell'assicuratore è in ogni caso limitata all'importo previsto nell'abito di tale garanzia, indipendentemente dal numero delle vittime. Pertanto, i risarcimenti sono ridotti e regolati proporzionalmente al numero delle vittime.

Membri della famiglia
Il partner di diritto o di fatto dell'assicurato o qualsiasi persona a lui legata tramite un PACS, i suoi ascendenti o discendenti o quelli del suo partner, i suoi suoceri, suocere, fratelli, sorelle, compresi i figli del coniuge o del partner convivente di uno dei suoi ascendenti diretti, cognati, cognate, generi, nuore o quelli del suo partner. Essi devono risiedere nello stesso Paese dell'assicurato, salvo clausola contrattuale contraria.

A medio raggio:
Per "A medio raggio" si intendono i soggiorni in Europa e nei Paesi del Maghreb.

Organizziamo
Intraprendiamo le azioni necessarie per dare all'assicurato accesso alla prestazione.

Ci facciamo carico
Finanziamo la prestazione.

Invalidità
Qualsiasi frode, falsificazione o falsa dichiarazione e falsa testimonianza in grado di attuare le garanzie previste dall'accordo che comportano l'annullamento dei nostri impegni e la decadenza dei diritti previsti dal suddetto accordo.

Oggetti preziosi
Perle, gioielli, orologi, pellicce e qualsiasi apparecchio per la riproduzione del suono e/o dell'immagine e relativi accessori, fucili da caccia, attrezzatura da pesca, computer portatili.

Pandemia
Epidemia che si sviluppa su un ampio territorio, superando le frontiere, e dichiarata pandemia dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) e/o dalle autorità pubbliche locali competenti del Paese in cui si è verificato il sinistro.

Quarantena
Isolamento della persona, in caso di malattia presunta o effettiva, decisa da un'autorità competente locale, al fine di evitare il rischio di diffusione della suddetta malattia in un contesto di epidemia o pandemia.

Sinistro
Evento a carattere aleatorio di natura tale da attivare la garanzia del presente contratto.

Territorialità
Tutto il mondo.

QUAL È LA COPERTURA GEOGRAFICA DEL CONTRATTO?
Le garanzie e/o le prestazioni sottoscritte ai sensi del presente contratto si applicano in tutto il mondo.

QUAL È LA DURATA DEL CONTRATTO?
Il periodo di validità corrisponde alla durata dei servizi venduti dall'organizzatore del soggiorno.
In nessun caso la durata della garanzia può superare i 3 mesi a decorrere dal giorno dell'inizio del soggiorno.
La garanzia "CANCELLAZIONE" decorre dalla data di sottoscrizione del presente contratto e scade il giorno dell'inizio del soggiorno (all'andata).
Le altre garanzia decorrono dal giorno previsto per la partenza e scadono il giorno previsto per il ritorno.

LOTTA CONTRO LA FRODE
Il contratto d'assicurazione non può procurare un beneficio per l'assicurato; gli garantisce unicamente il risarcimento delle perdite effettive.
Qualsiasi frode, falsificazione o falsa dichiarazione e falsa testimonianza sulla natura, le cause, le circostanze e le conseguenze di un Sinistro, o in caso di uso consapevole di documenti inesatti o mezzi fraudolenti, l'assicurato sarà privato di qualsiasi diritto di garanzia per il Sinistro in questione.

QUALI SONO LE ESCLUSIONI GENERALI APPLICABILI A TUTTE LE NOSTRE GARANZIE?

