



# **INSURANCE CONDITIONS TRIPY SCHENGEN**

**INSURANCE CONDITIONS INCLUDING GLOSSARY AND PRIVACY NOTICE**

**CAREFULLY READ THE POLICY INFORMATION PACK BEFORE SIGNING  
THIS DOCUMENT WAS PREPARED ACCORDING TO THE "SIMPLE AND TRANSPARENT CONTRACTS" GUIDELINES.**

**Travel Insurance Contract**

edition 11/2024

## GLOSSARY

**Insured:** the individual whose interests are covered and protected by the insurance.

**Assistance:** timely assistance or help, in money or in kind, provided that the Insured person is in difficulties following the occurrence of an accident, organised through the Operations Centre.

**Operations Centre:** the organisational structure of Inter Partner Assistance SA - Rappresentanza Generale per l'Italia - Via Carlo Pesenti, n. 121 - 00156 Rome - made up of human resources and equipment, available 24 hours of every day of the year, providing telephone contact with the insured, organising intervention in-situ and to carry out, with costs borne by the Company, any assistance provided for in the Policy.

**Policy Holder:** The physical person specified in the Policy form and resident in Italy, the Republic of San Marino and Vatican City, with Italian or foreign citizenship, or legal person with registered office in Italy, the Republic of San Marino or Vatican City, which signs the insurance Policy of which third parties are the beneficiaries and bears the relative charges.

**Domicile:** the Italian municipality specified in the Policy form, where the Insured is domiciled.

**Day hospital:** hospitalisation that does not involve an overnight stay, but is documented by medical records, at an authorised medical facility having beds devoted to hospital use.

**Abroad:** all countries of the world, except Italy.

**Event:** the occurrence that caused or has given rise, directly or indirectly, to one or more claims.

**Relative:** the spouse, children, father, mother, brothers, sisters, half-brother, half-sister, grandparents, in-laws, sons-in-law, daughters-in-law, brothers-in-law, uncles, first cousins, nieces and nephews of the Insured, as well as any others living with him/her, provided that they have been duly certified.

**Excess:** a fixed amount, in absolute number, to be paid by the Insured Person in the event of a claim or claims.

**Injury:** casualty due to fortuitous, violent and external causes that produces objectively noticeable bodily harm, which, as a consequence, result in the death, permanent injury or temporary disability.

**Healthcare institution:** university hospital, hospital, healthcare facility, day hospital, diagnostic and / or therapeutic clinic, that is duly authorized for diagnosis and treatment. The following are not commonly considered health facilities for diagnosis and care: thermal baths and spas, those that are primarily for dietary purposes, for personal wellness, rehabilitation, convalescence, long-term hospitalisation or stays, facilities for the elderly.

**Italy** the territory of the Italian Republic, the Republic of San Marino and the Vatican City State.

**Illness:** any noticeable impairment of health not due to an injury.

**Sudden Illness:** the acute illness of which the Insured was not aware and which, in any case is not the result of a resurgence, albeit sudden, of a previous illness the Insured is aware of.

**Pre-existing illness:** illness that is the manifestation or direct result of chronic pathological conditions or those that existed before date trip.

**Maximum limit:** the maximum amount, established in the Policy, guaranteed by the Company in the event of a claim.

**Medicines:** are considered to be those listed in the Italian Register of Medicines. The following are not considered to be medicines: parapharmaceutical, homoeopathic, cosmetic and dietary products, galenic preparations, etc., even if prescribed by a doctor.

**Schengen Area:** The Schengen area comprises: Austria, Belgium, Bulgaria, Cyprus, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, France, Germany, Hungary, Iceland, Italy, Greece, Latvia, Lithuania, Luxembourg, Malta, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Romania, Slovakia, Slovenia, Spain, Sweden, Switzerland, and any country joining the Treaty after the publication of the following conditions.

**Policy:** the document which proves the insurance has been taken out.

**Premium:** the amount owed by the Policyholder to the Insurance Company.

**Statute of Limitations:** the expiry of the time to exercise the same right within the time allowed by law.

**Residence:** the place in the foreign country where the Insured has established his/her regular dwelling as indicated on the passport.

**Hospitalisation:** a stay in a healthcare institution that is duly authorised to provide hospital care, covering at least one overnight stay.

**Deadline:** the date the contract expires in all its effects.

**Deductible:** the part of indemnifiable damage under the terms of the policy, calculated as a percentage, that remains the responsibility of the Insured per claim.

**Casualty:** the occurrence of the damaging event, in an uncertain future, for which insurance has been given.

**Company:** INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. General Representative for Italy - Via Carlo Pesenti 121-00156 Rome.

**Travel:** the trip to or stay in a Schengen Country.

## 1. GENERAL RULES OF THE CONTRACT

### 1.1- Other insurance policies

If the same risk is covered separately by multiple insurance policies with different insurers, the Insured must notify each insurer of all the other insurance policies.

If the Insured intentionally fails to notify the insurers, the latter are not obliged to pay the compensation.

In the event of a claim, the Insured must notify all insurers pursuant to Article 1913 of the Italian Civil Code, specifying the names of the other insurers. The Insured Person may claim compensation from each insurer in accordance with the terms of the respective contract with each insurer, provided that the total amount collected does not exceed the amount of the loss.

The insurer that has paid shall be entitled to recourse against the others for the proportional distribution of the indemnities due under the respective contracts. If an insurer is insolvent, its share is divided among the other insurers.

The Insured Person must also make all documentation available to the Company relevant to the investigation and assessment of the case.

### 1.2- Declarations of risk factors

Inexact statements or reticence by the Policyholder or the Insured concerning the circumstances that influence the risk assessment, may lead to the total or partial loss of the right to compensation, and also termination of the Insurance article 1892 to art. 1892, 1892, 1893 and 1894 of the Italian Civil Code.

### 1.3- Payment Currency

The indemnities are paid in Italy, in Euro. For expenses incurred outside the Euro area, the reimbursement will be calculated using the official exchange rate for the day the expenses were incurred.

### 1.4- Reference to Laws

Italian laws apply to any other matter not otherwise regulated herein. All litigations are subject to the Italian jurisdiction.

### 1.5 - Tax charges

The tax charges for the insurance are borne by the Policyholder.

### 1.6 - Competent Court

The competent court shall be that of the domicile of the Insured/Policyholder in Italy.

### 1.7 - Prescription Term

The prescription term of rights concerning this Policy is two years, as set forth by art. 2952 of the Italian Civil Code.

### 1.8 - Right of Recourse

Until the liquidated sum is reached, the Company is subrogated in all rights or actions that the Insured Party may have in relation to those responsible for the harm.

