

Assicuratore: IMA ASSURANCES, società per azioni con capitale sociale interamente versato di 157.000.000 euro, impresa soggetta al Codice delle assicurazioni, con sede legale in 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9, iscritta al Registro del Commercio e delle Società di Niort con il numero 481.511.632, soggetta al controllo dell'Autorità di Controllo Prudenziale e di Risoluzione con sede in 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09.

Prodotto: Assistenza Viaggio MEETCH

Il presente documento informativo riporta una sintesi delle principali garanzie ed esclusioni del contratto. Esso non tiene conto delle vostre esigenze e richieste specifiche. Troverete le informazioni complete su questo prodotto nella documentazione precontrattuale e contrattuale.

## Di che tipo di assicurazione si tratta?

Il prodotto **Meetch Assistenza Viaggio** è destinato a fornire garanzie assicurative a beneficio degli assicurati durante viaggi di durata inferiore a 90 giorni. Offre misure di assistenza in caso di malattia, infortunio o decesso.



### Cosa è assicurato?

#### GARANZIE PREVISTE DI SERIE:

- ✓ **Rimpatrio medico dell'assicurato e dei suoi bagagli:** in caso di malattia o infortunio dell'assicurato.
- ✓ **Spese mediche all'estero:** a seguito di un evento imprevisto (malattia o infortunio) dell'assicurato all'estero che richiede un ricovero ospedaliero non programmato.
- ✓ **Spese dentistiche urgenti:** a seguito di un incidente, una lesione o un'infezione dentale imprevisti.
- ✓ **Rimpatrio degli accompagnatori:** in caso di malattia, decesso o infortunio dell'Assicurato.
- ✓ **Rimpatrio in caso di ricovero ospedaliero e/o decesso di un familiare:** in caso di ricovero ospedaliero superiore a 5 giorni a seguito di incidente o malattia grave e/o decesso di un familiare residente in Francia.
- ✓ **Rimpatrio della salma dell'assicurato:** in caso di decesso dell'assicurato all'estero.
- ✓ **Spese di ricerca e soccorso:** nell'ambito di un'attività sportiva o ricreativa.
- ✓ **Spostamento di un familiare per espletare le formalità amministrative:** in caso di decesso dell'assicurato all'estero e per un familiare residente in Francia.

Le garanzie precedute da un segno di spunta sono sistematicamente previste dal contratto.



### Cosa non è assicurato?

- X Viaggi superiori a 90 giorni
- X Viaggiatori oltre i 9 assicurati dichiarati
- X Le spese mediche in Francia



### Ci sono esclusioni dalla copertura?

#### PRINCIPALI ESCLUSIONI:

- ! Spese sostenute senza l'accordo di IMA ASSURANCES.
- ! Abuso di alcol, consumo di droghe e farmaci non prescritti.
- ! La pratica di uno sport a livello professionale.
- ! Le spese per il comfort personale.

#### PRINCIPALI RESTRIZIONI:

- ! **Spese mediche all'estero:** entro il limite del massimale indicato nelle Condizioni generali di 30.000 € e 300.000 € a seconda del prodotto sottoscritto
- ! **Spese dentistiche urgenti:** rimborso limitato a 300 € per assicurato con una franchigia di 30 €
- ! **Spese di ricerca e soccorso:** entro il limite di 5.000 € per assicurato e massimo 25.000 € per evento.



## Dove sono coperto?

- ✓ Le garanzie si applicano nel paese o nei paesi di destinazione indicati al momento della sottoscrizione.



## Quali sono i miei obblighi?

### A pena di nullità del contratto di assicurazione o di mancata copertura:

#### Alla sottoscrizione del contratto

- Rispondere in modo esatto alle domande poste dall'assicuratore, in particolare nel modulo che gli consente di valutare i rischi che si assume
- Fornire tutti i documenti giustificativi richiesti dall'assicuratore,
- Pagare il premio indicato nel contratto.

#### Durante la durata del contratto

- Dichiarare tutte le nuove circostanze che comportano un aggravamento dei rischi assunti o ne creano di nuovi.
- Informare l'assicuratore dei seguenti eventi entro 5 giorni dalla loro conoscenza: cambiamento dello stato civile, cambiamento di domicilio.

#### In caso di sinistro

- Denunciare qualsiasi sinistro che possa comportare l'applicazione di una delle garanzie entro i termini e le condizioni previsti e allegare tutti i documenti utili alla valutazione del sinistro,
- Informare delle eventuali garanzie sottoscritte per gli stessi rischi, in tutto o in parte, presso altri assicuratori, nonché di qualsiasi rimborso che potreste ricevere a titolo del sinistro.
- In caso di furto, sporgere denuncia entro 24 ore presso le autorità competenti e fornire l'originale della denuncia.



## Quando e come effettuare i pagamenti?

- Il premio è pagabile in anticipo, al momento della sottoscrizione del contratto, presso il broker distributore (rappresentante dell'assicuratore). - I pagamenti vengono effettuati con carta di credito.



## Quando inizia e quando termina la copertura?

- La copertura ha inizio alla mezzanotte del giorno indicato nelle Condizioni Particolari del contratto, che non può essere posteriore alla data di inizio del viaggio. Il contratto rimane in vigore per il periodo indicato nelle Condizioni Particolari, purché la durata del viaggio non superi i 90 giorni consecutivi.



## Come posso recedere dal contratto?

- Il contratto è stipulato per una durata determinata senza possibilità di rinnovo e non può essere risolto o rimborsato una volta iniziato. Se l'assicurazione è stata stipulata a distanza (via Internet) e la durata della copertura è superiore a 30 giorni, l'Assicurato ha il diritto di recedere entro 14 giorni dalla data di inizio dell'adesione compilando il modulo di recesso disponibile sul sito: [www.imaway.fr](http://www.imaway.fr)

Questo diritto di recesso non si applica ai contratti di assicurazione di viaggio o bagagli o alle polizze assicurative simili a breve termine con durata inferiore a un mese.

# CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE E ASSISTENZA VALIDE COME NOTA INFORMATIVA INFORMAZIONI

## MEETCH- ASSISTENZA VIAGGIO

### PREAMBOLO

L'Assistenza Viaggio MEETCH è composta da **garanzie di assistenza** assicurate da **IMA ASSURANCES**, società per azioni con capitale sociale di 157.000.000 euro interamente versato, impresa soggetta al Codice delle assicurazioni, con sede legale in 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79033 Niort Cedex 9, iscritta al Registro del Commercio e delle Società di Niort con il numero 481.511.632, soggetta al controllo dell'Autorità di Controllo Prudenziale e di Risoluzione con sede in 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09 (di seguito denominata "l'Assicuratore").

Le sottoscrizioni sono gestite da **PHENOMEN**, SAS con capitale sociale di 10.000 €, con sede legale in 141 AVENUE DE WAGRAM, iscritta al Registro del Commercio e delle Società di Parigi con il numero 833 740 699 e all'ORIAS con il numero 18000514 (di seguito denominata "il Broker").

### OGGETTO

Il presente contratto ha per oggetto la definizione delle garanzie assicurative e delle relative condizioni di applicazione concesse da **IMA ASSURANCES** ai titolari di un contratto **di Assistenza Viaggio MEETCH**

### NATURA DEI VIAGGI COPERTI

Le garanzie e le prestazioni del presente contratto si applicano ai viaggi:

- effettuati nella zona di destinazione indicata nelle Condizioni Particolari.
- E le cui date di validità, per una durata non superiore a 90 giorni consecutivi, sono indicate nelle Condizioni Particolari.

## SOMMARIO

Premessa

Tabella delle garanzie Definizioni

- I. Ambito di applicazione
- II. Condizioni generali

## LE GARANZIE DI ASSISTENZA

- Garanzie di assistenza alle persone ferite o malate
  - Garanzia delle spese mediche
  - Le garanzie di assistenza alle persone sane
  - Le garanzie di assistenza in caso di decesso Le garanzie di assistenza complementari
- 
- III. Disposizioni generali
  - IV. Esclusioni comuni a tutte le garanzie
  - V. Diritto di recesso
  - VI. Protezione dei dati personali
  - VII. Condizioni restrittive di applicazione

## Tabella delle garanzie

### CONTRATTO DI ASSICURAZIONE VIAGGIO MULTIRISCHI MEETCH

Le presenti garanzie si applicano per una durata massima del soggiorno di 90 giorni consecutivi.

COPERTURE	IMPORTI
<b>Le garanzie di assistenza ai beneficiari feriti o malati</b>	<b>Limitazione della garanzia</b>
Rimpatrio sanitario	Organizzazione e copertura del trasporto sanitario al costo effettivo
Spese di viaggio di un familiare e spese di soggiorno di un accompagnatore	Organizzazione e copertura del trasporto di andata e ritorno e dell'albergo 80 € IVA inclusa per notte (max. 10 notti) in caso di ricovero ospedaliero dell'Assicurato superiore a 5 giorni
Prolungamento del soggiorno	Hotel 80 € IVA inclusa a notte (massimo 14 notti)
Spese di ricerca e soccorso	Fino a 5.000 € IVA inclusa per assicurato e massimo 25.000 € IVA inclusa per evento.
<b>La garanzia Spese mediche</b>	<b>Limitazione della garanzia</b>
Anticipo e copertura delle spese mediche di emergenza o imprevisti all'estero	75.000 € IVA inclusa
Spese dentistiche di emergenza all'estero	<ul style="list-style-type: none"><li>Fino a:</li><li>300 € IVA inclusa / Assicurato</li></ul> Applicazione di una franchigia di 30 € IVA inclusa
<b>Le garanzie di assistenza alle persone valide</b>	<b>Limitazione della garanzia</b>
Ritorno dei beneficiari in caso di rimpatrio di uno di loro	Spese effettive limitate al prezzo del biglietto di ritorno in caso di mancato utilizzo del biglietto inizialmente previsto
Ritorno anticipato in caso di <ul style="list-style-type: none"><li>ricovero ospedaliero &gt; 5 giorni di un familiare o del sostituto professionale</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Spese supplementari del titolo di trasporto inizialmente previsto per il ritorno sulla base di un biglietto ferroviario di 1ª classe o aereo di linea in classe economica + taxi di collegamento</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Danni all'abitazione a seguito di un sinistro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O biglietto di trasporto di ritorno al costo effettivo, con un limite massimo pari al prezzo del biglietto di trasporto di ritorno in caso di impossibilità di utilizzare il biglietto inizialmente previsto</li> </ul>
<b>Le garanzie di assistenza in caso di decesso</b>	<b>Limitazione della garanzia</b>
Rimpatrio della salma	Spese di trasporto, preparazione e allestimento specifico e 2.300 € IVA inclusa per la bara.
Spese di trasporto della salma	Organizzazione e copertura delle spese di trasporto di andata e ritorno di una persona e 4 pernottamenti in hotel (massimo 80 € IVA inclusa a notte).
Ritorno anticipato in caso di decesso di un familiare o del sostituto professionale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Spese supplementari del titolo di trasporto inizialmente previsto per il ritorno sulla base di un biglietto ferroviario di 1ª classe o aereo di linea in classe economica + taxi di collegamento</li> <li>O biglietto di trasporto di ritorno al costo effettivo, con un limite massimo pari al prezzo del biglietto di trasporto di ritorno in caso di impossibilità di utilizzare il biglietto inizialmente previsto</li> </ul>
<b>Le garanzie di assistenza complementari</b>	<b>Limitazione della garanzia</b>
Anticipo di denaro a seguito di furto di documenti o mezzi di pagamento	Il furto di denaro contante è escluso dalla garanzia. Anticipo di fondi fino a un massimo di 1.500 € contro riconoscimento di debito, rimborsabile entro 30 giorni
Spese legali all'estero	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fino a 3.000 € IVA inclusa per assicurato</li> </ul>
Cauzione all'estero	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fino a 15.000 € IVA inclusa per assicurato</li> </ul>
<b>Informazioni di viaggio</b>	Accesso illimitato
Trasmissione di messaggi urgenti	Illimitati – spese reali
Consulenza medica	Illimitato
Copertura delle spese telefoniche all'estero in caso di quarantena	Fino a 80 € IVA inclusa
Beni di prima necessità in caso di quarantena	100 € IVA inclusa / persona e fino a 350 € IVA inclusa / famiglia

Supporto psicologico	Organizzazione e copertura di fino a 6 colloqui telefonici
Assistenza domiciliare a seguito di rimpatrio sanitario dell'Assicurato	Organizzazione e copertura delle spese per un aiuto domestico entro il limite di 20 ore distribuite su 4 settimane
Assistenza ai figli (di età inferiore ai 16 anni, senza limiti di età per i figli disabili) a seguito del rimpatrio sanitario dell'Assicurato	Organizzazione e copertura di un servizio di assistenza domiciliare entro il limite di 20 ore distribuite su 4 settimane
Assistenza agli animali domestici in caso di rimpatrio medico dell'Assicurato	Rimborso su presentazione di giustificativo entro il limite di 15 € IVA inclusa al giorno (massimo 450 € IVA inclusa ), valido fino a 1 mese dopo il rimpatrio dell'Assicurato
Consegna della spesa	Consegna di un ordine alla settimana, massimo 15 giorni quando né il Contraente, né il suo Coniuge, né uno dei loro parenti sono in grado di fare la spesa. Le spese di consegna sono rimborsate presentazione di una ricevuta. Quando la disponibilità locale non consente il servizio di consegna a domicilio, IMA ASSURANCES organizza e si fa carico della consegna tramite taxi. Il costo delle spese di spedizione è a carico del Sottoscrittore

## Definizioni comuni a tutte le garanzie

Le seguenti definizioni sono applicabili a tutte le garanzie, salvo definizioni specifiche proprie di ciascuna di esse.