Non possiamo intervenire se le richieste di garanzie o prestazioni dell'assicurato sono causate da danni derivanti da:

- **Le prestazioni che non sono state richieste durante il soggiorno o che non sono state organizzate da noi, o previo accordo con noi, non danno diritto, a posteriori, a un rimborso o a un risarcimento,**
- **Le spese di vitto e alloggio, tranne quelle precisate nel testo delle garanzie,**
- **I danni provocati intenzionalmente dall'Assicurato e quelli risultati dalla sua partecipazione a un crimine, un reato o una rissa, tranne in caso di legittima difesa,**
- **L'importo delle condanne e le relative conseguenze,**
- **Il consumo di stupefacenti o farmaci non prescritti da un medico,**
- **Lo stato di alcolizzato,**
- **Le spese doganali,**
- **La partecipazione in qualità di concorrente a uno sport agonistico o a un rally che dà diritto a una posizione in una graduatoria nazionale o internazionale e che è organizzato da una federazione sportiva per la quale viene rilasciata una licenza, nonché l'allenamento in vista delle competizioni,**
- **La pratica, a titolo professionale, di qualsiasi sport,**
- **La partecipazione a competizioni o prove di resistenza o di velocità e ai relativi test preparatori, a bordo di mezzi di locomozione terrestre, nautica o aerea,**
- **Le conseguenze dell'inosservanza delle regole di sicurezza riconosciute legate alla pratica di qualsiasi attività sportiva ricreativa,**
- **Le spese sostenute dopo il soggiorno o la scadenza della garanzia,**
- **Gli incidenti derivanti dalla partecipazione dell'assicurato, anche a titolo amatoriale, ai seguenti sport: sport motoristici (indipendentemente dal veicolo a motore utilizzato), sport aerei, alpinismo in alta montagna, bob, caccia agli animali pericolosi, hockey su ghiaccio, skeleton, sport da combattimento, speleologia, sport invernali che comportano una graduatoria internazionale, nazionale o regionale,**
- **La volontaria inosservanza della regolamentazione del Paese visitato o della pratica di attività non autorizzate dalle autorità locali,**
- **I divieti ufficiali, i pignoramenti o le restrizioni per mano della forza pubblica,**
- **L'utilizzo, da parte dell'Assicurato, di apparecchi di navigazione aerea,**
- **L'utilizzo di mezzi di guerra, esplosivi e armi da fuoco,**
- **I danni derivanti da un comportamento intenzionale o doloso dell'Assicurato conformemente all'articolo L.113-1 del Codice delle Assicurazioni,**
- **Il suicidio o il tentato suicidio,**

- **Le epidemie e le pandemie, se non diversamente indicato nella garanzia, inquinamenti, catastrofi naturali,**
- **La guerra civile o straniera, rivolte, scioperi, sommosse popolari, atti di terrorismo, sequestro di persona,**
- **La disintegrazione del nocciolo atomico o qualsiasi radiazione proveniente da una fonte di energia che presenta un carattere di radioattività.**
- **Assenza di rischio**

MUTUAIDE ASSISTANCE non può in alcun caso essere ritenuta responsabile per violazioni o contrattempi all'adempimento dei suoi obblighi derivanti da casi di forza maggiore o da eventi come la guerra civile o straniera, le rivolte o le sommosse popolari, il coprifuoco, gli scioperi, gli attentati, gli atti di terrorismo, le piraterie, le tempeste e gli uragani, i terremoti, i cicloni, le eruzioni vulcaniche o altri cataclismi, la disintegrazione del nocciolo atomico, l'esplosione di ordigni e gli effetti nucleari radioattivi, le epidemie, gli effetti dell'inquinamento e delle catastrofi naturali, gli effetti delle radiazioni e qualsiasi altro caso fortuito o di forza maggiore, e relative conseguenze.

REGOLE DI FUNZIONAMENTO DELLE PRESTAZIONI DI ASSISTENZA

Le prestazioni di assistenza si attivano solo tramite telefonata dell'Assicurato al momento dell'evento.
Al ricevimento della telefonata, MUTUAIDE ASSISTANCE, dopo aver verificato i diritti del richiedente, organizza e si fa carico delle prestazioni previste nel presente accordo.
Per beneficiare di una prestazione, MUTUAIDE ASSISTANCE può chiedere all'Assicurato di dimostrare il titolo a cui si appella e di produrre, a sue spese, i documenti che dimostrano tale diritto.
L'Assicurato deve consentire ai nostri medici l'accesso a qualsiasi informazioni sanitaria riguardante la persona per la quale interveniamo. Tali informazioni saranno trattate nel rispetto del segreto medico.