### 1.9 - Documentation

The Company has the faculty to request additional documents compared to those foreseen in the contract for liquidation purposes, and does not lose the right to claim, at any time and any circumstance, any exceptions also after initiating to settle the warranty claims.

### 1.10 - Cooling-off period

If the Policy is taken out remotely or outside the Insurer's offices, if the trip lasts more than one month and if the Policyholder is a natural person, the Policyholder has the right to cancel the policy within 14 days of taking out the policy by calling **06 42115606**, selecting the relevant option and following the instructions provided.

If the Policyholder exercises the right of withdrawal and the premium has been paid, the Company will refund the amount of the premium already paid (less legal taxes, which are not refundable).

A signed copy of the policy certificate should be sent to the following address:

**Assicurazioni di Viaggio - Certificati**  
**Inter Partner Assistance S.A.**  
**Rappresentanza Generale per l'Italia**  
**Via Carlo Pesenti, 121**  
**00156 - Roma**

Alternatively, a duly signed and scanned certificate can be sent to the following email address: **certificati.travel@axa-assistance.com**

## 2. HOW THIS POLICY WORKS

### 2.1 - Operation and effective start date

The explicitly signed guarantees apply for:

- travel and stays for tourism, study or business purposes in the territory of the member states that fully apply the provisions of the Schengen Acquis;
- from the date and time indicated in the policy. The Company will use the Rome time zone (UTC/GMT + 1) as the reference for the effective date. For all guarantees, except cancellation, the insurance cover starts at 00:00 hrs on the day of departure and ends at the end of the trip, and in any case no later than the expiry date (24:00 hrs on the day of return); for cancellation cover only, the insurance cover starts at 00:00 hrs on the day following the date of issue and ends at 24:00 hrs on the day of departure or until the start of the trip itself.
- for the period specified in the policy, up to a maximum of **365 days**;
- if the Policyholder is, in the case of a natural person, a person of legal age with legal capacity to act;
- if the premium has been paid.

The Company declines all responsibility for delays or impediments that may arise during the provision of services, if they are due to force majeure, caused by the intervention of the authorities of the country in which the assistance is provided, or due to events not attributable to the Company.

### 2.2 - Insurable Persons

All people with legal capacity who are resident abroad:

- during travel or stays in Italy or when transiting through Italy or in the territory of member states that fully apply the provisions of the Schengen Acquis, and for the relative period of the stay.

**For trips of up to 35 days, persons under the age of 90 on the policy date are eligible for cover. Nevertheless, persons who turn 90 during the term of the policy will continue to be covered until the policy expires.**

**For trips lasting more than 35 days, persons who have not already turned 71 years of age on the date of commencement of the trip are eligible for cover. Nevertheless, persons who turn 71 during the term of the policy will continue to be covered until the policy expires.**

For Home Assistance benefits, persons who are resident abroad and temporarily residing in Italy are also considered to be insured. In this case, the cover will be provided at the place of temporary residence in Italy.

### 2.3- Overlapping cover

2.3.1- Multiple policies issued by the Company to cover the same risk in order to increase the insured amount and/or extend the duration of cover is not permitted.

2.3.2- In cases where the premium may be determined by the destination, the policy must be issued for the destination that comprises all legs of the trip, including any intermediate ones. 2.3.3 - The policy must be taken out before departure. The policy is valid for countries falling within the same risk category as the chosen destination, as well as for countries falling within lower risk categories (please refer to [www.tripy.net](http://www.tripy.net)).

2.3.3 - The policy must be taken out before departure. If the policy is taken out after the date of departure, the Company will not consider any request for assistance or reimbursement in the event of a claim.

### 2.4- Territorial extension

The insurance is valid in Italy and in other countries of the Schengen Area: Austria, Belgium, Bulgaria, Cyprus, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, France, Germany, Hungary, Iceland, Greece, Latvia, Lithuania, Luxembourg, Malta, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Romania, Slovakia, Slovenia, Spain, Sweden, Switzerland, and any country joining the Treaty after the publication of the following conditions.

### 2.4 - Limitations common to all sections

In the event of multiple claims under the policy originating from the same event that simultaneously involves several insured parties, the aggregate policy limit for all claims may not exceed €20,000,000.00.

If the aggregate amount of claims exceeds €20,000,000.00, the amounts payable to the Insured shall be proportionally reduced, where possible.

## 3. WHAT IS COVERED

### A. ASSISTANCE AND TRAVEL MEDICAL EXPENSES

#### A.1. - Purpose of the insurance:

In the event of sudden illness or an injury while travelling, the Company, through its Operations Centre which is available 24 hours a day, organises and provides the following services:

The **maximum duration of the Policy** is as follows:

■ Italy and countries in the Schengen Area: **365 days**

<b>TRAVEL ASSISTANCE IN ITALY AND SCHENGEN COUNTRIES</b>	
<b>GUARANTEES</b>	
<i>The indicated limitation amounts must be considered per insured, claim and insurance period, given the sub limits set out below.</i>	
<p><b>a) MEDICAL CONSULTATION BY TELEPHONE.</b> The Operations Centre is available to the Insured to organize a medical consultation by telephone in the event of a sudden emergency while travelling.</p> <p><b>b) PROVIDE THE NAME OF A SPECIALIST DOCTOR.</b> If the need for the Insured to undergo a specialist visit is established during the medical consultation by telephone, the Operations Centre will provide the contact details of the specialist physician closest to the location of the Insured.</p> <p><b>c) TRANSFER – PATIENT REPATRIATION.</b> If the medical service of the Operations Centre recommends that the transfer of the patient, following a clinical analysis and in agreement with the attending physician on site, the Operations Centre will organise:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• transfer of the patient to the nearest suitable medical facility;</li> <li>• transfer from the medical facility to the Insured Person’s domicile;</li> <li>• medical repatriation to the Insured’s country of residence, if their conditions allow for or require it;</li> </ul> <p>with the necessary assistance during transport with medical or paramedical personnel.</p> <p>Patient transfer/repatriation will be provided using the means deemed most suitable by the Operations Centre, with all expenses borne by the Company. These may include:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>airline, possibly stretchered;</li> <li>first-class train and, if necessary, sleeper;</li> <li>ambulance, unlimited mileage;</li> <li>other means of transport.</li> </ol> <p>Excluded from the service are:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• illnesses or injuries which, in the opinion of the medical service of the Operations Centre, can be treated on site or at least do not prevent the continuation of the travel;</li> <li>• infectious diseases if transportation implies violation of national or international health regulations;</li> <li>• All cases where the Insured or his family have voluntarily signed the waiver against the advice of the doctors with whom he/they was/were hospitalised;</li> </ul> <p>The Company shall have the right to request any unused travel ticket for the return of the Insured</p> <p><b>d) RETURN OF REMAINS</b> In the event of death of the Insured the Operations Centre will organize and carry out the return of the remains up to the burial site in the country of residence or domicile. Transport of the remains to the Insured’s country of residence up to the city with the international airport closest to the burial site. The Company will bear the costs of:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• the transport of the remains;</li> <li>• if requested by the family, cremation in the country of death.</li> </ul> <p>Funeral and interment costs are not included.</p>	
<p><b>MEDICAL EXPENSES IN ITALY AND SCHENGEN COUNTRIES</b>  <i>The indicated limitation amounts must be considered per insured, claim and insurance period, given the sub limits set out below.</i></p>	<b>Limit</b>
	<b>Italy and countries in the Schengen Area</b>
	<i>The Policy Limits are in Euro</i>
<p><b>BY DIRECT PAYMENT – only if the Operations Centre has been contacted beforehand</b></p> <p>If the Insured incurs medical expenses / hospital care or urgent and unavoidable surgery which cannot be postponed and requires hospitalisation with at least one overnight stay during the coverage period, the Company shall bear the costs with direct payments in-situ made by the Operations Centre.</p> <p>Coverage continues until the date of discharge or until such time as the insured shall be deemed, in the opinion of the Company’s medical doctors, in condition to be repatriated.</p> <p>Where the Company cannot make direct payment, the expenses will be reimbursed provided they have been authorised in advance by the Operational Centre which, in this case, was contacted during the period of hospitalisation. <u>No refund will be made without prior contact with the Operations Centre helpline.</u></p>	<b>€ 30,000</b>
<p><b>REIMBURSEMENT - Even without prior authorisation from the Operations Centre, within the indicated sub-limits, upon the presentation of appropriate both clinical and tax documentation</b></p>	
<p><b>a)</b> The Company will reimburse the cost of transport from the scene of the event to the medical centre emergency room or place of first admission.</p>	<b>€ 2,500</b>
<p><b>b) Dental care:</b> The Company will reimburse the expenses for urgent dental care.</p>	<b>€ 150</b>

## **A.2 - Provisions and limitations**

**a) The Insured releases the doctors who examined him/her and the people involved by the policy conditions from professional confidentiality, exclusively for the events covered by this insurance and exclusively to the Company.**

**b) For amounts greater than €1,000.00, the Company shall reimburse medical expenses incurred only if the Insured Person pays them by bank transfer or credit.**

Additionally:

### **A.2.1-TRAVEL ASSISTANCE**

a) The assistance services are supplied per event, regardless of the number of policyholders involved, within the limits and any sub limits of the insured capital; the provision of assistance, in accordance with the specific operating conditions, are carried out in consideration of the state of health and the state of necessity, using the means and facilities that the Company believes, in its sole discretion, more appropriate for the purpose;

c) the Company may not be held responsible for:

- delays or impediments in the services agreed resulting from Acts of God, to the provisions of the local authorities or contrary to rules and regulations applicable at the place of payment of benefits;
- errors arising from inexact communications received by the Insured or on his/her behalf;

d) the Company is not required to pay a compensation to replace the guarantees of assistance due.

## **B. COVER STAY AND BACK HOME PACKAGE (OPTIONAL)**

**THIS OPTIONAL COVER IS VALID AND OPERATIONAL ONLY IF THEY ARE SPECIFIED ON THE INSURANCE CERTIFICATE AND THE PREMIUM HAS BEEN PAID. FOR THIS COVER, THE EXCLUSIONS AND TERMS AND CONDITIONS UNDER THE TRAVEL ASSISTANCE POLICY SECTION APPLY, WHERE RELEVANT.**

### **B.1 BACK HOME**

Should the Insured be unable to continue the trip according to the original itinerary due to:

- bankruptcy or insolvency of the travel services by the trip organiser;
- natural disasters (tornadoes, hurricanes, earthquakes, volcanic eruptions, flooding, nuclear explosions and other natural disturbances);
- epidemic or pandemic (declared by any government entity), of such a severity and virulence with a high mortality or that require restrictive measures to reduce the risk of transmission to the civilian;
- acts of terrorism in general, including the use of any type of nuclear or chemical bomb;

The Operations Centre organises:

- the continuation of the Insured Person's stay in a new hotel; or
- transfer of the insured to his/her home in Italy.

**Limit: € 1,500.00 per claim and € 5,000.00 per policy**

### **B.2 COVER STAY**

If the Insured Party is in a public health lockdown imposed by the authorities for reasons of safety:

1. at the moment of the Insured Party's arrival at the airport of the destination or transit country;
  2. during the trip for the purpose of conducting medical examinations;
  3. or in the event of quarantine being declared with enforced stay in the location;
- the Company will cover any additional essential costs for food and hotel accommodation incurred by the Insured for the time they are forced to stay at the location and for travel tickets for the return journey; in the case of medical confinement involving a minor, this cover is understood to be for the benefit of a single insured travelling companion, even if they are not detained.

If, however, the medical confinement concerns an adult, any accompanying member who is not detained is excluded from this coverage.

**Limit: € 2,500.00 per Insured and € 25,000.00 per policy.**

If the medical confinement concerns a minor, who is not accompanied by an adult, this cover is intended for an accompanying adult, even if not insured, with a sub-limit of €1,000.00.

The Company reserves the right to ask the Insured Party for any refunds obtained from providers of the tourist services and/or carriers.

## **4. WHAT IS NOT COVERED**

### **4.1- Exclusions common to all sections**

Excluded from the terms of this insurance are all the services for which the insured has not sought prior approval from the Operations Centre helpline.

The following are also excluded from any compensation, services, consequences and / or event arising directly or indirectly from:

- a) situations of armed conflict, invasion, acts of foreign enemies, hostilities, war, civil war, rebellion, revolution, insurrection, martial law, military or usurped power or attempts to usurp power;
- b) acts of terrorism in general, including the use of any type of nuclear or chemical bomb; This exclusion is not operating for the travel assistance and medical expenses guarantees during travel;
- c) ionising radiation or radioactive contamination from nuclear fuel, or arising from phenomena of transmutation of the nucleus or radioactive, toxic, explosive, or other dangerous features of nuclear equipment and its components;
- d) air, water, soil, subsoil contamination, or any other environmental damage;
- e) expenses for the search and rescue of the Insured from the sea, lakes, mountains or desert;
- f) wilful or gross misconduct of the insured;
- g) suicide or attempted suicide.