### Infortunio

Evento improvviso e fortuito derivante dall'azione improvvisa di una causa esterna, involontaria, imprevedibile, non correlata a una Malattia, che provoca danni fisici.

### Lei, l'Assicurato

Sono considerati Assicurati:

- Il Sottoscrittore se sottoscrive per proprio conto, con domicilio in Francia metropolitana, Corsica o nei DROM e con lo status di assicurato sociale in Francia o nei DROM (Guadalupa, Guyana, Martinica, Mayotte e Riunione).
- La o le persone fisiche designate dal Sottoscrittore sul certificato di adesione, , beneficiando delle garanzie sottoscritte e menzionate nel certificato di adesione,
- di età inferiore ai 75 anni al momento dell'adesione e durante il Viaggio Assicurato.
- È possibile assicurare un massimo di 9 persone con lo stesso contratto

## Assicuratore – Assicuratore

Le garanzie assicurative e le prestazioni di assistenza sono garantite da IMA ASSURANCES, società per azioni con capitale sociale di 157.000.000 euro interamente versato, impresa soggetta al Codice delle assicurazioni, con sede legale in 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9, iscritta al Registro del Commercio e delle Società di Niort con il numero 481.511.632, e soggetta al controllo dell'Autorità di Controllo Prudenziale e di Risoluzione con sede in 4 place de Budapest, 75436 PARIS CEDEX 09.

## Attentato

Qualsiasi atto di violenza, compiuto contro persone e/o beni, nel paese di destinazione, con lo scopo di turbare gravemente l'ordine pubblico attraverso l'intimidazione e il terrore, riconosciuto e classificato come tale dal Ministero dell'Europa e degli Affari Esteri francese.

## Bagagli

Indica borse da viaggio, valigie e il loro contenuto. Sono assimilati al Bagaglio anche le Apparecchiature elettroniche e i loro accessori, gli Oggetti di valore e gli Oggetti preziosi come definiti dal contratto:

- **Apparecchiature elettroniche**

Macchine fotografiche, videocamere, smartphone o telefoni, console di gioco portatili, lettori multimediali, tablet, computer portatili.

- **Oggetti di valore**

I seguenti oggetti di valore sono assimilati al bagaglio: macchine fotografiche e tutti gli apparecchi fotografici, radiofonici, di registrazione o riproduzione del suono o dell'immagine, nonché i loro accessori, canne da pesca, fucili, mazze da golf.

- **Oggetti preziosi**

I seguenti oggetti di pregio sono assimilati al bagaglio: gioielli, pellicce, argenteria, oggetti in metallo prezioso.

## Casi di forza maggiore

Evento eccezionale, imprevedibile e irresistibile ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, che impedisce in tutto o in parte la garanzia.

### **Catastrofe naturale**

Evento causato dall'intensità anomala di un agente naturale e riconosciuto come tale dalle autorità pubbliche del paese in cui si è verificato.

### **Coniuge**

Coniuge dell'Assicurato, non separato legalmente, convivente o qualsiasi persona che abbia stipulato un PACS (patto civile di solidarietà) con l'Assicurato e che viva sotto lo stesso tetto.

### **Domicilio**

Il luogo di residenza principale e abituale dell'Assicurato indicato nella sua dichiarazione dei redditi e situato nella Francia metropolitana, in Corsica e nei DROM (Guadalupa, Guyana, Martinica, Mayotte e Riunione).

### **Comprensorio sciistico autorizzato**

Area delle piste della stazione sciistica, purché non vi siano divieti segnalati tramite cartelli o segnaletica.

### **Effetti di prima necessità**

Indumenti e articoli da toeletta che consentono di far fronte temporaneamente all'indisponibilità degli effetti personali. Non sono considerati effetti di prima necessità le bevande alcoliche e il tabacco.

### **Evento grave a destinazione**

Per evento grave a destinazione si intendono i seguenti eventi:

- Eventi climatici di grande intensità: inondazioni causate dallo straripamento di corsi d'acqua, dal deflusso superficiale, dall'azione delle onde, da mareggiate, colate di fango e lava torrenziale, mareggiate, terremoti, eruzioni vulcaniche, venti ciclonici, tempeste di intensità anomala che hanno dato dato luogo a un decreto di calamità naturale se verificatisi in Francia, o che hanno causato danni materiali e/o umani di grande entità se verificatisi all'estero.
- Eventi politici di grande intensità e durata che causano gravi perturbazioni dell'ordine interno stabilito all'interno di uno Stato, o conflitti armati tra più Stati o all'interno dello stesso Stato tra gruppi armati. Sono contemplate solo le zone o i paesi formalmente sconsigliati dal Ministero dell'Europa e degli Affari Esteri.

Tali eventi devono verificarsi in un raggio di 100 chilometri dal luogo di villeggiatura.

### **Epidemia**

Malattia contagiosa la cui diffusione costituisce un'epidemia secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) o l'autorità sanitaria competente del vostro paese di residenza.

### **Estero**

Qualsiasi paese diverso da quello di residenza dell'Assicurato.

### **Europa**

I seguenti paesi: Germania, Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Spagna, Estonia, Finlandia, Grecia, Ungheria, Irlanda, Islanda, Italia, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Repubblica Ceca, Romania, Regno Unito, Slovacchia, Slovenia, Svezia, Grecia, Svizzera.

### **Spese di alloggio**

Spese aggiuntive di alloggio conseguenti a un Evento garantito, comprese colazione e tassa di soggiorno, escluse le spese di ristorazione, telefono, connessione internet e bar.

### **Spese di soccorso e ricerca**

Tutte le risorse (umane e materiali) impiegate nell'ambito di un'operazione di soccorso o di ricerca condotta dai servizi di protezione civile o dai servizi competenti a livello locale.

### **Spese mediche**

Tutte le spese mediche sostenute per visite, esami complementari, prestazioni mediche e farmaceutiche necessarie per il trattamento di un Infortunio, una Malattia o il Decesso dell'Assicurato verificatisi all'Estero e che richiedono almeno 24 ore di ricovero in un istituto ospedaliero.

## **Francia**

Francia metropolitana, compresa la Corsica e i DROM (Guadalupa, Martinica, Guyana, Mayotte, Riunione).

## **Franchigia**

Importo forfettario a carico dell'Assicurato in caso di indennizzo a seguito di un Sinistro. La Franchigia può essere espressa anche in durata o in percentuale.

## **Guerra**

La guerra è definita come un conflitto armato, dichiarato o meno, tra uno Stato e un altro Stato. Sono considerati guerra straniera anche un'invasione o uno stato di assedio.

## **Ricovero**

Qualsiasi degenza superiore a 24 ore consecutive in una struttura ospedaliera pubblica o privata in possesso delle autorizzazioni amministrative locali che consentono le cure e il personale necessario, per un intervento di emergenza, ovvero non programmato e non rinviabile, giustificato da un certificato di ricovero ospedaliero.

## **Immobilità imprevista a domicilio**

Incapacità fisica (totale o parziale) di muoversi constatata da un medico e non prevedibile alla data di sottoscrizione del contratto, a seguito di una malattia o di un infortunio e che richiede riposo a domicilio. Deve essere giustificata da un certificato medico o da un certificato di inabilità al lavoro.

## **Malattia**

Qualsiasi alterazione dello stato di salute dell'Assicurato che non abbia origine da un infortunio fisico, che abbia carattere improvviso e imprevedibile, che si sia verificata durante il periodo di validità del contratto e che sia stata constatata da un'autorità medica autorizzata, che richieda cure mediche che impediscano il normale proseguimento del soggiorno.

### **Malattia preesistente o cronica**

Malattia constatata da un'autorità medica abilitata prima della sottoscrizione del contratto che ha subito una ricaduta o un aggravamento nei 6 mesi precedenti l'acquisto del contratto di assicurazione.

### **Malattia grave**

Alterazione improvvisa e imprevedibile dello stato di salute constatata da un'autorità medica competente che comporta la prescrizione di farmaci a beneficio del malato e implica la cessazione di ogni attività professionale e richiede cure mediche che impediscono il proseguimento del soggiorno.

### **Membro della famiglia**

Coniuge di diritto o di fatto, i genitori dell'Assicurato di primo e secondo grado (ascendenti o discendenti in linea diretta, fratelli o sorelle, nonni o nipoti), nonché i suoceri.

### **Viaggio Organizzatore di viaggi**

Un organizzatore di viaggi è un'azienda che organizza uno o più servizi turistici come biglietti aerei delle compagnie aeree, alberghi e trasportatori.

### **Pandemia**

Epidemia diffusa su uno o più continenti e dichiarata pandemia dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) o dall'autorità sanitaria competente del vostro paese di residenza.

### **Prescrizione**

Ai sensi degli articoli L.114-1 e L.114-2 del Codice delle Assicurazioni, qualsiasi azione derivante dal presente contratto è soggetta a prescrizione di due anni a partire dall'evento che l'ha generata. Tuttavia, tale termine non decorre:

1. In caso di reticenza, omissione, dichiarazione falsa o inesatta sul rischio corso, dal giorno in cui l'Assicuratore ne è venuto a conoscenza;
2. In caso di Sinistro, solo a partire dal giorno in cui gli interessati ne sono venuti a conoscenza, se dimostrano di non esserne stati a conoscenza fino a quel momento.

Quando l'azione dell'Assicurato contro IMA ASSURANCES è motivata dal ricorso di un Terzo, il termine di prescrizione decorre solo dal giorno in cui tale Terzo ha intentato un'azione legale contro il beneficiario o è stato indennizzato da quest'ultimo.

Ai sensi dell'articolo L114-2 del Codice delle assicurazioni, la prescrizione è interrotta da una delle cause ordinarie di interruzione della prescrizione e dalla nomina di periti a seguito di un sinistro.

L'interruzione della prescrizione dell'azione può inoltre derivare dall'invio di una lettera raccomandata o di una raccomandata elettronica con ricevuta di ritorno, indirizzata da IMA ASSURANCES ai beneficiari per quanto riguarda l'azione di pagamento del Premio e dai beneficiari a IMA ASSURANCES per quanto riguarda il pagamento dell'indennizzo.

Le cause ordinarie di interruzione della prescrizione sono descritte negli articoli da 2240 a 2246 del Codice civile: il riconoscimento inequivocabile da parte del debitore del diritto contro cui prescriveva (articolo 2240 del Codice civile), la richiesta di intervento giudiziario, anche in sede di procedimento sommario (articoli da 2241 a 2243 del Codice civile), una misura conservativa adottata in applicazione del codice di procedura civile esecutiva, un atto di esecuzione forzata o un'interpellanza rivolta a un debitore solidale (articoli da 2244 a 2246 del Codice civile).

Ai sensi dell'articolo L114-3 del Codice delle assicurazioni: in deroga all'articolo 2254 del Codice civile, IMA ASSURANCES e i beneficiari non possono, nemmeno di comune accordo, modificare la durata della Prescrizione, né aggiungere ulteriori cause di sospensione o interruzione della stessa.

### **Prestazioni terrestri**

Per prestazioni terrestri si intendono tutte le prestazioni turistiche diverse dal trasporto aereo, ovvero le visite turistiche, l'alloggio, i pasti se inclusi in un pacchetto turistico e purché siano stati acquistati contestualmente al Viaggio coperto.

### **Sinistro**

Qualsiasi evento fortuito le cui conseguenze dannose sono coperte dalle garanzie del presente contratto. Tutti i danni derivanti dalla stessa causa sono considerati come un unico Sinistro.

### **Cure ambulatoriali**

Qualsiasi struttura sanitaria in cui i pazienti ricevono cure mediche o chirurgici senza necessità di ricovero ospedaliero durante la notte.

## Territorialità

Le garanzie del presente contratto sono valide in tutto il mondo, salvo diversa indicazione nelle presenti Condizioni Generali o nelle disposizioni specifiche riportate di seguito.