MUTUAIDE ASSISTANCE non può in alcun caso sostituirsi ai servizi locali di emergenza e interviene nei limiti degli accordi concessi dalle autorità locali, né si fa carico delle spese così sostenute, ad eccezione di quelle del trasporto in ambulanza o in taxi fino al luogo più vicino in cui è disponibile un'assistenza medica adeguata, in caso di malattia benigna o lesioni lievi che non necessitano né di un rimpatrio né di un trasporto medicalizzato.

Gli interventi che MUTUAIDE ASSISTANCE si trova a effettuare avvengono nel pieno rispetto delle leggi e dei regolamenti nazionali e internazionali. Essi sono pertanto legati all'ottenimento delle autorizzazioni necessarie da parte delle autorità competenti.

Se MUTUAIDE ASSISTANCE si è fatta carico del trasporto di un Assicurato, quest'ultimo deve restituirle il biglietto di ritorno inizialmente previsto e non utilizzato.

MUTUAIDE ASSISTANCE decide il tipo di biglietteria aerea messa a disposizione dell'Assicurato in base alle possibilità offerte dalle compagnie aeree e al tempo di percorrenza.

CONDIZIONI DI RIMBORSO

Possiamo effettuare rimborsi all'Assicurato solo su presentazione delle fatture originali pagate corrispondenti alle spese sostenute con il nostro consenso.
Le richieste di rimborso devono essere indirizzate a:

MUTUAIDE ASSISTANCE
Service Gestion des Sinistres
126, rue de la Piazza
93196 NOISY LE GRAND CEDEX

GESTIONE DEI RECLAMI

1. In caso di controversia o di insoddisfazione sull'esecuzione del contratto, invitiamo l'assicurato a comunicarlo a MUTUAIDE chiamando il numero *01 45 16 85 42* o scrivendo a *voyage@mutuaide.fr* per le garanzie Assistenza elencate di seguito:

- ✓ Rimpatrio o trasporto medico
- ✓ Prolungamento del soggiorno
- ✓ Spese alberghiere
- ✓ Rimpatrio di salme
- ✓ Spese mediche al di fuori del Paese di residenza
- ✓ Trasmissione di messaggi urgenti

Se la risposta non lo soddisfa, l'assicurato può inviare una lettera a:

MUTUAIDE
SERVICE QUALITE CLIENTS
126, rue de la Piazza
93196 NOISY LE GRAND CEDEX

MUTUAIDE si impegna ad accusarne ricezione entro 10 giorni lavorativi. La lettera sarà elaborata entro 2 mesi al massimo.

Se la controversia persiste, l'assicurato può rivolgersi all'Intermediazione Assicurativa tramite posta all'indirizzo:

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

2. In caso di controversia o insoddisfazione sull'esecuzione del contratto, invitiamo l'assicurato a comunicarlo a GRITCHEN AFFINITY scrivendo a Service réclamations 27 rue Charles Durand 18000 BOURGES o via email all'indirizzo: reclamations@gritchen.fr per le garanzie Assicurazione elencate di seguito:

- ✓ Cancellazione
- ✓ Interruzione
- ✓ Arrivo in ritardo
- ✓ Veicolo sostitutivo
- ✓ Oggetto dimenticato

Se la risposta non lo soddisfa, l'assicurato può inviare una lettera a:

MUTUAIDE
Service Assurance
TSA 20296
94368 Bry sur Marne Cedex

MUTUAIDE si impegna ad accusarne ricezione entro 10 giorni lavorativi. La lettera sarà elaborata entro 2 mesi al massimo.