No (re)insurer will be required to provide coverage, to pay a claim or provide a service in any capacity in the event that the provision of such coverage, payment of the claim or the provision of this service exposes the (re)insurer to any penalty or restriction pursuant to a resolution of the United Nations or under the sanctions, laws or economic and trade embargoes of the European Union, the United Kingdom or the United States of America

### **4.2- Specific exclusions in the Assistance and Travel Medical Expenses sections and, if activated, the Cover Stay/ Back Home Package (in addition to the common exclusions)**

The Company takes no responsibility for events and/or expenses resulting from:

- a) the direct organisation, or in any case without the prior permission of the Operations Centre, of all services provided;
- b) a trip against medical advice or in any case with acute illness, or for the purpose of undergoing medical/surgical treatment;
- c) mental illness, schizophrenia, bipolar disorders, psychosis, major depression in the acute stage.
- d) if the Insured (or his/her representative) ignores the indications of the Operations Centre, and asks to be discharged from the facility where admitted, against the advice of the doctors or refuses transportation or repatriation. In both cases, the Company will immediately suspend assistance and coverage of additional medical expenses accrued from the day following the refusal of transport/repatriation;

- e) a travel made to an area where, at the time of departure, there is a ban or limitation (*even temporary*) issued by a competent public authority;
  - f) illnesses arising from pregnancy complications beyond the 26<sup>th</sup> week and childbirth;
  - g) natural delivery, caesarian section or voluntary termination of pregnancy. Coverage does not extend to the newborn if birth takes place during the policy coverage period, even in the event of premature birth.
  - h) injuries and illness arising and resulting from the abuse of alcohol and the non-therapeutic use of psychoactive or narcotics drugs;
  - i) drug addiction, HIV or AIDS, mental diseases, organic, brain syndromes, schizophrenia, manic-depressive disorders, paranoid disorders, psychic disorders including neurotic behaviours;
  - j) rehabilitation treatments;
  - k) purchase, application, maintenance and repair of prostheses and therapeutic devices (non-exhaustive list: rental/purchase of crutches, braces, wheelchairs, etc...);
  - l) purchase and repair of glasses, contact lenses;
  - m) nursing, physiotherapy, slimming or spa services for the removal of physical defects of an aesthetic nature, or of congenital malformations;
  - n) check-ups upon returning to the place of domicile, resulting from illnesses that began during the trip;
  - o) explants and/or organ transplants;
  - p) participation in sports competitions and related trials, unless recreational in nature;
  - q) practising sports involving aircraft and aerial sports in general, extreme sports, boxing, martial arts, weightlifting, wrestling in its various forms, mountaineering with climbing of a difficulty greater than grade 3 on the UIAA scale, free climbing, skeleton, high-speed skiing, extreme skiing, American football, rugby hockey, descending rapids using any means, solo regattas or crossings on the high seas, bungee jumping, ski or water ski jumping, acrobatic skiing, scuba diving, spelunking, bob-sleighing on a designated track, kite surfing, snowkiting;
  - r) reckless acts and any sport carried out professionally or which, nonetheless, leads to direct or indirect remuneration;
  - s) suicide or attempted suicide.
- Incidents occurring during the performance of the following activities are excluded:
- t) activities involving the direct use of explosives or firearms;
  - v) resulting from hunting activities;
  - w) all the activities involving the use of mines, weapons and/or dangerous substances, explosives, access to mines, quarries and excavation and/or mining activities on land and sea;
  - (x) working as a fireman, pyrotechnician, skydiver, acrobat, stand-in, stuntman as well as pilot or crew of aircraft;
  - y) skydiving and downhill skiing.

#### 4.3 - Specific exclusions applicable to the Cover Stay Section

The company does not pay the compensation in the following cases:

- A) wilful or gross misconduct of the insured;
- b) trips to countries in which it was known that a public health lockdown was in place
- c) if the destination is to be or is declared to be under quarantine. This exclusion does not apply if the Insured Party or a travel companion contracts an illness for quarantine has been declared;
- D) costs not covered by the policy;
- e) losses following insured party's rejection of trip organizer's offer to continue/reroute the interrupted journey.

## 5. WHAT TO DO IN THE EVENT OF A CLAIM

### IN CASE OF CALL FOR SERVICE

The Insured, or someone acting on his behalf, must immediately contact the Operations Centre, providing personal data of the Insured, the policy number and the type of intervention required, indicating, in addition, for:

■ **Assistance and Travel Medical Expenses** following hospitalisation

- temporary telephone number;
- Hospital data (Name and telephone number, ward where admitted, name of the doctor who took care of the patient);
- address of any relatives / companions travelling with the Insured.

### IN CASE OF A REFUND REQUEST

For each refund request, the Insured or the person acting on his behalf, must report the accident to the Company within 30 days after his return providing the Company, regardless of the way in which the complaint was made (i.e. in writing or via the Internet on the site [www.tripzy.net](http://www.tripzy.net) the set of documents relevant to the management of the claim, except as provided in the Art. "Documentation" of the "General Insurance Rules" of the General Insurance Conditions, and in particular:

- policy number;
- receipt of payment of the trip with the route;
- personal details and tax I.D. of the payment recipient (pursuant to Italian Law No. 248 of 4 August 2006);
- name and address of the Bank, IBAN, SWIFT code in the case of a foreign bank;
- name of account holder if different from the owner of the file;
- place, date and time of the event and the circumstances and the causes that have determined it.

He will also provide:

■ **Refund of medical expenses:**

- medical records written on site (medical records, minutes of first aid, medical certificate stating the diagnosis) and related original receipts of incurred medical expenses.

■ **Cover stay**

- place, date and time of the event and the circumstances and the causes that have determined it;
- documentation certifying the public health lockdown imposed by the authority;
- contract for the trip;
- any rerouted trip document with proof of additional cost incurred or new ticket issued;
- airport taxes refund document or alternatively declaration by carrier that flight did not take place;
- bills proving expenses of enforced stopover (hotel costs, food and drink);
- documentation certifying refunds granted by providers of services.

All documents relating to expenses (bills, tickets, etc) must be made out to the Insured Party.