**Tuttavia, la garanzia non è applicabile nei paesi, nelle regioni o nelle aree geografiche che, alla data di partenza o durante il soggiorno, sono oggetto di una raccomandazione ufficiale di non viaggio emessa dal Ministero degli Europa e degli Affari Esteri (consultabile su [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), sezione "Consigli ai viaggiatori").**

- **Se tale raccomandazione è in vigore alla data di partenza, non sarà concessa alcuna garanzia per un soggiorno nella zona interessata.**
- **Se la raccomandazione viene emessa dopo la partenza, le garanzie rimarranno limitate alle prestazioni di assistenza di emergenza (rimpatrio, spese mediche urgenti, ecc.) per un periodo di 5 giorni a partire dalla data di pubblicazione ufficiale della suddetta raccomandazione.**

**Oltre tale termine, le garanzie cessano di diritto, salvo accordo espresso dell'Assicuratore o impossibilità materiale di lasciare la zona in condizioni ragionevoli.**

**In via eccezionale, le seguenti garanzie non sono dovute in Francia:**

- **Spese mediche ospedaliere all'estero e spese dentistiche all'estero,**
- **Spedizione di medicinali all'estero,**
- **Trasmissione di messaggi urgenti,**
- **Perdita, furto o distruzione di documenti d'identità all'estero,**
- **Spese legali e cauzione penale.**

La territorialità dell'offerta si applica alle seguenti zone:

**Zona 1:** Francia metropolitana, compresi i DROM (Guadalupa, Martinica, Guyana, Riunione, Mayotte)

**Zona 2:** Europa, compresi Andorra, Germania, Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Spagna, Estonia, Finlandia, Grecia, Ungheria, Irlanda, Islanda, Italia, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Monaco, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Repubblica Ceca, Romania, Regno Unito, Slovacchia, Slovenia, Svezia, Grecia, Svizzera.

**Zona 3:** Mondo, compresi Polinesia Francese, Nuova Caledonia, Saint Pierre e Miquelon, Saint Martin, eccetto Canada, Stati Uniti, Messico, Singapore, Hong Kong.

**Zona 4:** Canada, Stati Uniti, Messico, Singapore, Hong Kong.

**Fanno eccezione i seguenti paesi: Afghanistan, Armenia, Azerbaigian, Bielorussia, Burkina Faso, Repubblica Centrafricana, Repubblica Democratica del Congo, Corea del Nord, Eritrea, Etiopia, Haiti, Iraq, Iran, Libano , Libia, Mali, Mauritania , Myanmar (Birmania), Niger, Nigeria, Pakistan, Palestina, Russia, Sahara Occidentale, Somalia, Sudan, Sudan del Sud, Siria, Ciad, Timor Est , Ucraina, Venezuela, Yemen.**

### **Terzi**

Qualsiasi persona diversa dall'Assicurato, dai suoi familiari come definiti nel contratto, nonché dagli ascendenti e discendenti dei familiari. Rientrano in questa definizione anche le persone che occasionalmente e gratuitamente si occupano della custodia dei figli dell'Assicurato o dei suoi animali e i dipendenti al servizio dell'Assicurato.

### **Viaggio**

Qualsiasi spostamento effettuato a titolo privato, a più di 50 km dal domicilio dell'Assicurato, della durata superiore a 24 ore o che comprenda un pernottamento fuori dal domicilio dell'Assicurato, dal momento in cui questi lascia il proprio domicilio fino al suo ritorno al termine del Viaggio.

## I. AMBITO DI APPLICAZIONE

### Beneficiari

Sono considerati beneficiari:

- Il sottoscrittore se sottoscrive per proprio conto, con domicilio in Francia metropolitana, Corsica o nei DROM e con lo status di assicurato sociale in Francia o nei DROM.
- La o le persone fisiche designate dal Sottoscrittore nelle Condizioni particolari, residenti nella Francia metropolitana, compresa la Corsica o nei DROM, che beneficiano delle garanzie sottoscritte e menzionate nelle Condizioni particolari, aventi lo status di assicurati sociali in Francia o nei DROM.
- Di età inferiore ai 75 anni al momento della sottoscrizione e durante il Viaggio Assicurato.
- È possibile assicurare un massimo di 9 persone con lo stesso contratto assicurativo

### Validità delle garanzie

Le garanzie si applicano per tutta la durata del soggiorno, senza poter superare i 90 giorni consecutivi.

Esse hanno effetto dal momento in cui l'Assicurato lascia il proprio domicilio per recarsi al luogo di partenza del soggiorno a scopo turistico fino al suo ritorno al domicilio, come indicato nelle Condizioni Particolari.

Tuttavia, la garanzia di Annullamento del Viaggio ha effetto dalla sottoscrizione del contratto fino alla partenza del viaggio, ovvero scade all'arrivo dell'Assicurato al punto di incontro stabilito dall'Organizzatore del Viaggio o, in caso di utilizzo di un mezzo di trasporto individuale, al suo arrivo nel luogo di soggiorno alla data inizialmente prevista.

### Fatti generatori

Gli eventi coperti sono i seguenti:

- **Assistenza alle persone:** malattia, infortunio o decesso di un Assicurato, difficoltà gravi o impreviste di un Assicurato;
- **Assicurazione spese mediche:** in caso di malattia o infortunio di un assicurato.

### Intervento

In caso di situazioni eccezionali legate a un'emergenza, l'attuazione delle garanzie è subordinata alla ricezione da parte di IMA ASSURANCES di una telefonata da parte di un beneficiario 7 giorni su 7, 24 ore su 24, al seguente numero:

**+ 33 5 5 48 20 48 06 da un paese diverso dalla Francia,  
05 48 20 48 06 dalla Francia.**

(numero senza sovrapprezzo, costo secondo l'operatore)

Le chiamate al servizio di assistenza devono essere effettuate prima di qualsiasi iniziativa, salvo casi di forza maggiore.

Al primo contatto, i Beneficiari devono comunicare la loro identità, la loro posizione e il numero di telefono al quale possono essere raggiunti. Devono inoltre spiegare brevemente le difficoltà che hanno motivato la loro richiesta.

In caso di problema medico, devono comunicare il numero di telefono del medico presente sul posto o della struttura ospedaliera, nonché gli orari in cui è possibile chiamare.

### **Attuazione delle garanzie**

L'attuazione delle garanzie si applica tenendo conto delle caratteristiche geografiche, climatiche, economiche, politiche, sanitarie e giuridiche specifiche del luogo dell'evento coperto e constatate al verificarsi di un evento generatore.

**IMA ASSURANCES non potrà essere ritenuta responsabile in caso di mancata esecuzione, esecuzione parziale o contrattempo nell'esecuzione delle garanzie, se questi sono il risultato di cause di forza maggiore o eventi quali guerra civile o straniera, sequestro del beneficiario, rivoluzione, movimento popolare, sommosse, attentati, scioperi, sequestri o coercizioni da parte delle forze dell'ordine, divieti ufficiali, pirateria, esplosioni di ordigni, effetti nucleari o radioattivi, impedimenti climatici, rifiuto dei medici curanti o degli operatori sanitari locali di collaborare con IMA ASSURANCES.**

**Allo stesso modo, IMA ASSURANCES non potrà essere ritenuta responsabile in caso di inadempimento parziale, totale o di contrattempi nell'esecuzione delle sue garanzie in situazioni a rischio infettivo in contesto di epidemia o pandemia, o per le persone soggette a quarantena o a misure preventive o di sorveglianza specifica da parte delle autorità sanitarie locali, nazionali e/o internazionali.**

**IMA ASSURANCES non è più tenuta all'esecuzione delle proprie garanzie in caso di rifiuto da parte di un Beneficiario di cure o esami preliminari al trasporto sanitario, in una struttura pubblica o privata o presso un medico, richiesti dal team medico di IMA ASSURANCES, oppure in caso di rifiuto da parte di un Beneficiario, secondo il**

**caso, del trasporto sanitario, del rimpatrio, del luogo di ricovero ospedaliero proposti dai medici di IMA ASSURANCES o ancora in caso di opposizione di un Beneficiario alla comunicazione dei dati medici al team medico di IMA ASSURANCES.**

**IMA ASSURANCES non può essere ritenuta responsabile per eventuali danni conseguenti all'attuazione o alla mancata attuazione di un trasporto sanitario o alla scelta di un ospedale che risultino da informazioni, pareri o diagnosi mediche errate ricevute dal personale medico locale che l'obbligo di vigilanza definito secondo le consuetudini dell'esercizio della regolamentazione medica non consentirebbe di individuare.**

**IMA ASSURANCES può intervenire solo nei limiti degli accordi stipulati dalle autorità locali, mediche e/o amministrative, e non può in alcun caso sostituirsi agli organismi di emergenza locali, né farsi carico delle spese sostenute se queste rientrano nella competenza delle autorità pubbliche.**

**Le garanzie sono sospese quando all'Assicuratore viene imposto il divieto di attuare una garanzia a causa di misure restrittive finanziarie o commerciali decise da qualsiasi Stato o organizzazione sovranazionale nei confronti di altri Stati, persone fisiche, persone giuridiche o enti di diritto pubblico o privato.**

Le garanzie sono fornite da IMA ASSURANCES; le spese sostenute direttamente da un Beneficiario potranno tuttavia essere rimborsate da IMA ASSURANCES previa presentazione di documenti giustificativi e previo suo consenso preventivo per il loro impegno.

Quando IMA ASSURANCES si fa carico del costo del trasporto sanitario di un Beneficiario o del trasporto di un accompagnatore o di altri Beneficiari, l'accompagnatore o i Beneficiari in possesso di un titolo di trasporto rimborsabile in caso di mancato utilizzo si impegnano, in conformità con le disposizioni del titolo di trasporto, a richiederne il rimborso e a versarne l'importo a IMA ASSURANCES.

In caso contrario, il titolare del titolo di trasporto è tenuto personalmente a risarcire IMA ASSURANCES per l'importo che avrebbe ottenuto se avesse esercitato il suo diritto al rimborso.

Il rimborso o, se del caso, l'indennizzo è esigibile entro 40 giorni dalla data della richiesta di rimborso o, se del caso, dalla data della richiesta di indennizzo, previa ricezione della pratica completa.

## Regolamento

Gli indennizzi sono pagabili in euro.

Nel caso in cui la fattura da indennizzare sia stata emessa in valuta estera, il pagamento viene effettuato in euro al tasso di cambio ufficiale della Banca Centrale Europea o, in mancanza, di qualsiasi altra banca centrale a seconda della valuta in questione alla data di emissione della fattura originale.

## Franchigia chilometrica

Le garanzie del contratto sono applicabili a condizione che l'Assicurato si trovi a più di 50 chilometri dal proprio domicilio.

## Attività sportive e/o avventurose coperte

Le attività sportive sono coperte dal contratto a condizione **che non siano praticate a titolo professionale.**

Nel caso di attività svolte tramite un professionista, l'applicazione delle garanzie assicurative del presente contratto sarà complementare a quelle eventualmente applicate dal contratto di assicurazione stipulato dal professionista che svolge l'attività.

### **Le seguenti attività sportive sono espressamente escluse dal contratto di assicurazione:**

**la partecipazione, anche come dilettante, a gare, competizioni e relative prove preparatorie con veicoli a motore (nautici o terrestri, eccetto i rally turistici di seconda categoria), o alla pratica dei seguenti sport considerati pericolosi: uso di aerei privati come pilota o passeggero, paracadutismo, ultraleggeri, deltaplano, parapendio, salto con gli sci, alpinismo, arrampicata alpina, arrampicata, arrampicata su ghiaccio, arrampicata su roccia, speleologia, immersioni subacquee oltre i 40 metri di profondità, l'uso di veicoli terrestri a motore a due o tre ruote con cilindrata superiore a 125 cm<sup>3</sup> e tentativi di record, skateboard, base jump, speed riding, snowkite, sci estremo, freeride, motocross, motocross, sport da combattimento, polo, football americano, volo a vela, bungee jumping, kitesurf, immersioni subacquee con autorespiratore, immersioni senza istruttore.**

## II. CONDIZIONI GENERALI

### LE GARANZIE DI ASSISTENZA

La gestione delle garanzie di assistenza è effettuata da IMA ASSURANCES, che fungerà da punto di contatto.

In caso di situazioni eccezionali legate a un'emergenza medica, l'attuazione della garanzia è subordinata alla ricezione da parte di IMA ASSURANCES della telefonata di un beneficiario 7 giorni su 7, 24 ore su 24, al seguente numero:

**+ 33 5 48 20 48 06 da un paese diverso dalla Francia,**

**05 48 20 48 06 dalla Francia.**

(numero senza sovrapprezzo, costo secondo l'operatore)

Le richieste devono essere effettuate prima di qualsiasi iniziativa, salvo casi di forza maggiore e entro 5 giorni dal ritorno a domicilio.

Per qualsiasi altra richiesta, esclusi i casi di emergenza, i beneficiari possono contattare IMA ASSURANCES via e-mail al seguente indirizzo: [ima.medical@ima.eu](mailto:ima.medical@ima.eu)

Al primo contatto, i beneficiari devono comunicare la loro identità, la loro posizione e il numero di telefono al quale possono essere contattati. Devono inoltre esporre brevemente le difficoltà che motivano la loro richiesta.

In caso di problema medico, devono comunicare il numero di telefono del medico presente su luogo o struttura ospedaliera, nonché gli orari in cui è possibile chiamare.