Se la controversia persiste, l'assicurato può rivolgersi all'Intermediazione Assicurativa tramite posta all'indirizzo:

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

L'Intermediazione Assicurativa non è competente a pronunciarsi sui contratti sottoscritti per garantire rischi professionali

RACCOLTA DI DATI

L'Assicurato dichiara di essere a conoscenza del fatto che l'Assicuratore tratta i suoi dati personali conformemente alla regolamentazione relativa alla protezione dei dati personali in vigore e inoltre che:

- le risposte alle domande poste sono obbligatorie e che, in caso di false dichiarazioni o omissioni, le conseguenze nei suoi confronti possono essere l'invalidità dell'adesione al contratto (articolo L 113-8 del Codice delle Assicurazioni) o la riduzione dei risarcimenti (articolo L 113-9 del Codice delle Assicurazioni),

• Il trattamento dei dati personali è necessario all'adesione e all'esecuzione del suo contratto e delle sue garanzie, alla gestione dei rapporti commerciali e contrattuali o all'esecuzione delle disposizioni legali, regolamentari o amministrative in vigore.

• I dati raccolti e trattati sono conservati per il periodo di tempo necessario all'esecuzione del contratto o dell'obbligo legale. Tali dati vengono poi archiviati conformemente ai periodi stabiliti dalle disposizioni relative alla prescrizione.

• I destinatari dei dati che lo riguardano sono, nei limiti delle loro attribuzioni, i servizi dell'Assicuratore incaricati della stipula, della gestione e dell'esecuzione del Contratto d'assicurazione e delle garanzie, i suoi delegati, agenti, partner, subappaltatori, riassicuratori nell'ambito dell'esercizio delle loro funzioni.

Se necessario, i dati possono essere trasmessi anche agli enti professionali e a qualsiasi persona che interviene nel contratto, come avvocati, periti, ausiliari di giustizia e ufficiali giudiziari, curatori, tutori, inquirenti.

Le informazioni che lo riguardano possono essere trasmesse anche al Sottoscrittore e a tutte le persone abilitate in qualità di Terzi Autorizzati (giudici, arbitri, mediatori, ministeri interessati, autorità di tutela e di controllo e tutti gli enti pubblici abilitati a riceverle, nonché i servizi preposti al controllo, come i revisori dei conti, gli ispettori e i servizi preposti al controllo interno).

• Nella sua qualità di istituto finanziario, l'Assicuratore è soggetto agli obblighi di legge derivanti principalmente dal codice monetario e finanziario in materia di lotta al riciclaggio dei capitali e al finanziamento del terrorismo e, pertanto, attua un trattamento di vigilanza dei contratti che può portare alla redazione di una segnalazione di sospetto o a una misura di congelamento dei beni.

I dati e i documenti riguardanti l'Assicurato sono conservati per un periodo di cinque (5) anni a decorrere dal termine del contratto o dalla cessazione del rapporto.

• I suoi dati personali potranno inoltre essere utilizzati nell'ambito di un trattamento di lotta contro la frode assicurativa che può portare, eventualmente, all'inserimento in un elenco di persone che presentano un rischio di frode.

Tale inserimento può avere per effetto un allungamento dei tempi di studio della sua pratica e persino la riduzione o il rifiuto del beneficio di un diritto, una prestazione, un contratto o un servizio proposti.

In tal senso, i dati personali che lo riguardano (o che riguardano le parti o le persone interessate al contratto) possono essere trattati da tutte le persone abilitate che intervengono all'interno delle entità del Gruppo Assicuratore nell'ambito delle lotta contro la frode. Tali dati possono ugualmente essere destinati alle persone abilitate dei soggetti direttamente interessati da una frode (altre compagnie di assicurazione o intermediari; autorità giudiziarie, mediatori, arbitri, ausiliari di giustizia, ufficiali giudiziari; enti terzi autorizzati da una disposizione legale ed eventualmente le vittime di atti di frode o i loro rappresentanti).