**IMPORTANT REFERENCES**

**IN CASE OF NECESSITY - OPERATIONS CENTRE 24/7**  
Ph. + 39 06 42115820

**REFUND REQUESTS**

**The events must be reported as follows:**

- via website at [www.tripy.net](http://www.tripy.net)

or otherwise

- by post to

Inter Partner Assistance S.A. - Travel - Claims Office

Casella Postale 20175

Via Eroi di Cefalonia

00128 Spinaceto – Rome



## INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEGLI ART. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679 (CLIENTELA DI PRODOTTI ASSICURATIVI)

### PREMESSA

AXA (come definita nella Sezione 1) tratta con cura i tuoi dati personali. A conferma di questo impegno, e per dare esecuzione alle norme che tutelano il trattamento dei dati personali, desideriamo fornire qui di seguito le informazioni essenziali ai sensi degli art. 13 e 14 del **Regolamento (UE) 2016/679** (relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati – c.d. “GDPR”), e del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n.196, così come modificato dal Decreto Legislativo n. 101/2018 (“Codice in materia di protezione dei dati personali” o anche solo “Codice”), nonché di ogni altra normativa privacy di volta in volta applicabile.

La presente informativa privacy (“**Informativa**”) è rivolta alla clientela assicurativa (persone fisiche) di prodotti assicurativi che prevedono garanzie assicurative emesse da **Inter Partner Assistance SA – Rappresentanza Titolare per l’Italia**, in cui rientrano:

- i soggetti che stipulano con noi un contratto di assicurazione o che rivestono una qualifica rilevante ai fini dello stesso (contraenti, aderenti a polizze collettive, assicurati, coassicurati);
- altri soggetti che esercitano i diritti o assolvono gli obblighi previsti dal contratto di assicurazione o comunque rilevanti ai fini contrattuali o di legge, che agiscono in nome proprio o per conto dei soggetti di cui alla precedente lett. a (es.: soggetti delegati, legali rappresentanti di società, soggetti che pagano i premi, soggetti che denunciano i sinistri).

(congiuntamente, “**Interessato/i**”).

Qualora i dati forniti da te o da terzi si riferiscano a **soggetti minori di età** sui quali tu eserciti la responsabilità genitoriale o la tutela legale, ovvero a **familiari/congiunti o altri soggetti terzi che non stipulano il contratto** (es.: altri assicurati o altri beneficiari delle prestazioni assicurative diversi da te), le presenti informazioni e le dichiarazioni di volontà formulate rispetto alle richieste di consenso si intendono riferite anche ai trattamenti su questi dati. Qualora i dati da te forniti si riferiscono a **soggetti terzi** (es.: altri assicurati), ti chiediamo di informare tali soggetti della comunicazione a noi dei loro dati personali e di mettere loro a disposizione la presente Informativa, disponibile anche sul nostro sito internet [www.axapartners.it](http://www.axapartners.it) (Sezione Privacy).

### 1. CHI DECIDE PERCHÉ E COME TRATTARE I DATI PERSONALI

Chi decide perché e come trattare i tuoi dati personali – cioè il **titolare del trattamento** – è la compagnia assicurativa con cui hai stipulato il contratto assicurativo, vale a dire:

- INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. - Rappresentanza Generale per l’Italia** - Via Carlo Pesenti 121 - 00156 Roma - Registro delle Imprese di Roma RM – Numero REA 792129 - Part. I.V.A. 04673941003 - Cod. Fisc. 03420940151; PEC: [ipaassicurazioni@pec.it](mailto:ipaassicurazioni@pec.it)

(di seguito anche “**AXA**” o il “**Titolare/i**” o “**noi**”, “**ci**”, “**nostro**”).

### 2. QUALI SONO I DATI DI CONTATTO DEL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (DPO)

Puoi contattare il Responsabile della Protezione dei dati (DPO - Data Protection Officer) del Titolare scrivendo ai seguenti contatti:

- per posta: **INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. - Rappresentanza Generale per l’Italia** - Att.ne del Data Protection Officer - Via Carlo Pesenti n. 121 – 00156 ROMA
- per e-mail: [privacy@axa-assistance.com](mailto:privacy@axa-assistance.com)

### 3. QUALI SONO I TUOI DIRITTI IN QUALITÀ DI INTERESSATO E COME PUOI ESERCITARLI

Nella tua qualità di Interessato al trattamento dei dati personali, hai i diritti di seguito elencati.

- Diritto di accesso ai tuoi dati personali (Art. 15 GDPR)**  
Se desideri avere accesso ai tuoi dati personali, ti forniremo una copia dei dati che hai richiesto e le informazioni relative al loro trattamento.
- Diritto di rettifica dei tuoi dati personali (Art. 16 GDPR)**  
Se ritieni che i tuoi dati personali siano inesatti o incompleti, puoi richiedere che tali dati vengano da noi corretti o integrati di conseguenza.
- Diritto di cancellazione dei tuoi dati personali (Art. 17 GDPR)**  
Se lo desideri, puoi richiedere la cancellazione dei tuoi dati personali, nei limiti previsti dalla legge (ad esempio, non puoi richiedere la cancellazione dei tuoi dati personali se siamo tenuti alla loro conservazione per obblighi di legge o se sono necessari per l’esecuzione del contratto).
- Diritto di limitare il trattamento dei tuoi dati personali (art. 18 GDPR)**  
Hai il diritto di chiederci di limitare l’utilizzo dei tuoi dati personali se:
  - ritieni che i tuoi dati siano inesatti;
  - ritieni che i tuoi dati siano stati trattati illegalmente;
  - non abbiamo più bisogno dei tuoi dati, ma desideri che li conserviamo per utilizzarli nell’ambito di un’azione legale;
  - ti sei opposto al trattamento dei tuoi dati per i nostri interessi legittimi.
- Diritto di richiedere la portabilità di parte dei tuoi dati personali (Art. 20 GDPR)**  
Puoi richiedere una copia dei dati personali che ci hai fornito in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, laddove il trattamento si basi sul tuo consenso o sul contratto, ed avvenga in modo automatizzato. Ove tecnicamente fattibile, è possibile richiedere la trasmissione di questa copia a terzi titolari da te indicati.
- Diritto di revocare il tuo consenso al trattamento dei tuoi dati personali**  
Se, per una specifica finalità, ci hai dato il consenso per il trattamento dei tuoi dati personali come indicato nella Sezione 4 (“*Quali sono le finalità e le basi giuridiche del trattamento dei dati personali*”), puoi revocarlo in qualsiasi momento. Dal momento della revoca non ci sarà più consentito trattare i tuoi dati personali per quella finalità, fermo comunque restando che tale revoca non pregiudicherà la liceità dei trattamenti basati sul consenso svolti prima della revoca stessa.