### 1. Garanzie di assistenza ai beneficiari feriti o malati

#### 1.1 Rimpatrio medico

##### IMPORTANTE:

- In caso di emergenza, è necessario contattare innanzitutto i servizi di soccorso locali.
- IMA ASSURANCES non è, e non deve essere considerata, un'organizzazione medico o di soccorso d'emergenza.
- IMA ASSURANCES interviene nel rispetto delle leggi e dei regolamenti nazionali e internazionali. I servizi sono subordinati all'ottenimento delle autorizzazioni

- necessarie rilasciate dalle autorità locali competenti. IMA ASSURANCES è inoltre soggetta alle restrizioni in materia di viaggi e alle restrizioni normative.
- Inoltre, IMA ASSURANCES non può essere ritenuta responsabile per ritardi o impedimenti nell'esecuzione dei servizi di assistenza concordati a seguito di cause di forza maggiore o eventi quali scioperi, sommosse, movimenti popolari, restrizioni alla libera circolazione di beni e persone, sabotaggi, terrorismo, guerra civile o straniera, instabilità politica nota, rappresaglie, embarghi, sanzioni economiche (riepilogo delle misure restrittive per paese disponibile sul sito web del Ministero dell'Economia e delle Finanze: <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), conseguenze degli effetti di una fonte di radioattività, catastrofi naturali o qualsiasi altro caso fortuito.
  - Informazioni relative a ciascun Paese sono disponibili anche nella sezione "Consigli ai viaggiatori" del sito web del Ministero dell'Europa, degli Affari esteri e dello Sviluppo internazionale: <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays>

IMA ASSURANCES organizza il trasporto sanitario e ne copre i costi qualora il team medico di IMA ASSURANCES ritenga, sulla base dei pareri dei medici locali e delle informazioni mediche da essi fornite, che il trasporto sanitario sia necessario dal punto di vista medico e compatibile con lo stato di salute dell'assicurato.

Il team medico di IMA ASSURANCES, al fine di accertare la necessità medica di un trasporto sanitario e/o la sua compatibilità con lo stato di salute del beneficiario, può richiedere ulteriori esami ai medici locali o al proprio corrispondente medico locale.

Dopo aver esaminato i pareri, le informazioni e le diagnosi mediche locali raccolte, il team medico di IMA ASSURANCES decide i mezzi e le modalità di trasporto più adatti alla situazione medica del beneficiario e alla destinazione:

- Struttura ospedaliera adeguata più vicina,
- Oppure, qualora si constati che nessuna struttura ospedaliera vicina al luogo di soggiorno è adeguata, una struttura ospedaliera vicina al domicilio,
- Oppure il domicilio.

Questa garanzia non può in alcun caso sostituire i trasporti primari, ovvero i trasporti sanitari di emergenza che rientrano in un'organizzazione decisa dai servizi pubblici locali.

In caso di emergenza medica, l'Assicurato deve contattare i servizi di emergenza del Paese in cui si trova

Quando il rimpatrio riguarda un minore di età inferiore ai 16 anni non accompagnato, una persona non autosufficiente e/o con mobilità ridotta, IMA ASSURANCES organizza e si fa carico sistematicamente del viaggio di andata e ritorno di un familiare, affinché possa accompagnare l'assicurato nel suo trasferimento. Quando il viaggio di un familiare è impossibile, IMA ASSURANCES provvede ad accompagnare

il minore di età inferiore ai 16 anni non accompagnato, una persona non autosufficiente e/o con mobilità ridotta da una persona autorizzata.

Il mezzo di trasporto sarà deciso dal team medico di IMA ASSURANCES in base alla gravità e all'urgenza del caso.

Il rimpatrio dei bagagli indicati sul biglietto iniziale viene organizzato contemporaneamente al rimpatrio sanitario.

## **7.2 Presenza di un familiare in caso di ricovero ospedaliero**

Quando le condizioni di salute dell'Assicurato, a seguito di un Infortunio o di una Malattia verificatisi durante il Viaggio all'Estero, richiedono un ricovero ospedaliero superiore a 5 giorni e nessun membro della sua famiglia è presente al suo fianco, IMA ASSURANCES organizza il trasporto di andata e ritorno in aereo in classe economica o in treno di un membro della sua famiglia affinché possa recarsi al suo capezzale.

Quando l'Assicurato ricoverato è una persona non autosufficiente e con mobilità ridotta o di età inferiore ai 16 anni, oppure quando i medici di IMA ASSURANCES indicano che la prognosi è riservata, il viaggio e l'alloggio sono organizzati da IMA ASSURANCES alle stesse condizioni di copertura, indipendentemente dalla durata del ricovero ospedaliero.

Organizzazione e copertura delle spese di trasporto in classe economica o in treno equivalente a un biglietto di prima classe.

IMA ASSURANCES organizza e si fa carico delle spese di alloggio, escluse le spese di ristorazione, entro il limite di 10 notti consecutive e 80 € IVA inclusa, previa presentazione dei relativi giustificativi.

## **1.2 Prolungamento del soggiorno all'estero**

All'estero, se a seguito di un infortunio o di una malattia che non richiede il ricovero in ospedale e l'Assicurato non è in grado di intraprendere il viaggio di ritorno inizialmente previsto e deciso dal Servizio Medico di IMA ASSURANCES, l'Assistente organizza e si fa carico delle spese di albergo dell'Assicurato. Entro il limite di 80 € IVA inclusa per notte e per un massimo di 14 notti consecutive.

**L'attuazione di questa garanzia può avvenire solo se il servizio medico di IMA ASSURANCES.**

**Non è previsto alcun rimborso su presentazione di giustificativi.**

## **1.3 Spese di ricerca e soccorso**

IMA ASSURANCES copre, **entro il limite di 5.000 € IVA inclusa per assicurato e 25.000 € IVA inclusa per evento:**

**In Francia e all'estero:**

- IMA ASSURANCES copre le spese di soccorso e ricerca legate o meno alla pratica dello sci, salvo che non siano oggetto di copertura da parte delle autorità pubbliche.

- In caso di scomparsa del beneficiario al di fuori del paese di residenza, copertura delle spese di ricerca sostenute dai servizi di soccorso autorizzati, salvo che non siano coperte dalle autorità pubbliche.

#### **1.4 Ritorno dei figli minorenni al domicilio**

Quando l'Assicurato non può tornare al proprio domicilio e viaggia con figli minorenni (di età inferiore ai 16 anni), IMA organizza e copre il viaggio di andata e ritorno di un parente per prendersi cura dei bambini.

## **2. Garanzia Spese mediche all'estero**

**L'Assicurato è coperto per le cure mediche di emergenza, durante il viaggio, nei limiti indicati nella tabella delle garanzie e a condizione che sia assicurato presso un ente di assicurazione malattia. La copertura è complementare alle prestazioni dovute dagli enti previdenziali.**

#### **2.1 Anticipo delle spese mediche urgenti o impreviste all'estero**

**Prima di qualsiasi intervento da parte di IMA ASSURANCES, all'Assicurato verrà richiesta una lettera di impegno. In assenza di tale lettera compilata e firmata dall'Assicurato, IMA ASSURANCES non garantirà le spese mediche.**

L'importo della copertura di IMA ASSURANCES è limitato all'importo totale delle spese fatturate al beneficiario da uno o più istituti ospedalieri o professionisti sanitari, entro il limite di:

75.000 € IVA inclusa

**Per beneficiario e per evento generatore.**

Le spese mediche impreviste che possono essere coperte sono le seguenti:

- Onorari medici,
- Farmaci prescritti da un medico durante le prime cure prestate,
- Spese di ricovero ospedaliero,
- Le spese di ambulanza prescritte da un medico in loco per un tragitto locale e fatturate dalla struttura sanitaria.

Questa prestazione è concessa solo a condizione che il servizio medico di IMA ASSURANCES ritenga l'Assicurato non trasportabile dopo aver raccolto le informazioni dal medico locale.

Tale prestazione cessa il giorno in cui il servizio medico di IMA ASSURANCES è in grado di effettuare il trasporto dell'Assicurato verso la struttura di sua scelta adeguata alla cura e nel suo interesse, sia nel paese di soggiorno, in un paese vicino o nel paese di origine, nonostante la decisione dell'Assicurato di rimanere sul posto.

La garanzia si applica in tutto il mondo ad eccezione della Zona 1. Tuttavia, le garanzie non sono applicabili nei paesi, nelle regioni o nelle zone geografiche oggetto di una raccomandazione ufficiale di non viaggio emessa dal Ministero dell'Europa e degli Affari Esteri (consultabile sul sito [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), sezione "*Consigni ai viaggiatori*"):

- Se tale raccomandazione è in vigore alla data di partenza, non sarà concessa alcuna garanzia per un soggiorno nella zona interessata.
  
- Se la raccomandazione viene emessa dopo la partenza, le garanzie rimarranno limitate alle prestazioni di assistenza di emergenza (rimpatrio, spese mediche urgenti, ecc.) per un periodo di 5 giorni a partire dalla data di pubblicazione ufficiale di tale raccomandazione.

**La garanzia può essere applicata in due modi:**

**1/ Rimborso complementare delle spese mediche sostenute dal beneficiario**

**Per qualsiasi altra richiesta, esclusi i casi di emergenza, i beneficiari possono contattare IMA Assurances via e-mail al seguente indirizzo: [ima.medical@ima.eu](mailto:ima.medical@ima.eu)**

- In caso di spese mediche non legate a un ricovero ospedaliero e/o quando il beneficiario ha provveduto direttamente al pagamento delle spese mediche presso il prestatore di cure, egli si impegna a compiere le pratiche necessarie presso gli enti previdenziali (regime obbligatorio di base e regime complementare) per ottenerne il rimborso e a trasmettere a IMA ASSURANCES i documenti giustificativi che indicano l'eventuale quota a carico.  
  
In ogni caso, il beneficiario dovrà sostenere le spese non coperte dal suo contratto.
  
- Nel caso in cui l'Assicurato anticipi le spese e ne richieda il rimborso, IMA ASSURANCES interviene dopo l'intervento dell'ente previdenziale di base dell'Assicurato, della sua mutua e di qualsiasi ente assicurativo o previdenziale a cui l'Assicurato versa i contributi, al netto di una franchigia di 30 € IVA inclusa per sinistro e previa

comunicazione da parte dell'Assicurato a IMA ASSURANCES delle fatture pagate relative alle spese mediche e dei giustificativi originali di rimborso emessi da tali organismi.

**Per poter beneficiare di questa garanzia è necessario essere assicurati sociali francesi. È escluso il rimborso delle spese mediche sostenute in Francia.**

## **2/ Anticipo delle spese mediche**

**Per qualsiasi richiesta, i beneficiari devono contattare IMA ASSURANCES al seguente numero di telefono:**

**+ 33 5 48 20 48 06 da un Paese diverso dalla Francia,**

**05 48 20 48 06 dalla Francia.**

(numero senza sovrapprezzo, costo secondo l'operatore)

- In caso di ricovero ospedaliero del beneficiario, IMA ASSURANCES può farsi carico delle spese mediche relative a tale ricovero direttamente presso l'ospedale, entro i limiti del massimale della garanzia.

In ogni caso, il beneficiario dovrà sostenere l'eventuale quota a proprio carico.

- L'anticipo delle spese è concesso a condizione che la struttura ospedaliera o il beneficiario delle cure comunichi a IMA ASSURANCES tutte le informazioni e tutti i documenti medici necessari per determinare l'importo delle spese da coprire (preventivo, referto medico, fattura originale e qualsiasi altro documento ritenuto utile da IMA ASSURANCES).

**È escluso l'anticipo delle spese mediche in Francia.**

### **2.2 Spese dentistiche urgenti all'estero**

IMA ASSURANCES rimborsa, previa presentazione di giustificativi e previo accordo, le spese dentistiche considerate urgenti quando sono conseguenti a un infortunio che richiede un intervento chirurgico o un trattamento medico che non può attendere il ritorno dell'Assicurato al proprio domicilio (ad esempio: medicazione, otturazione, devitalizzazione, estrazione).