In caso di avviso di frode, i dati sono conservati per sei (6) mesi al massimo per definire l'avviso e poi cancellati, a meno che l'avviso non sia pertinente. In caso di avviso pertinente, i dati sono conservati fino a cinque (5) anni a decorrere dalla chiusura della pratica di frode o fino al termine del procedimento giudiziario e dei periodi di prescrizione applicabili.

Per le persone iscritte in un elenco di presunti autori di frodi, i dati che li riguardano vengono cancellati al termine di 5 anni a decorrere dalla data di inserimento in tale elenco.

• Nella sua qualità di Assicuratore, è giustificato a trattare dati relativi a reati, condanne e misure di sicurezza, sia al momento della sottoscrizione del contratto, sia durante la sua esecuzione o nell'ambito della gestione del contenzioso.

• I dati personali potranno ugualmente essere utilizzati dall'Assicuratore nell'ambito di trattamenti che hanno per oggetto la ricerca e lo sviluppo per migliorare la qualità e la pertinenza dei suoi futuri prodotti assicurativi e di assistenza e offerte di servizi.

• I dati personali che lo riguardano possono essere accessibili ad alcuni dei collaboratori o fornitori dell'Assicuratore situati in Paesi al di fuori dell'Unione Europea.

• L'Assicurato dispone, dimostrando la sua identità, di un diritto di accesso, rettifica, cancellazione e opposizione ai dati trattati. Dispone ugualmente del diritto di chiedere di limitare l'utilizzo dei suoi dati quando non sono più necessari o di recuperare in un formato strutturato i dati che ha fornito quando erano necessari al contratto o quando ha acconsentito al loro utilizzo.

Dispone inoltre del diritto di dare istruzioni relative alla sorte dei suoi dati personali dopo la sua morte. Tali istruzioni, generali o particolari, riguardano la conservazione, la cancellazione e la comunicazione dei suoi dati dopo il decesso.

Tali diritti possono essere esercitati presso il Responsabile della Protezione dei Dati dell'Assicuratore:

- via email all'indirizzo DRPO@MUTUAIDE.fr

oppure

- tramite posta, scrivendo al seguente indirizzo: Délégué représentant à la protection des données – MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza – 93196 Noisy le Grand.

Dopo aver fatto richiesta al Responsabile della protezione dei dati e non avendo ottenuto soddisfazione, l'assicurato ha la possibilità di rivolgersi alla CNIL (Commission Nationale de l'informatique et des Libertés)

SURROGAZIONE

MUTUAIDE ASSISTANCE è surrogata a concorrenza dei risarcimenti pagati e dei servizi forniti nei diritti e nelle azioni dell'Assicurato, contro ogni persona responsabile dei fatti che abbia motivato il suo intervento. Se le prestazioni fornite in base all'accordo sono coperte in tutto o in parte da un'altra compagnia o istituto, MUTUAIDE ASSISTANCE è surrogata nei diritti e nelle azioni dell'Assicurato contro tale compagnia o istituto.

PRESCRIZIONE

In applicazione dell'articolo L 114-1 del Codice delle assicurazioni, qualsiasi azione derivante dal presente contratto si prescrive in due anni a decorrere dall'evento che le ha dato origine. Tale termine viene portato a dieci anni per le garanzie decesso, poiché le azioni dei beneficiari si prescrivono al massimo in trent'anni a decorrere da tale evento.

Tuttavia, tale termine decorre:

- in caso di reticenza, omissione, dichiarazione falsa o inesatta sul rischio corso, solo dal giorno in cui l'Assicuratore ne è venuto a conoscenza;
- in caso di sinistro, solo dal giorno in cui gli interessati ne sono venuti a conoscenza, se dimostrano di averlo ignorato fino a quel momento.

Quando l'azione dell'Assicurato contro l'Assicuratore è determinata dal ricorso di un terzo, tale termine di prescrizione decorre solo dal giorno in cui questo terzo ha intentato un'azione legale contro l'Assicurato o è stato risarcito da quest'ultimo.