▪ **Diritto di opporsi al trattamento dei tuoi dati personali (Art. 21 GDPR)**

Hai il diritto di opporsi al trattamento dei tuoi dati personali nei casi in cui utilizziamo come base giuridica del trattamento un nostro interesse legittimo. In caso di tua opposizione, ci asterremo dal trattare ulteriormente i dati personali (salva l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sui tuoi interessi, diritti e libertà oppure salvo il caso in cui dobbiamo trattare i tuoi dati per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria).

▪ **Diritto contro una decisione automatizzata (Art. 22 GDPR)**

Hai il diritto di non essere soggetto ad una decisione basata esclusivamente su un trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che abbia un effetto giuridico o incida in modo significativo su di Te. Tuttavia, potremmo adottare una decisione automatizzata qualora quest'ultima sia (i) necessaria per la conclusione o l'esecuzione di un contratto concluso con noi, (ii) autorizzata da una norma italiana o dell'Unione Europea o (iii) se hai prestato il tuo consenso esplicito. In ogni caso, hai la possibilità di contestare la decisione, esprimere le tue opinioni e chiedere l'intervento di una persona che possa rivedere la decisione.

▪ **Diritto di proporre un reclamo al Garante per la Protezione dei dati personali**

Hai diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo in materia di protezione dei dati personali, in Italia il Garante per la protezione dei dati personali ("Garante privacy"). Potrai far pervenire il tuo reclamo utilizzando una delle seguenti modalità: a) messaggio di posta elettronica certificata indirizzata a: *protocollo@pec.gpdp.it* (questo indirizzo è configurato per ricevere SOLO comunicazioni provenienti da posta elettronica certificata); b) raccomandata A/R indirizzata a: Garante per la protezione dei dati personali, Piazza Venezia, 11 - 00187 Roma; c) consegna a mano presso gli uffici del Garante per la protezione dei dati personali, Piazza Venezia, 11 – Roma.

**4. QUALI SONO LE FINALITÀ E LE BASI GIURIDICHE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Nella tabella che segue trovi elencate le finalità da noi perseguite quando trattiamo i tuoi dati personali e, per ciascuna di tali finalità, la base giuridica del trattamento.

FINALITÀ DEL TRATTAMENTO	BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO
<p><b>1. Finalità di esecuzione del contratto assicurativo o di esecuzione di misure precontrattuali.</b></p> <p>Nel dettaglio, tratteremo i tuoi dati personali per le seguenti finalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• preventivazione ed offerta del contratto assicurativo;</li> <li>• valutazione ed assunzione del rischio assicurativo prima della stipula del contratto;</li> <li>• conclusione, esecuzione e gestione del contratto assicurativo (es.: incasso e rimborso dei premi, gestione dei recessi e dei rinnovi di contratto, gestione e liquidazione dei sinistri); riscontro e gestione delle tue richieste (c.d. attività di customer care), sia scritte che telefoniche, o dei tuoi reclami;</li> <li>• comunicazioni di servizio, attraverso i nostri canali, inerenti il contratto assicurativo;</li> <li>• gestione di ogni altro adempimento precontrattuale e contrattuale a nostro carico e di ogni altra attività amministrativa accessoria e connessa a tali adempimenti.</li> </ul>	<p><b>ESECUZIONE DI UN CONTRATTO</b> – in riferimento ai dati personali "comuni" (e.g., dati identificativi e di contatto) la <b>base giuridica</b> di questi trattamenti è l'Art. 6.1.b GDPR (<i>il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso</i>).</p> <p>Fermo restando quanto sopra, il trattamento dei dati personali dei soggetti che non fanno parte del contratto assicurativo, ma ne subiscono gli effetti (ad esempio, gli assicurati diversi dal contraente), viene effettuato sulla base del <b>LEGITTIMO INTERESSE</b> (sia del Titolare che del soggetto che stipula il contratto assicurativo), ai sensi dell'art. 6.1.f GDPR. Tale trattamento è necessario per garantire l'esecuzione delle prestazioni previste dal contratto e la tutela dei diritti di tali soggetti terzi che non fanno parte del contratto.</p> <p><b>CONSENSO ESPlicito</b> - In riferimento alle categorie particolari di dati personali (ad esempio inerenti lo stato di salute) eventualmente forniti dall'Interessato, tale trattamento sarà giustificato dall'eccezione di cui all'Art. 9.2.a del GDPR (<i>l'interessato ha espresso il proprio consenso esplicito al trattamento di tali dati personali dati personali</i>).</p> <p>In aggiunta, per completezza segnaliamo che anche il trattamento di altre tipologie di dati personali diversi da quelli di categoria particolare (ad es. dati di geolocalizzazione), potrà fondarsi sul consenso ai sensi dell'Art. 6.1.a GDPR, al fine di poter rendere efficacemente il servizio.</p>
<p><b>Avvertenza</b> - Precisiamo che senza i Tuoi dati personali comuni e di categoria particolare, non saremo in grado di fornirti i prodotti assicurativi richiesti. Pertanto, in relazione a questa specifica finalità, il conferimento dei tuoi dati personali comuni, ed il tuo consenso esplicito al trattamento dei dati di categoria particolare, sono un requisito necessario per la conclusione del contratto e per lo</p>	