**Sono esclusi l'endodonzia, le ricostruzioni estetiche di trattamenti precedenti, le coperture e gli impianti.**

L'importo della copertura di IMA ASSURANCES è limitato all'importo totale delle spese fatturate al beneficiario da uno o più istituti ospedalieri o professionisti sanitari, entro il limite di:

**300 € IVA inclusa per assicurato per sinistro. Una franchigia di 30 € IVA inclusa si applica al momento della richiesta**

**di questa garanzia presso IMA Assurances.**

**È escluso il pagamento delle spese dentistiche di emergenza in Francia.**

### **Esclusioni specifiche dalla garanzia Spese mediche all'estero**

Oltre alle esclusioni generali, non sono mai garantiti:

- Le spese mediche nella Zona 1,
- Le spese derivanti da cure prestate dopo la scadenza della garanzia,
- Le spese derivanti da cure o trattamenti non urgenti, non prescritti da un medico,
- I danni derivanti dall'uso di stupefacenti o sostanze analoghe, farmaci non prescritti o da uno stato di ebbrezza caratterizzato dalla presenza nel sangue,
- Le conseguenze di eventi bellici stranieri o civili,
- Le conseguenze della partecipazione dell'Assicurato a risse, scommesse, rivolte e movimenti popolari,
- Le spese derivanti da cure o trattamenti il cui carattere terapeutico non è riconosciuto dalla legislazione francese,
- Le spese per pasti, telefono o connessione internet, nonché le spese di bar in caso di alloggio già coperte da IMA ASSURANCES a titolo delle garanzie di assistenza,
- Le spese per il comfort personale (radio, televisione, parrucchiere, ecc.),
- Le spese sostenute dal beneficiario di propria iniziativa, senza il previo consenso di IMA ASSURANCES, salvo in caso di forza maggiore,
- Le spese sostenute dai parenti o dai familiari del beneficiario durante il suo ricovero ospedaliero al di fuori dell'applicazione della garanzia "Attesa in loco di un accompagnatore",
- I prodotti classificati come vitamine o minerali, nonché gli integratori alimentari, le bevande energetiche,
- Le spese di parafarmacia,
- Le spese per articoli ottici (ad esempio occhiali o lenti a contatto),

- Le spese per apparecchiature mediche e protesi (comprese le protesi dentarie),
- Le spese di degenza in un reparto di cure post-acute e riabilitazione,
- Le spese di riabilitazione, fisioterapia, chiropratica, osteopatia,
- Visite mediche di controllo e relative spese non correlate al sinistro dichiarato,
- Le spese per l'acquisto di vaccini e le spese di vaccinazione, salvo in caso di assoluta necessità in collegamento con il sinistro dichiarato,
- Le spese per check-up e cure mediche prescritte in Francia,
- Le spese di trasporto primario, ovvero il trasporto sanitario di emergenza deciso da un'organizzazione designata dalle autorità pubbliche locali, salvo nel quadro della garanzia spese di ricerca e soccorso,
- Le spese relative al cambio di sesso, alla sterilizzazione, ai trattamenti per trasformazioni, disfunzioni o insufficienze sessuali,
- Le spese per l'elioterapia, il dimagrimento, il ringiovanimento e qualsiasi cura di "benessere" o trattamento a scopo estetico,
- Le conseguenze di lesioni e malattie preesistenti, diagnosticate e/o trattate, che hanno richiesto un ricovero ospedaliero continuativo o un ricovero diurno o ambulatoriale nei 6 mesi precedenti l'inizio del viaggio,
- Le conseguenze di una patologia in corso di trattamento, non consolidata, per la quale il beneficiario è in convalescenza, nonché le patologie insorte durante un viaggio intrapreso a scopo diagnostico e/o terapeutico,
- I viaggi a scopo diagnostico e/o terapeutico, ovvero aventi lo scopo di consultare un medico o di essere ricoverati in ospedale per un trattamento di qualsiasi natura, nonché i viaggi per trapianto di organi,
- Interruzioni volontarie di gravidanza, fecondazioni in vitro e loro conseguenze,
- La gravidanza e il parto, salvo complicazioni improvvise e imprevedibili,
- Le conseguenze derivanti dalla pratica di sport a livello professionale.
- Le conseguenze mediche che potrebbero derivare dal mancato rispetto dei divieti ufficiali, nonché dalla mancata osservanza delle norme di sicurezza ufficiali relative alla pratica di un'attività sportiva,
- Le conseguenze di un incidente verificatosi durante la partecipazione, anche a titolo amatoriale, a gare, competizioni e relative prove preparatorie con veicoli a motore (nautici o terrestri, eccetto i rally turistici di seconda categoria), o alla pratica dei seguenti sport considerati pericolosi: uso di aerei privati come pilota o passeggero, paracadutismo, ultraleggero, deltaplano, parapendio, salto con gli sci, alpinismo, arrampicata alpina, arrampicata, cascate di ghiaccio, arrampicata su roccia, speleologia, uso di veicoli terrestri a motore a due o tre ruote con cilindrata superiore a centoventi

**cinque cm3 e tentativi di record, skateboard, base jump, speed riding, snow kite, sci estremo, freeride, bicycle motocross, moto cross, sport da combattimento, polo, football americano, volo a vela, bungee jumping, kite surf, immersioni subacquee oltre i 40 metri di profondità, immersioni subacquee con autorespiratore, immersioni senza istruttore,**

**Le conseguenze delle seguenti situazioni o eventi:**

- **Paesi in stato di guerra civile ed estera,**
- **Lesioni personali e spese mediche derivanti dalla manipolazione di:**
  - **di armi o dispositivi destinati a esplodere mediante modifica della struttura del nucleo atomico,**
  - **Di qualsiasi combustibile nucleare, prodotto o scarto radioattivo,**
  - **O da qualsiasi altra fonte di radiazioni ionizzanti (in particolare qualsiasi radioisotopo),**
- **Il suicidio o il tentativo di suicidio del beneficiario, l'autolesionismo del beneficiario.**

### **3. Le garanzie di assistenza alle persone valide**

#### **3.1 Rimpatrio dei beneficiari abili**

All'estero, in caso di infortunio, malattia o decesso dell'Assicurato, l'Assistente organizza e si fa carico delle spese effettive, fino a un massimo pari al prezzo del biglietto di ritorno, in caso di mancato utilizzo del biglietto inizialmente previsto per il trasporto degli Assicurati abili indicati nelle Condizioni Particolari e che non possono tornare al proprio domicilio con i mezzi inizialmente previsti, utilizzando il mezzo più adatto e in via prioritaria:

- un biglietto ferroviario o, in mancanza di questo,
- un biglietto aereo in classe economica.

L'Assistente organizza e si fa carico anche dei taxi necessari per i collegamenti.

Se i bambini di età inferiore ai 15 anni o le persone non autosufficienti e/o con mobilità ridotta si ritrovano soli durante un rimpatrio, a seguito di un incidente, malattia o decesso dell'Assicurato, l'Assistente organizza e si fa carico della presenza di un parente che li accompagni o, in mancanza di questo, dell'accompagnamento da parte di un professionista.

In assenza di un mezzo di rimpatrio disponibile, l'Assistente organizza e si fa carico di una notte in hotel entro il limite di 150 € IVA inclusa per Assicurato, in attesa dell'organizzazione del rimpatrio.

#### **3.2 Ritorno anticipato in caso di ricovero ospedaliero di un familiare**

- In caso di incidente, malattia che comporti un ricovero ospedaliero superiore a 5 giorni di un familiare dell'Assicurato durante il periodo di viaggio, o danni all'abitazione a seguito di un sinistro, IMA ASSURANCES si fa carico delle spese supplementari relative al titolo di trasporto inizialmente previsto per il ritorno sulla base di un biglietto ferroviario di 1o o di un biglietto aereo in classe economica + i taxi necessari per il trasferimento o un biglietto di trasporto di ritorno al costo effettivo con un limite massimo pari al prezzo del biglietto di trasporto di ritorno, in caso di impossibilità di utilizzare il biglietto inizialmente previsto

In caso contrario, l'Assicurato dovrà utilizzare il titolo di trasporto di ritorno inizialmente previsto. IMA ASSURANCES potrà rimborsare le eventuali spese di trasporto supplementari fatturate.

**Se l'Assicurato non è in grado di inviare a IMA ASSURANCES i documenti giustificativi del ricovero ospedaliero o del danno all'abitazione in quel momento, dovrà sostenere le spese in prima istanza e potrà successivamente richiederne il rimborso presentando i documenti giustificativi necessari e la fattura pagata delle spese di trasporto. L'elenco dei documenti giustificativi da fornire è indicato nelle presenti Condizioni Generali.**

## **4. Garanzie di assistenza in caso di decesso**

### **4.1 Rimpatrio della salma**

In caso di decesso dell'Assicurato all'estero, verificatosi durante il suo viaggio, IMA ASSURANCES organizza e si fa carico del trasporto della salma dalla camera ardente del luogo di soggiorno al luogo del funerale o della sepoltura in Francia.

La copertura include le spese per la preparazione della salma, gli allestimenti specifici per il trasporto e una bara di qualità standard, conforme alla legislazione vigente, per un importo massimo di 2.300 € IVA inclusa.

In caso di necessità di cremazione in loco, le spese relative alla cremazione e al trasporto delle ceneri, in un'urna conforme alla legislazione e di qualità standard, sono a carico di IMA ASSURANCES.

Le altre spese (spese per la cerimonia, la sepoltura o la cremazione in Francia) rimangono a carico della famiglia.

### **4.2 Trasferimento di un familiare per espletare le formalità amministrative**

In caso di decesso dell'Assicurato durante il Viaggio, IMA ASSURANCES organizza e si fa carico del trasporto e dell'alloggio di un Familiare residente in Francia nel luogo del decesso, se necessario per espletare le formalità.

La copertura include il trasporto di andata e ritorno in treno o in aereo in classe economica e 4 notti di alloggio fino a un massimo di 80 € IVA inclusa a notte.

### **4.3 Ritorno anticipato in caso di decesso di un familiare**

In caso di decesso di un familiare dell'Assicurato o del suo sostituto professionale durante il periodo di viaggio, IMA ASSURANCES organizza e mette a disposizione dell'Assicurato un biglietto aereo in classe economica o ferroviario affinché possa recarsi al luogo di sepoltura o di funerale, a condizione che questo si trovi in Francia e che l'Assicurato abbia preventivamente informato l'Assistente.

Allo stesso modo, IMA ASSURANCES si fa carico delle spese supplementari relative al titolo di trasporto inizialmente previsto per il ritorno sulla base di un biglietto ferroviario di 1o di un biglietto aereo in classe economica + i taxi necessari per il trasferimento o un biglietto di trasporto di ritorno al costo effettivo, con un limite massimo pari al prezzo del biglietto di trasporto di ritorno in caso di impossibilità di utilizzare il biglietto inizialmente previsto. **Se l'Assicurato non è in grado di inviare a IMA ASSURANCES i documenti giustificativi del decesso in quel momento, ne sosterrà le spese in prima istanza e potrà richiederne il rimborso in seconda istanza previa presentazione dei documenti giustificativi necessari, come indicato nell'elenco dei documenti giustificativi da fornire riportato nelle presenti Condizioni Generali e della fattura pagata delle spese di trasporto.**

## 5. Garanzie di assistenza complementari

### 5.1 Anticipo di denaro a seguito di furto di documenti o mezzi di pagamento

Se, a seguito di smarrimento o furto dei mezzi di pagamento, ad eccezione del denaro contante, e per motivi indipendenti dalla volontà dell'Assicurato, quest'ultimo deve sostenere spese di prima necessità, IMA ASSURANCES può anticipare fino a 1.500 € IVA inclusa affinché possa far fronte a tali spese.

Tale anticipo viene concesso dietro riconoscimento di debito rimborsabile entro 30 giorni e previa presentazione di un documento bancario che attesti l'impossibilità di erogare fondi nel luogo di soggiorno.

### 5.2 Spese legali all'estero

All'estero, in caso di violazione involontaria della legislazione del Paese in cui si trova l'Assicurato, a seguito di una violazione del codice della strada in vigore nel Paese di soggiorno, IMA ASSURANCES anticipa, **entro il limite di 3000 € IVA inclusa**, le spese legali e/o giudiziarie che il beneficiario potrebbe dover sostenere in occasione di un'azione di difesa o di ricorso dinanzi a un tribunale straniero.

Tale anticipo è concesso dietro riconoscimento di debito ed è rimborsabile dall'Assicurato entro 30 giorni dal ritorno al proprio domicilio.

### 5.3 Cauzione all'estero

IMA ASSURANCES versa cauzioni penali, civili o doganali, entro il limite **di 15.000 € IVA inclusa**, in caso di incarcerazione del beneficiario o quando questi è minacciato di incarcerazione.

Tale anticipo è concesso dietro riconoscimento di debito e rimborsabile dall'Assicurato entro 30 giorni dal ritorno al proprio domicilio.

**5.4 Informazioni di viaggio** Per qualsiasi richiesta di informazioni e indicazioni utili all'organizzazione e al buon svolgimento del vostro viaggio, potete contattarci prima della partenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

#### **5.5 Trasmissione di messaggi urgenti**

IMA ASSURANCES si impegna a trasmettere gratuitamente, con i mezzi più rapidi, i messaggi o le notizie provenienti dal Beneficiario ai suoi familiari o parenti, qualora fosse materialmente impossibile trasmettere un messaggio urgente.

#### **5.6 Consulenza medica**

Per qualsiasi richiesta di informazioni e indicazioni utili all'organizzazione e al buon svolgimento del vostro viaggio, potete contattarci prima del vostro viaggio 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

#### **5.7 Copertura delle spese telefoniche in caso di quarantena**

IMA ASSURANCES si fa carico delle spese di telefonia e dati mobili dell'Assicurato verso la piattaforma di assistenza in caso di quarantena, entro il limite di 80 € IVA inclusa a persona.

#### **5.8 Effetti di prima necessità in caso di quarantena**

IMA ASSURANCES si fa carico, all'andata, del rimborso degli acquisti di beni di prima necessità in caso di quarantena, entro il limite di 100 € IVA inclusa per persona e fino a 350 € IVA inclusa per famiglia.

#### **5.9 Sostegno psicologico**

In caso di richiesta di assistenza psicologica a seguito di un evento traumatico verificatosi all'estero durante il viaggio causato da un atto di terrorismo, guerra civile o straniera, rivolte o da un grave evento familiare, IMA ASSURANCES organizza e si fa carico, per i beneficiari del contratto, di un massimo di 6 colloqui telefonici con uno psicologo clinico.