Tale termine di prescrizione può essere interrotto, conformemente all'articolo L 114-2 del Codice

delle assicurazioni, per una delle cause ordinarie di interruzione seguenti:

- il riconoscimento da parte del debitore del diritto del soggetto che prescriveva (articolo 2240 del Codice civile francese);
- una domanda giudiziale, anche per direttissima, fino all'estinzione dell'istanza. Lo stesso vale quando è portata dinanzi a un tribunale non competente o quando l'atto di adire la giurisdizione è annullato per effetto di un vizio di procedura (articoli 2241 e 2242 del Codice civile francese). L'interruzione diventa nulla se il richiedente rinuncia alla sua richiesta o lascia scadere l'istanza, o se la sua richiesta viene definitivamente rifiutata (articolo 2243 del Codice civile francese);
- un provvedimento cautelare preso in applicazione del Codice dei procedimenti civili di esecuzione o un atto di esecuzione forzata (articolo 2244 del Codice civile francese).

Si ricorda che:

L'interpellanza fatta a uno dei debitori in solido tramite domanda giudiziale o atto di esecuzione forzata o il riconoscimento da parte del debitore del diritto del soggetto che prescriveva interrompe il termine di prescrizione contro tutti gli altri, anche contro i loro eredi.

Per contro, l'interpellanza fatta a uno degli eredi di un debitore in solido o il riconoscimento di tale erede non interrompe il termine di prescrizione nei confronti degli altri coeredi, anche in caso di credito ipotecario, se l'obbligo è divisibile. Tale interpellanza o tale riconoscimento interrompe il termine di prescrizione nei confronti degli altri co-debitori solo per la parte a cui è tenuto l'erede in questione.

Per interrompere il termine di prescrizione per tutto nei confronti degli altri co-debitori, è necessaria l'interpellanza fatta a tutti gli eredi del debitore deceduto o il riconoscimento di tutti questi eredi (articolo 2245 del Codice civile francese).

L'interpellanza fatta al debitore principale o il suo riconoscimento interrompe il termine di prescrizione contro la cauzione (articolo 2246 del Codice civile francese).

Il termine di prescrizione può essere interrotto anche mediante:

- La nomina di un perito a seguito di un sinistro;
- L'invio di una lettera raccomandata con avviso di ricevimento (indirizzata dall'Assicuratore all'Assicurato per quanto riguarda l'azione di pagamento del contributo e indirizzata dall'Assicurato all'Assicuratore per quanto riguarda il regolamento del risarcimento del sinistro).

RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Qualsiasi controversia tra l'Assicuratore e l'Assicurato relativa alla definizione e al regolamento delle prestazioni sarà presentata dalla parte più diligente, in mancanza di una risoluzione amichevole, alla giurisdizione competente della residenza dell'Assicurato, conformemente alle disposizioni previste all'articolo R 114-1 del Codice delle assicurazioni.

FALSE DICHIARAZIONI

Quando modificano l'oggetto del rischio o ne riducono la nostra percezione:

- **Qualsiasi reticenza o dichiarazione intenzionalmente falsa da parte dell'assicurato comporta la nullità del contratto. I premi pagati rimangono acquisiti e saremo in diritto di esigere il pagamento dei premi scaduti come previsto all'articolo L 113.8 del Codice delle Assicurazioni.**
- **Qualsiasi omissione o dichiarazione inesatta da parte dell'assicurato la cui malafede non è accertata comporta la risoluzione del contratto 10 giorni dopo la notifica che sarà inviata all'assicurato mediante lettera raccomandata e/o l'applicazione della riduzione dei risarcimenti come previsto all'articolo L 113.9 del Codice delle Assicurazioni.**

AUTORITÀ DI VIGILANZA

L'autorità preposta alla vigilanza di MUTUAIDE ASSISTANCE è l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex 9.