svolgimento del rapporto assicurativo.	
<p><b>2. Finalità di adempimento di obblighi di legge ai quali siamo soggetti (derivanti dalla normativa nazionale o dell'Unione Europea) e di adempimento di provvedimenti o richieste specifiche delle Autorità competenti.</b></p> <p>Nel dettaglio, tratteremo i tuoi dati personali per le seguenti finalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• adempimento di tutte le prescrizioni normative, di legge e regolamentari, in materia assicurativa alle quali siamo soggetti;</li> <li>• adempimento di tutte le altre prescrizioni normative, di legge e regolamentari, a noi applicabili, ad esempio in materia contabile e fiscale, in materia di contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo (AML/CFT), in materia di rilevazione e prevenzione della corruzione, in materia antifrode, in materia di tutela del consumatore, in materia di segnalazione di illeciti (c.d. <i>whistleblowing</i>);</li> <li>• adempimento di disposizioni delle Autorità competenti (IVASS, Banca d'Italia, Garante Privacy, ecc.) emesse sotto qualsiasi forma (provvedimenti, circolari, linee guida, lettere al mercato, raccomandazioni, codici di condotta, etc.), e adempimento di richieste delle Autorità giudiziarie</li> <li>• attività di gestione di controllo interno e di revisione interna previste dalle prescrizioni normative, di legge e regolamentari, applicabili al Titolare.</li> </ul>	<p><b>ADEMPIMENTO OBBLIGO DI LEGGE</b> - La base giuridica di questi trattamenti è l'Art. 6.1.c GDPR (<i>il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento</i>).</p>
<p><b>3. Finalità di perseguimento di un nostro interesse legittimo (o di un altro titolare a cui comunichiamo i tuoi dati personali), comunque connesso alle finalità assicurative sopra indicate di esecuzione del contratto e adempimento di obblighi di legge.</b></p> <p>Nel dettaglio, tratteremo i tuoi dati personali per le seguenti finalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gestione del rischio assicurativo a seguito della stipula di un contratto di assicurazione (ad es., gestione dei rapporti con i coassicuratori e/o riassicuratori);</li> <li>• adozione di presidi e utilizzo di strumenti e tecnologie idonei alla prevenzione delle frodi (ad esempio, verifiche antifrode sui documenti, verifiche antifrode sui pagamenti anche relative alla congruità dell'IBAN, verifiche sui furti di identità);</li> <li>• monitoraggio e gestione dei pagamenti dei premi irregolari e degli insoluti, e connesse attività di recupero crediti;</li> <li>• gestione di eventuali contenziosi stragiudiziali e giudiziali;</li> <li>• attività di gestione di controllo interno, di revisione interna e di risposta ad audit interni, in adempimento di obblighi giuridici gravanti sul Titolare e delle nostre procedure interne aziendali;</li> <li>• analisi e reportistiche interne tecniche ed attuariali (es.: valutazione dei rischi, stima delle riserve e dei sinistri, previsione dei rischi, pricing analysis, calcolo e modellizzazione dei rischi);</li> <li>• presidio della sicurezza dei sistemi IT e delle reti ai fini di tutela della riservatezza, integrità e disponibilità dei dati personali, e di prevenzione di incidenti informatici da cui possano derivare anche violazioni di dati personali;</li> <li>• comunicazione di dati personali all'interno del Gruppo AXA, per finalità di gestione contrattuali, amministrativa in generale e di reportistica interna;</li> <li>• efficienza aziendale (es.: ottimizzazione e automatizzazione di processi operativi, test dei sistemi informatici);</li> <li>• effettuazione di sondaggi di opinione e di soddisfazione della clientela sulla qualità dei servizi resi, svolte direttamente da noi o tramite il supporto di società specializzate (di seguito, congiuntamente, i "Sondaggi");</li> <li>• attività di data management (gestione e governance dei dati, <i>data quality</i>);</li> <li>• gestione di eventuali operazioni societarie.</li> </ul>	<p><b>LEGITTIMO INTERESSE</b> - La base giuridica di questi trattamenti è l'Art. 6.1.f GDPR (<i>il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi, a condizione che non prevalgano gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato che richiedono la protezione dei dati personali, in particolare se l'interessato è un minore</i>).</p> <p>In aggiunta, unicamente per quanto riguarda l'effettuazione dei sondaggi di opinione, il trattamento si basa sull'eccezione del <i>soft spam</i>, prevista ai sensi dell'Art. 130.4 del Codice.</p> <p><b>CONSENSO ESPLICITO</b> – nel caso in cui, in riferimento alle operazioni di trattamento giustificate sulla base del legittimo interesse, i Titolari dovessero trattare anche dati di categoria particolare degli Interessati (e.g. inerenti allo stato di salute), tale trattamento verrà giustificato sulla base dell'eccezione di cui all'Art. 9.2.a GDPR (<i>l'interessato ha espresso il proprio consenso esplicito al trattamento di tali dati personali dati personali</i>) o, ove applicabile, dell'Art. 9.2.f GDPR (<i>il trattamento è necessario per accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria</i>).</p>
<p><b>Avvertenza</b> - Quando facciamo affidamento sull'interesse legittimo, garantiamo che il trattamento sia proporzionato e che i tuoi</p>	

interessi, diritti fondamentali e libertà siano rispettati. In ogni caso, nei limiti di quanto applicabile, potrai sempre opporli al trattamento basato sul legittimo interesse o sull'eccezione del soft spam per quanto riguarda l'erogazione dei Sondaggi.

#### 4. Finalità di marketing e di profilazione

Per questa finalità, trattiamo i tuoi dati personali svolgendo le seguenti attività:

- invio di comunicazioni promozionali, pubblicitarie o commerciali e offerta diretta di nostri prodotti o servizi, tramite l'impiego del telefono e della posta cartacea, nonché tramite sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore e tramite posta elettronica, telefax, messaggi SMS, MMS, App o di altro tipo;
- attività di profilazione, finalizzata ad analizzare i dati personali, prodotti, servizi, le caratteristiche dell'interessato, con lo scopo di rilevare comportamenti e preferenze, anche attraverso trattamenti automatizzati, compresa la profilazione, per ottenere vantaggi personalizzati, formulare offerte che tengano conto dei risultati di tali analisi e migliorare l'offerta dei prodotti per renderla maggiormente in linea con i bisogni dell'interessato.

**CONSENSO** - La base giuridica di questi trattamenti è l'Art. 6.1.a GDPR (*l'interessato ha espresso il consenso al trattamento dei propri dati personali*).

Avvertenza - Potremmo trattare i dati per queste due finalità solo ed esclusivamente qualora, in sede di stipula del contratto assicurativo, anche eventualmente on-line, ti sia richiesto nella modulistica di prestare o negare il consenso a questi trattamenti (due consensi distinti e separati). In assenza di tale richiesta, o in caso di negazione dei consensi, non tratteremo mai i tuoi dati per le finalità (marketing e/o profilazione) per le quali hai negato il consenso.

Se presti i consensi, potrai comunque revocarli in qualsiasi momento. Tale revoca non pregiudica la liceità di qualsiasi trattamento effettuato prima di esso.