### 5.10 Assistenza domiciliare

In caso di rimpatrio sanitario dell'Assicurato che comporti:

- un ricovero ospedaliero imprevisto di oltre 2 giorni dell'Assicurato,
- OPPURE un'immobilizzazione imprevista a domicilio superiore a 5 giorni dell'Assicurato.

IMA ASSURANCES si fa carico e organizza le spese per un aiuto domestico, che ha il compito di svolgere le faccende quotidiane quali pulizie, preparazione dei pasti, lavaggio delle stoviglie, stiratura e commissioni di vicinato. L'aiuto domestico dovrà intervenire dal primo giorno del rimpatrio ed entro un mese massimo dal ritorno a domicilio o dal primo giorno di immobilizzazione imprevista a domicilio.

**Il rimborso sarà effettuato da IMA ASSURANCES su presentazione di una ricevuta da parte dell'Assicurato, entro il limite di 20 ore di assistenza domiciliare distribuite su 4 settimane.**

### 5.11 Assistenza ai bambini di età inferiore ai 16 anni, senza limiti di età per i bambini disabili

Dal momento del ritorno dell'Assicurato in Francia e a seguito dell'Infortunio o della Malattia dell'Assicurato o del suo Coniuge che ha comportato il suo rimpatrio garantito ai sensi del presente contratto e che richiede:

- Un ricovero ospedaliero imprevisto dell'iscritto o del suo coniuge superiore a 24 ore,
- Immobilità imprevista al domicilio dell'iscritto o del suo coniuge superiore a 5 giorni.

IMA ASSURANCES organizza e si fa carico di una delle seguenti garanzie:

- Il viaggio di andata e ritorno di un familiare per venire a prendersi cura dei bambini a domicilio,
- Il viaggio di andata e ritorno dei bambini e di un adulto che li accompagna presso parenti in grado di accoglierli,
- L'intervento di un professionista specializzato nell'infanzia o nella disabilità, a domicilio per accudire i bambini.

**Il rimborso sarà effettuato da IMA ASSURANCES su presentazione di una prova da parte dell'Assicurato entro il limite di 20 ore da ripartire su 4 settimane.**

### 5.12 Assistenza per animali domestici

In caso di rimpatrio medico dell'Assicurato che comporti:

- Un ricovero ospedaliero imprevisto di oltre 2 giorni dell'Assicurato,
- O un'immobilizzazione imprevista a domicilio superiore a 5 giorni dell'Assicurato.

IMA ASSURANCES rimborserà, previa presentazione di una prova di pagamento, una delle seguenti garanzie seguenti:

- Custodia dell'animale da parte di un "pet sitter" professionista presso il domicilio dell'Assicurato,
- Oppure affidare l'animale a un pet sitter professionista.

Il rimborso comprenderà esclusivamente le spese sostenute per il servizio di pet sitter professionista.

**Il rimborso sarà effettuato da IMA ASSURANCES su presentazione dei giustificativi di pagamento dell'Assicurato fino a un massimo di 450 € IVA inclusa, con un forfait massimo di 15 € IVA inclusa al giorno per la custodia dell'animale da parte di un pet sitter professionista, effettuata in giorni consecutivi a partire dal giorno del rimpatrio medico e per un massimo di un (1) mese.**

### 5.13 Consegna della spesa

In caso di rimpatrio medico dell'Assicurato che comporti:

- un ricovero ospedaliero imprevisto di oltre 2 giorni dell'Assicurato,
- OPPURE un'immobilizzazione imprevista a domicilio dell'Assicurato per più di 5 giorni.

IMA ASSURANCES organizza e si fa carico della consegna di un ordine alla settimana, per un massimo di 15 giorni consecutivi, quando né l'assicurato, né il suo coniuge, né uno dei loro parenti sono in grado di fare la spesa.

Le spese di consegna vengono rimborsate dietro presentazione di un documento giustificativo. Quando la disponibilità locale non consente il servizio di consegna a domicilio, IMA ASSURANCES organizza e si fa carico della consegna tramite taxi.

Il costo della spesa rimane a carico dell'Assicurato.

## III. DISPOSIZIONI GENERALI

### Surrogazione

IMA ASSURANCES è surrogata, fino a concorrenza del costo dell'assicurazione concessa, nei diritti e nelle azioni di un Assicurato nei confronti di Terzi che, con il loro comportamento, hanno causato il danno che ha dato luogo alla presa in carico da parte di IMA ASSURANCES; vale a dire che IMA ASSURANCES, se lo ritiene opportuno, intraprende in vece dell'Assicurato un'azione legale contro la parte responsabile.

### Firma

La sottoscrizione è convalidata dalla firma elettronica del sottoscrittore.

La firma elettronica indica qualsiasi procedimento tecnico conforme ai requisiti del regolamento eIDAS, utilizzato per identificare il Sottoscrittore e ottenere il suo consenso alla sottoscrizione del presente contratto, garantendo il collegamento tra l'identità del Sottoscrittore e il contratto firmato.

Il sottoscrittore accetta espressamente che, in caso di utilizzo del servizio di firma elettronica in conformità con quanto sopra, il file di prova e tutti gli elementi in esso contenuti, relativi a tale utilizzo, siano ammissibili in tribunale e costituiscano prova dei dati e dei fatti in esso contenuti.

### Recesso

L'Assicuratore può recedere dal contratto mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno inviata al domicilio del Sottoscrittore indicato nelle Condizioni Particolari:

- In caso di mancato pagamento del Premio entro 10 giorni dalla sua scadenza, l'Assicuratore può sospendere le garanzie trenta giorni dopo la messa in mora del Sottoscrittore. 40 giorni dopo l'invio della messa in mora e in caso di mancato pagamento, il contratto viene automaticamente risolto;
- In caso di dichiarazione inesatta del rischio o di mancata dichiarazione di aggravamento del rischio secondo le modalità previste dagli articoli L.113-4 e L.113-9 del Codice delle Assicurazioni.

### Premio

#### 1. Alla sottoscrizione

Il Sottoscrittore è tenuto a versare, alla data della sottoscrizione, il Premio totale indicato nelle Condizioni Particolari. Il pagamento deve essere effettuato obbligatoriamente con carta di credito.

Il Sottoscrittore si impegna a comunicare per iscritto al Broker qualsiasi modifica delle proprie coordinate bancarie che possa compromettere il pagamento del premio.

## **2. Mancato pagamento del Premio**

Il mancato pagamento del Premio entro i termini previsti comporta la sospensione delle garanzie e la risoluzione del contratto alle condizioni sopra indicate.

Se il pagamento del Premio e di qualsiasi importo oggetto della diffida di cui sopra viene effettuato durante il periodo di sospensione del contratto, il contratto riprende effetto il giorno successivo a mezzogiorno dal giorno del pagamento.

Se il pagamento del Premio viene effettuato dopo la risoluzione del contratto, il Premio rimane acquisito da IMA ASSURANCES a titolo di indennizzo.

## **Reclami relativi a un sinistro e mediazione**

Un reclamo è una dichiarazione che attesta un malcontento riguardo alle garanzie di assistenza fornite o al rapporto con l'Assicuratore nel corso di tale fornitura (una richiesta di servizio o prestazione, una richiesta di informazioni, chiarimenti o un parere non costituiscono un reclamo).

In caso di reclamo, gli Assicurati possono contattare il Servizio Consumatori dell'Assicuratore tramite e-mail all'indirizzo [serviceconso@ima.eu](mailto:serviceconso@ima.eu) dal sito [www.ima.eu](http://www.ima.eu), dal sito [www.ima.eu](http://www.ima.eu), dal sito [www.ima.eu](http://www.ima.eu), dal sito [www.ima.eu](http://www.ima.eu), dal sito [www.ima.eu](http://www.ima.eu), dal sito [www.ima.eu](http://www.ima.eu), dal sito [www.ima.eu](http://www.ima.eu) o dal sito [www.ima.eu](http://www.ima.eu) tramite [www.ima.eu](http://www.ima.eu), tramite posta all'indirizzo [serviceconso@ima.eu](mailto:serviceconso@ima.eu), tramite e-mail all'indirizzo [serviceconso@ima.eu](mailto:serviceconso@ima.eu) o tramite posta all'indirizzo 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9.

Il Servizio Consumatori si impegna a confermare la ricezione del reclamo entro dieci giorni lavorativi dalla sua invio e a fornire una risposta entro un massimo di due mesi dalla data di invio del reclamo.

Se il disaccordo persiste dopo la risposta del Servizio Consumatori o in assenza di risposta entro il termine regolamentare, gli Assicurati possono rivolgersi al Mediatore dell'Assicurazione tramite e-mail al seguente indirizzo: [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) o per posta al seguente indirizzo: La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09. La richiesta al mediatore deve essere presentata entro un anno dalla data del reclamo scritto.

## **Richieste di modifica**

Per tutte le richieste di modifica del contratto (cambio di date di viaggio, indirizzo, aggiunta o cancellazione di un assicurato, aggiunta o cancellazione di una garanzia opzionale, ecc.), l'assicurato si impegna a comunicare per iscritto al broker le modifiche da prendere in considerazione il prima possibile. In caso di mancato rispetto di tale obbligo, IMA ASSURANCES si riserva il diritto di sospendere le garanzie coperte dal presente contratto.

## **Diritto applicabile**

Il presente contratto è soggetto al diritto francese.

## Obblighi dell'Assicurato

### Hai bisogno di assistenza

Per consentirci di intervenire, vi consigliamo di preparare la vostra chiamata poiché le saranno richieste le seguenti informazioni:

- Nome e cognome,
- luogo esatto in cui vi trovate, indirizzo e numero di telefono dove potervi contattare. contattarvi,
- il numero di telefono del medico presente sul posto o della struttura ospedaliero e gli orari in cui richiamare in caso di necessità di assistenza medica,
- Il vostro numero di contratto.

In caso di emergenza, è indispensabile chiamarci immediatamente e **ottenere il nostro consenso prima di intraprendere qualsiasi iniziativa o sostenere qualsiasi spesa.**

L'Assistente è raggiungibile 24 ore su 24 ai seguenti numeri di telefono:

**+ 33 5 48 20 48 06 da un Paese diverso dalla Francia,**  
**05 48 20 48 06 dalla Francia.**

(numero senza sovrapprezzo, costo secondo l'operatore)

**IMA ASSURANCES non può in alcun caso sostituirsi agli organismi ufficiali di soccorso d'emergenza (primo soccorso, polizia, protezione civile, vigili del fuoco) né farsi carico delle spese sostenute. Inoltre, IMA ASSURANCES può intervenire solo nei limiti degli accordi stipulati con le autorità locali.**

Le garanzie di assistenza sono fornite dall'Assistente o previo accordo con lo stesso. **IMA ASSURANCES si riserva il diritto di rifiutare una richiesta di rimborso se non è stata preventivamente informata del Sinistro dell'Assicurato.** IMA ASSURANCES comunicherà all'Assicurato la procedura da seguire. Se l'Assicurato agisce in contrasto con le disposizioni comunicate, le spese sostenute rimarranno a suo carico.

Spetta ai beneficiari dimostrare che tutte le condizioni richieste per l'attuazione della garanzia sono soddisfatte, fornendo i documenti giustificativi indicati di seguito e, se del caso, qualsiasi prova di rimborso totale o parziale da parte di un altro organismo. Tali documenti e tutte le informazioni fornite consentiranno di giustificare il motivo coperto e di valutare l'importo dell'indennizzo. Se il motivo coperto è di natura medica, potete, se lo desiderate

lo desiderate, comunicare gli elementi medici, in busta riservata, all'attenzione del nostro medico di fiducia - **IMA ASSURANCES - 118 Avenue de Paris - CS 40 000 - 79033 Niort Cedex 9.**

In caso di mancanza di documenti giustificativi o se i documenti forniti non dimostrano la fondatezza del motivo addotto, ci riserviamo il diritto di rifiutare la richiesta di indennizzo.

## Elenco dei documenti giustificativi per le garanzie di assistenza:

A seconda delle garanzie, potrebbero essere richiesti ulteriori documenti giustificativi.

L'elenco dei documenti giustificativi deve essere adattato in base al motivo della richiesta	Prolungamento del soggiorno	Ritorno per decesso di un familiare	Spese mediche Anticipo delle spese	Spese mediche Rimborso
Copia Carta d'identità o passaporto	•	•	•	•
Copia del visto O Carta di soggiorno	•	•	•	•
Originali delle carte di imbarco Andata/Ritorno	•	•	•	•
Esame medico dettagliato (1)	•		•	•
Fattura della prenotazione iniziale (2)	•		•	•
Copia della tessera della tessera sanitaria			•	
Moduli CERFA e di surrogazione compilati			•	
Copia delle ricevute di rimborso (3)				•
Copia delle fatture (4)				•
Fattura pagata dell' hotel	•			
Certificato di morte		•		
Prova del rapporto di parentela (5)		•	•	•
Estratto conto bancario Bancario		•		•
Estratto conto bancario che menziona il pagamento				•

(1) Referto medico dettagliato: redatto in loco. Deve riportare la causa della malattia, dell'incidente o del ricovero ospedaliero, i sintomi, l'anamnesi, la diagnosi del medico, il trattamento e la data esatta dell'evento.

(2) Fattura di prenotazione iniziale redatta dal tour operator al momento del primo versamento (con indicazione dettagliata delle prestazioni terrestri e di trasporto

(3) Copia delle ricevute di rimborso degli enti complementari e della previdenza sociale e/o di altri enti sociali

(4) Copia delle fatture = Spese mediche; Farmaci prescritti da un medico o chirurgo durante le prime cure prestate; Spese di ricovero ospedaliero; Spese di ambulanza prescritte da un medico in loco per un tragitto locale, emergenza dentistica, hotel, affitto di un alloggio.

(5) Prova del rapporto di parentela: dichiarazione sull'onore o copia del libretto di famiglia.

## Elenco dei documenti giustificativi per le garanzie di assistenza:

A seconda delle garanzie, potrebbero essere richiesti ulteriori documenti giustificativi.

L'elenco dei documenti giustificativi deve essere adattato in base al motivo della richiesta	Anticipo di fondi / Assistenza in caso di furto o smarrimento di documenti	Cauzione all' all'estero	Spese legali	Assistenza psicologica	Assistenza domiciliare	Trasferimento dei bambini presso un parente	Custodia degli animali	Spese di ricerca/spese di soccorso
Copia Carta d'identità o passaporto	•	•	•	•	•	•	•	•
Copia del visto O Carta di soggiorno	•	•	•	•	•	•	•	•
Originali delle carte di imbarco Andata/Ritorno	•	•	•	•	•	•	•	•
Referto medico dettagliato (6)					•	•	•	
Fattura pagata per la prestazione del professionista					•	•	•	•
Bulletin de situation hospitalier (in caso di ricovero)					•	•	•	
Prova del rapporto di parentela (7)	•	•	•	•	•	•		
Attestato di rimpatrio					•	•	•	
Estratto conto bancario Bancario	•	•	•		•	•	•	•
Estratto conto bancario che attesti il pagamento					•		•	•
Denuncia di furto	•							

(6) Referto medico dettagliato: redatto sul posto. Deve riportare il motivo della malattia, dell'incidente o del ricovero ospedaliero, i sintomi, l'anamnesi, la diagnosi del medico, il trattamento e la data esatta dell'evento.

(7) Prova del legame di parentela: dichiarazione sull'onore o copia del libretto di famiglia.

## Elenco dei documenti giustificativi per le garanzie assicurative:

A seconda delle garanzie, potrebbero essere richiesti ulteriori documenti giustificativi.

L'elenco dei documenti giustificativi deve essere adattato in base al motivo della richiesta	Annullamento per malattia/incidente/decesso	Interruzione del soggiorno
Copia Carta d'identità o passaporto	•	•
Originali delle carte d'imbarco andata/ritorno	•	•
Referto medico dettagliato (1)	•	•
Fattura della prenotazione iniziale (2)	•	
Condizioni generali di vendita dei servizi prenotati (3)	•	
Modulo di giustificazione del pagamento compilato	•	•
Prova di rimborso dell'ente ospitante o organizzatore		•
Fattura pagata (4)		•
Fattura di cancellazione	•	
Prova del rapporto di parentela (5)	•	•
Copia del certificato di inabilità al lavoro	•	
Copia delle prescrizioni mediche (6)	•	
Coordinate bancarie	•	•
Attestato di rimpatrio / o di partenza anticipata		•
Certificato di morte	•	•
Ordinanza di quarantena (7)	•	

(1) Referto medico dettagliato: redatto in loco. Deve indicare la causa della malattia, dell'incidente o del ricovero ospedaliero, i sintomi, anamnesi, diagnosi del medico, trattamento e data esatta dell'evento.

(2) Fattura di prenotazione iniziale emessa dal tour operator al momento del primo versamento, con l'indicazione dettagliata dei servizi terrestri e di trasporto

(3) Condizioni generali di vendita dei servizi prenotati con indicazione delle tariffe di annullamento del tour operator

(4) Fattura pagata relativa all'acquisto di biglietti, attività, spese di alloggio

(5) Fattura di annullamento riportante la data di acquisto, la data di annullamento, l'importo rimborsato dal tour operator e l'importo a carico dell'Assicurato.

(6) Copia delle prescrizioni mediche con le ricevute di pagamento dei farmaci prescritti o, eventualmente, delle analisi e degli esami effettuati.

(7) Ordinanza di quarantena che indichi chiaramente il motivo e la durata della quarantena.

## Elenco dei documenti giustificativi per le garanzie assicurative:

A seconda delle garanzie, potranno essere richiesti ulteriori documenti giustificativi.

L'elenco dei documenti giustificativi deve essere adattato in base al motivo della richiesta	Smarrimento/furto/danneggiamento dei bagagli	Ritardo nella consegna dei bagagli	Ritardo alla partenza (aereo o treno)
Copia Carta d'identità o passaporto	•	•	•
Originali delle carte d'imbarco andata/ritorno	•	•	•
Biglietto di registrazione bagagli	•	•	
Fattura della prenotazione iniziale (1)			•
Modulo di prova di pagamento compilato	•	•	•
Prova di rimborso dell'ente ospitante o organizzatore	•	•	
Fattura pagata (2)	•		•
Copia del contratto assicurativo (3)	•		
Coordinate bancarie	•	•	•
Modulo di ritardo compilato			•
Attestato di ritardo nel trasporto (4)			•
Verbale	•		
Documenti di trasporto (5)	•	•	

(1) Fattura di prenotazione iniziale emessa dal tour operator al momento del primo versamento, con indicazione dettagliata dei servizi terrestri e di trasporto

(2) Fattura pagata relativa all'acquisto di biglietti, attività, spese di alloggio

(3) Copia del contratto di assicurazione stipulato per l'attrezzatura in questione, che indichi chiaramente la data di stipula dell'assicurazione, l'elenco dell'attrezzatura in questione e l'importo coperto.

(4) Attestato di ritardo datato rilasciato dalla compagnia di trasporto che indichi la durata, il motivo del ritardo e l'orario di arrivo del mezzo di trasporto interessato dal ritardo.

(5) In caso di smarrimento del bagaglio: una copia della denuncia di irregolarità rilasciata dal vettore o del bollettino di riserva compilato al vettore, in caso di danneggiamento totale o parziale: una copia della constatazione di avaria effettuata presso il vettore.

Quando IMA ASSURANCES si fa carico del costo di un trasporto sanitario di un Assicurato o del trasporto di un Beneficiario, il Beneficiario in possesso di un titolo di trasporto rimborsabile in caso di mancato utilizzo si impegna, in conformità con le disposizioni del titolo di trasporto, a richiederne il rimborso e a versarne l'importo a IMA ASSURANCES.

In caso contrario, il titolare del titolo di trasporto è tenuto personalmente a risarcire IMA ASSURANCES pari all'importo che avrebbe ottenuto se avesse esercitato il suo diritto al rimborso.

Il rimborso o, se del caso, l'indennizzo è esigibile entro 40 giorni dalla data della richiesta di rimborso o, se del caso, dalla data della richiesta di indennizzo, previa ricezione della pratica completa.

Le prestazioni non garantite che IMA ASSURANCES accetterebbe di fornire su richiesta di un Assicurato sono considerate come un anticipo di fondi rimborsabile dall'Assicurato entro 30 giorni dal ritorno al proprio Domicilio o entro il mese successivo al suo rimpatrio se, alla scadenza di tale termine, non è tornato al proprio Domicilio.

## **IV. ESCLUSIONI GENERALI DA TUTTE LE GARANZIE**

- **Non sono coperte le Malattie preesistenti o croniche che hanno subito una ricaduta o un aggravamento nei 6 mesi precedenti la stipula del contratto di assicurazione,**
- **gli spostamenti per motivi professionali o qualsiasi altro tipo di spostamento al di fuori dei viaggi di piacere,**
- **Le spese sostenute senza il previo consenso di IMA ASSURANCES, non previste dal presente contratto e in ogni caso non giustificate da documenti originali,**
- **Sono espressamente esclusi i sinistri causati da frode o malafede dell'Assicurato.**
- **Sono espressamente esclusi i sinistri verificatisi in caso di terrorismo, guerre (civili o straniere) dichiarate o meno, manifestazioni, sommosse e movimenti popolari, sabotaggi, disordini civili e rivolte. Inoltre, ad eccezione della garanzia "Corrispondenza mancata", sono esclusi anche i sinistri verificatisi in caso di sciopero.**
- **Quando l'accesso a un paese è impedito da un governo straniero,**
- **I sinistri derivanti dalla partecipazione dell'Assicurato a scommesse, sfide o combattimenti, salvo in caso di legittima difesa.**
- **I sinistri derivanti da depressione, ansia, stress e disturbi mentali o nervosi,**
- **I sinistri derivanti dal consumo di alcol oltre il limite consentito, di droghe e stupefacenti, a meno che non siano stati prescritti da un medico e consumati secondo le sue indicazioni,**
- **Qualsiasi effetto derivante da una fonte di radioattività, nonché la consapevole inosservanza dei divieti ufficiali,**
- **Sinistri causati da irradiazione derivante da trasmutazione o disintegrazione nucleare o quelli legati alla radioattività di qualsiasi tipo, nonché quelli legati ad agenti biologici o chimici,**
- **Le spese o gli oneri sostenuti dall'Assicurato a seguito di un reclamo presentato a un tour operator, un'agenzia di viaggi, una compagnia aerea o l'Assicuratore,**

- **Qualsiasi perdita economica recuperabile a titolo di un'altra assicurazione. In caso di recupero parziale a titolo di un'altra assicurazione, la presente garanzia coprirà la differenza fino al raggiungimento del limite massimo di indennizzo.**
- **Le spese di ristorante e di albergo diverse da quelle coperte dal contratto,**
- **Sinistri causati da terremoti, mareggiate, inondazioni straordinarie, eruzioni vulcaniche, tempeste cicloniche atipiche e cadute di corpi celesti e aeroliti, ad eccezione della garanzia di assistenza "in caso di eventi climatici gravi".**
- **Cessazione completa delle attività di un'agenzia di viaggi a causa della sua situazione finanziaria, con o senza dichiarazione di fallimento,**
- **La partecipazione, anche come dilettante, a gare, competizioni e relative prove preparatorie con veicoli a motore (nautici o terrestri, eccetto i rally turistici di seconda categoria), o alla pratica dei seguenti sport considerati pericolosi: uso di aerei privati come pilota o passeggero, paracadutismo, ultraleggeri, deltaplano, parapendio, salto con gli sci, alpinismo, arrampicata alpina, arrampicata, arrampicata su ghiaccio, arrampicata su roccia, speleologia, immersioni subacquee oltre i 40 metri di profondità, l'uso di veicoli terrestri a motore a due o tre ruote con cilindrata superiore a 125 cm<sup>3</sup> e tentativi di record, skateboard, base jump, speed riding, snow kite, sci estremo, freeride, motocross, sport da combattimento, polo, football americano, volo a vela, bungee jumping, kite surf, immersioni subacquee con autorespiratore, immersioni senza istruttore.**

## V. DIRITTO DI RECESSO

### Avete stipulato un contratto di assicurazione viaggio e desiderate recedere?

#### 1. Rinuncia in caso di assicurazione multipla

Ai sensi dell'articolo L112-10 del Codice delle assicurazioni, l'Assicurato che sottoscrive a fini non professionali un contratto assicurativo che costituisce un complemento a un bene o a un servizio venduto da un intermediario, può recedere dal suddetto contratto, senza spese né penali, purché esso non sia stato interamente eseguito o l'Assicurato non abbia fatto valere alcuna garanzia. Tale rinuncia deve avvenire entro quattordici (14) giorni di calendario dalla stipula del presente contratto.

#### 2. Recesso in caso di vendita a distanza

Ai sensi dell'articolo L112-2-1 del Codice delle assicurazioni, il diritto di recesso si applica alle polizze assicurative stipulate a distanza, in particolare quelle vendute online, senza la presenza fisica simultanea delle parti contraenti, tramite démarchage o al di fuori della sede abituale del venditore.

Il sottoscrittore dispone di un termine di quattordici (14) giorni di calendario a decorrere dalla stipula del presente contratto senza comunicare alcun motivo particolare né pagare alcuna penale. Tale termine decorre dalla stipula del contratto o dal ricevimento dei documenti contrattuali. Il diritto di recesso non si applica ai contratti interamente eseguiti o per i quali l'assicurato non abbia fatto valere alcuna garanzia.

In tal caso, è dovuto il premio totale.

Il diritto di recesso non si applica ai contratti di assicurazione di viaggio o bagaglio o alle polizze assicurative simili a breve termine di durata inferiore a un mese.

## VI. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

**PHENOMEN**, SAS con capitale sociale di 10.000 €, con sede legale in 141 AVENUE DE WAGRAM, iscritta al Registro del Commercio e delle Società di Parigi con il n. 833 740 699 e all'ORIAS con il n. 18000514, in qualità di intermediario assicurativo a titolo accessorio derogatorio secondo le condizioni enunciate nell'articolo L513-1 del Codice delle assicurazioni, raccoglie, in qualità di Responsabile del trattamento, tutte o parte delle seguenti categorie di dati, nell'ambito della sottoscrizione e della gestione del contratto di assistenza:

- dati relativi all'identificazione del sottoscrittore e, se del caso, degli assicurati del contratto;
- dati relativi alla situazione familiare;

- dati necessari alla sottoscrizione e all'applicazione del contratto, nonché al monitoraggio del rapporto contrattuale.

IMA ASSURANCES, società per azioni con capitale sociale interamente versato di 157.000.000 euro, impresa soggetta al Codice delle assicurazioni, con sede legale in 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79033 Niort Cedex 9, iscritta al Registro del Commercio e delle Società di Niort con il numero 481.511.632, soggetta al controllo dell'Autorità di Controllo Prudenziale e di Risoluzione con sede in 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09, raccoglie, in qualità di Responsabile del trattamento, tutte o parte delle seguenti categorie di dati, nell'ambito dell'esecuzione del contratto di assistenza:

- informazioni necessarie all'attuazione delle prestazioni di assistenza;
- dati di localizzazione delle persone o dei beni: in questo contesto, può essere proposto un servizio di geolocalizzazione del terminale mobile, previo consenso dell'Assicurato, al fine di fornire in modo più efficiente i servizi di assistenza. In ogni caso, i percorsi non vengono tracciati;
- se del caso, dati relativi alle abitudini di vita, alla condizione fisica e alla salute ai fini dell'attuazione del programma di assistenza personalizzato per il quale l'Assicurato ha dato il proprio consenso al momento della sottoscrizione del contratto o dell'attuazione delle prestazioni di assistenza;
- dati medici per i quali l'Assicurato ha dato il proprio consenso al momento della sottoscrizione del contratto o l'attuazione delle prestazioni di assistenza.

Questi dati sono utilizzati dal Broker e da IMA ASSURANCES, ciascuno per il proprio ambito di competenza:

- ai fini dell'esecuzione contrattuale per:
  - la sottoscrizione e la gestione dei contratti;
  - l'esecuzione dei contratti e in particolare l' fornitura delle prestazioni di assistenza;
  - l'esercizio dei ricorsi e la gestione dei reclami e delle controversie;
- nell'interesse legittimo del responsabile del trattamento, salvo opposizione dell'Assicurato alle coordinate indicate di seguito:
  - l'elaborazione di statistiche, studi tecnici e analisi di marketing, in particolare per ottimizzare i processi aziendali, migliorare l'esperienza dell'Assicurato ottimizzando il percorso del cliente, fornire offerte più adeguate al mercato e monitorare la qualità dei servizi resi;
  - operazioni relative alla gestione dei clienti e in particolare al monitoraggio della relazione (ad es. conduzione di sondaggi di soddisfazione, registrazione delle chiamate);

- il lancio di campagne di prevenzione (ad es. avvisi relativi al verificarsi di maltempo);
- le operazioni di prospezione telefonica e postale. L'Assicurato può opporsi alla ricezione di comunicazioni commerciali tramite telefono iscrivendosi gratuitamente alla lista di opposizione al telemarketing sul sito internet: [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) o tramite posta ordinaria all'indirizzo Société Opposetel - Service Bloctel - Bâtiment A1 2-98 bd Victor Hugo, 92110 Clichy. Tale iscrizione vieta a un professionista di contattarlo telefonicamente, salvo in caso di rapporti contrattuali preesistenti;
- nell'ambito degli obblighi legali:
  - l'attuazione di dispositivi per la lotta contro le frodi. In caso di rilevamento di un'anomalia, di un'incoerenza o di una segnalazione, è possibile procedere all'iscrizione in un elenco di persone che presentano un rischio di frode;
  - la risposta a richieste ufficiali provenienti da un'autorità pubblica o giudiziaria debitamente autorizzata;
  - la lotta contro il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo. A tal fine, il trattamento dei contratti a fini di sorveglianza può portare alla redazione di una segnalazione di sospetto in conformità con le disposizioni di legge in materia;
  - l'implementazione di dispositivi di lotta alla corruzione;
  - la gestione delle richieste di diritti (accesso, opposizione, ecc.).

Con il consenso dell'Assicurato, questi dati possono essere utilizzati a fini di prospezione elettronica per proporgli prodotti equivalenti o complementari alla prestazione di assistenza.

Questi dati possono essere trasmessi da IMA ASSURANCES o resi accessibili ai seguenti soggetti, che ne hanno necessità e nei limiti delle rispettive attribuzioni:

- ai distributori e ai fornitori incaricati della gestione del portafoglio clienti;
- ai fornitori incaricati dell'esecuzione dei servizi di assistenza, nonché a tutti i soggetti coinvolti nell'operazione di assistenza, comprese le autorità per l'ottenimento delle eventuali autorizzazioni necessarie. Alcuni fornitori di assistenza possono avere la qualifica di responsabili del trattamento; essi raccolgono e trattano quindi i dati personali di cui sono destinatari in conformità con la propria politica sulla privacy;
- ai subappaltatori tecnici per le operazioni di amministrazione e manutenzione informatiche;
- alle entità del Gruppo IMA che intervengono in qualità di subappaltatori per le finalità sopra indicate;
- ai sindacati e alle federazioni professionali per le operazioni gestite da o su iniziativa di tali organismi;

- al Broker per finalità di reporting dell'attività, ad eccezione di eventuali dati e salvo opposizione notificata ai recapiti indicati di seguito.

Inoltre, possono essere oggetto di condivisione con i dati di altri assicuratori nell'ambito di un dispositivo professionale finalizzato alla lotta contro le frodi, il cui responsabile del trattamento è l'ALFA (Agenzia per la lotta contro le frodi assicurative). I dati condivisi sono quelli relativi ai contratti di assicurazione auto e ai sinistri denunciati agli assicuratori. In questo contesto, i dati sono destinati al personale autorizzato dell'ALFA, nonché agli organismi direttamente interessati da una frode (organismi assicurativi, autorità giudiziarie, ufficiali ministeriali, ausiliari di giustizia, organismi terzi autorizzati da una disposizione legale o regolamentare). Per l'esercizio dei diritti nell'ambito di tale trattamento, il beneficiario può contattare l'ALFA, 1 rue Jules Lefebvre, 75431 Paris Cedex 09.

I dati possono essere trasmessi al di fuori dell'Unione Europea in caso di eventi generatori che si verificano al di fuori di tale territorio e/o essere accessibili da paesi terzi all'Unione Europea nell'ambito di operazioni di amministrazione e manutenzione informatica.

I dati non vengono in alcun caso ceduti a terzi per fini commerciali. I dati registrati nello spazio personale digitalizzato non sono accessibili a nessuno, ad eccezione degli amministratori autorizzati in caso di operazioni di amministrazione e manutenzione del portale.

I dati sanitari vengono conservati presso un host di dati sanitari per tutta la durata del contratto; vengono poi archiviati per la durata della prescrizione.

La richiesta di attuazione delle prestazioni comporta l'autorizzazione espressa dei beneficiari a IMA ASSURANCES di comunicare le informazioni mediche che potrebbero essere raccolte a qualsiasi professionista che debba venire a conoscenza per svolgere il compito che gli è stato affidato. In tali circostanze, gli Assicurati riconoscono di liberare i professionisti sanitari che potrebbero intervenire nell'attuazione delle garanzie dal loro obbligo di segreto professionale sulle informazioni mediche.

Nel caso in cui l'Assicurato fornisca informazioni su terzi, l'Assicurato si impegna a informarli dell'utilizzo dei loro dati come definito nel presente articolo.

Una parte delle chiamate destinate agli servizi di assistenza di IMA ASSURANCES nell'ambito di:

- miglioramento delle competenze dei collaboratori;
- monitoraggio della consulenza e della qualità del rapporto con il cliente;
- la costituzione di elementi fattuali utilizzabili nell'ambito della prevenzione e della risoluzione di controversie, contenziosi e precontenziosi;
- protezione dei collaboratori in caso di aggressioni verbali e inciviltà nei loro confronti;

- la realizzazione di sperimentazioni in relazione agli obiettivi di gestione e monitoraggio della qualità, nonché di analisi delle conversazioni tramite tecniche di intelligenza artificiale;
- la gestione delle richieste di esercizio dei vostri diritti;
- l'attuazione di dispositivi di controllo, in particolare in materia di lotta contro la frode e la corruzione.

Queste registrazioni sono destinate esclusivamente alle persone autorizzate di IMA ASSURANCES e possono essere trasmesse e/o rese accessibili dai fornitori di servizi tecnici coinvolti nella realizzazione e nell'analisi delle conversazioni telefoniche. L'Assicurato può opporsi segnalandolo al consulente durante i contatti telefonici.

I dati sono conservati al massimo per la durata del rapporto contrattuale, maggiorata dei termini di prescrizione in vigore. Successivamente vengono resi anonimi per essere conservati a fini statistici. Le registrazioni sono conservate per un periodo di sei mesi, salvo in caso di contenzioso, nel qual caso sono conservate per la durata del contenzioso e fino alla scadenza dei mezzi di ricorso.

Per le finalità soggette a consenso, l'Assicurato può, in qualsiasi momento, revocarlo rivolgendosi al Responsabile della protezione dei dati ai recapiti indicati di seguito. In tal caso, accetta di non usufruire più dei servizi associati.

Nelle condizioni previste dalla legge, l'Assicurato ha diritto di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, portabilità e opposizione. Può esercitarli, previa presentazione di un documento di identità, ai seguenti recapiti: IMA GIE - Direzione Affari Legali - Responsabile della Protezione dei Dati - 118 avenue de Paris - 79000 Niort - [dpo@ima.eu](mailto:dpo@ima.eu) .

L'Assicurato ha il diritto di presentare un reclamo all'autorità di controllo competente in materia di protezione dei dati personali se ritiene che il trattamento dei dati personali che lo riguardano costituisca una violazione delle disposizioni di legge.

## VII. CONDIZIONI RESTRITTIVE DI APPLICAZIONE

### Limitazione di responsabilità

**L'Assistente non può essere ritenuto responsabile per eventuali danni di natura professionale o commerciale subiti da un Assicurato a seguito di un incidente che ha richiesto l'intervento dei servizi di assistenza.**

**L'Assistente non può sostituirsi agli organismi locali o nazionali di soccorso d'emergenza o di ricerca e non si fa carico delle spese sostenute per il loro intervento, salvo diversa disposizione contrattuale.**

**In caso di sinistro, IMA ASSURANCES non si assume alcuna responsabilità per le decisioni e le azioni intraprese dall'Assicurato in contrasto con le sue istruzioni o quelle del suo team medico.**

IMA ASSURANCES si farà carico delle spese descritte nelle Condizioni Generali e nei limiti stabiliti.

Eventi con la stessa causa e la stessa occorrenza saranno considerati come un unico Sinistro.

IMA ASSURANCES rimborserà le spese sostenute dall'Assicurato e coperte dal contratto o procederà al risarcimento entro 40 giorni dalla data della richiesta di rimborso o, se del caso, dalla data della richiesta di risarcimento, previa ricezione della documentazione completa.

### **Circostanze eccezionali**

L'Assistente si impegna a mobilitare tutti i mezzi a sua disposizione per fornire tutte le garanzie previste nella convenzione.

Tuttavia, resta inteso che il suo impegno si basa su un obbligo di mezzi e non di risultato, tenuto conto del contesto in cui potrebbero essere fornite le garanzie.

**A questo titolo, l'Assistente non può essere ritenuto responsabile per la mancata esecuzione o i ritardi causati da guerre civili o straniere dichiarate o meno, mobilitazione generale, requisizione di uomini e materiali da parte delle autorità, atti di sabotaggio o terrorismo, conflitti sociali quali scioperi, rivolte, movimenti popolari, restrizioni alla libera circolazione di beni e persone indipendentemente dall'autorità competente che le impone, cataclismi naturali, effetti della radioattività, epidemie, zone geografiche a rischio sanitario, tutti i casi di forza maggiore che rendono impossibile l'esecuzione del contratto.**

### **Falsa dichiarazione**

La falsa dichiarazione intenzionale dell'Assicurato, al verificarsi di un evento coperto dalla garanzia, comporta la perdita del diritto alla garanzia. Spetta all'Assistente stabilire la natura fraudolenta della dichiarazione.

**IMA ASSURANCES**, società per azioni con capitale sociale di 157.000.000 euro interamente versato, impresa soggetta al Codice delle assicurazioni, con sede legale in 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79033 Niort Cedex 9, iscritta al Registro del Commercio e delle Società di Niort con il numero 481.511.632, soggetta al controllo dell'Autorità di Controllo Prudenziale e di Risoluzione con sede in 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09.

**PHENOMEN**, SAS con capitale sociale di 10.000 €, con sede legale in 141 AVENUE DE WAGRAM, iscritta al Registro del Commercio e delle Società di Parigi con il numero 833 740 699 e all'ORIAS con il numero 18000514.