#### 5. QUALI SONO LE CATEGORIE DI DATI PERSONALI OGGETTO DI TRATTAMENTO

Possono essere oggetto di trattamento, solo ed esclusivamente per le finalità sopra indicate, le seguenti categorie e tipologie di dati personali:

- dati identificativi e di contatto** (ad esempio: il nome e il cognome, il luogo e la data di nascita, la residenza anagrafica e il domicilio, copia e/o estremi del documento di identificazione, il codice fiscale o partita iva, e-mail, numero di telefono, ed eventuali altri dati identificativi e di contatto strettamente necessari ai fini contrattuali);
- dati identificativi univoci del contratto di assicurazione e del sinistro** (ad esempio: numero di proposta, numero di polizza, numero di sinistro, capitale assicurato, decorrenza, durata e scadenza del contratto, garanzie assicurative oggetto di contratto e/o di sinistro);
- dati relativi alla situazione personale o familiare** (ad esempio: stato civile, composizione nucleo familiare, rapporti con i beneficiari delle prestazioni o tra assicurati e contraenti), **occupazionale** (ad esempio: categoria professionale, settore di attività, professione, procure, visure e altri documenti societari) ed **economica**, raccolti e trattati solo qualora rilevanti per l'esecuzione precontrattuale/contrattuale del contratto di assicurazione o la fase di sinistro.
- dati bancari e di pagamento** (ad esempio, l'IBAN del conto corrente relativo al pagamento dei premi e dei sinistri);
- dati di autenticazione** (ad esempio, username e password di nostri siti web o nostre app);
- dati di connessione e telecomunicazione**, ottenuti quando sei connesso a un sito web o a una rete di comunicazione (ad esempio, indirizzi IP, log, cookie, metadati di telefonate/e-mail);
- in caso di polizze aventi ad oggetto rischi sui veicoli a motore e di assistenza sui veicoli a motore, sono altresì oggetto di trattamento:
  - i **dati che identificano il veicolo assicurato** (ad esempio: marca e modello, targa, numero di telaio, data di immatricolazione, libretto di circolazione, certificato di proprietà del veicolo) e;
  - i **dati di geolocalizzazione del veicolo**, trattati solo al fine di erogare la prestazione di assistenza per localizzare il veicolo, senza tracciamento degli spostamenti, ed acquisiti solo nel momento in cui l'interessato presta consenso sul proprio dispositivo all'erogazione della prestazione di assistenza con geolocalizzazione.

Inoltre:

- solo qualora necessario per l'esecuzione precontrattuale/contrattuale del contratto di assicurazione o la fase di sinistro, trattiamo altresì **categorie di dati particolari ex art. 9 GDPR, inclusi quelli relativi al tuo stato di salute** (da te forniti mediante risposte a nostri questionari medici oppure contenuti in documentazione medica, quali ad esempio certificati medici, referti di viste ed esami, cartelle cliniche), per cui verrà comunque richiesto un consenso esplicito;
- potremmo trattare altresì **dati giudiziari**, cioè i dati relativi a condanne penali o reati o a connesse misure di sicurezza, che possono rivelare l'esistenza di determinati provvedimenti giudiziari soggetti ad iscrizione nel casellario giudiziale. Il trattamento di dati giudiziari avviene sempre e comunque in conformità a quanto previsto dalle leggi o dai regolamenti o decreti in materia e limitatamente alle finalità ivi stabilite, quali ad esempio l'accertamento di responsabilità o del diritto all'indennizzo in relazione a sinistri e/o la prevenzione, l'accertamento e il contrasto di frodi o situazioni di concreto rischio per il corretto esercizio dell'attività assicurativa, secondo quanto previsto dall'art. 2-octies del Codice.

#### 6. A CHI COMUNICHIAMO I TUOI DATI PERSONALI

All'interno della nostra organizzazione, i tuoi dati personali sono trattati da nostri dipendenti e collaboratori che trattano i dati raccolti esclusivamente nell'ambito delle rispettive mansioni, per le finalità indicate nella presente informativa, in conformità alle istruzioni ricevute dal Titolare e sotto la sua autorità.

I tuoi dati personali (raccolti in sede di stipula ed esecuzione del contratto, inclusa la fase di sinistro) possono altresì essere comunicati alle seguenti categorie di soggetti terzi, esterni alla nostra organizzazione, che agiscono in qualità di autonomi titolari del trattamento o di responsabili del trattamento per nostro conto. Tali soggetti a cui possiamo comunicare i tuoi dati personali sono:

- altri soggetti del settore assicurativo (c.d. catena assicurativa), quali assicuratori, coassicuratori, broker, agenti ed altri intermediari assicurativi (e relativi addetti all'attività di intermediazione) utilizzati per l'acquisizione e gestione dei contratti di assicurazione, contraenti di polizze collettive;
- professionisti, consulenti, studi o società operanti nell'ambito di rapporti di consulenza e assistenza professionale, quali consulenti legali, avvocati, medici di fiducia, periti, consulenti privacy, consulenti antiriciclaggio, consulenti fiscali, professionisti/società di

recupero crediti, società incaricate del monitoraggio/controllo qualità dell'offerta e collocamento dei contratti di assicurazione, società di servizi informatici e telematici, società di informazione commerciale, società di investigazioni private;

- c) soggetti che svolgono attività connesse e strumentali all'esecuzione del contratto di assicurazione e alla gestione o liquidazione del sinistro / erogazione della prestazione, quali: fornitori, professionisti e qualsiasi altro partner o terzo soggetto convenzionato per l'erogazione delle prestazioni (c.d. rete network del ramo assistenza); soggetti coinvolti nelle attività di riparazione di veicoli e beni assicurati; fornitori di servizi di stoccaggio, gestione, archiviazione e distruzione della documentazione dei rapporti intrattenuti con la clientela e non; fornitori di servizi postali (per attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni alla clientela); fornitori di servizi di assistenza alla clientela (es.: call center, help desk); fornitori di servizi di offerta e collocamento a distanza di contratti di assicurazione (call center esterni); fornitori di servizi di assunzione medica del rischio; fornitori di servizi di amministrazione delle polizze e supporto alla gestione ed incasso dei premi; fornitori di servizi bancari, finanziari e di pagamento; fornitori di servizi antiriciclaggio; fornitori di servizi antifrode;
- d) organismi associativi consortili propri del settore assicurativo (ANIA) o finanziario, cui noi o altri soggetti della catena assicurativa siamo iscritti;
- e) altre società AXA Partners e del gruppo AXA (società controllanti, controllate e collegate, anche indirettamente, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge);
- f) altri soggetti nei cui confronti la comunicazione dei dati è obbligatoria per legge quali, a titolo esemplificativo: IVASS, Banca d'Italia - UIF (Unità d'informazione finanziaria) e altre autorità di vigilanza (incluse quelle del paese di origine del titolare), Agenzia delle Entrate, Magistratura, Forze dell'Ordine.

Puoi ottenere l'elenco nominativo dei soggetti a cui abbiamo comunicato i tuoi dati personali, e che agiscono come autonomo titolare o responsabile del trattamento, in sede di esercizio del tuo diritto di accesso ai sensi dell'Art. 15 GDPR, contattandoci ai recapiti indicati nella precedente Sezione 2 ("QUALI SONO I DATI DI CONTATTO DEL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (DPO)").

## **7. TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI A DESTINATARI UBICATI IN PAESI TERZI**

Per talune attività, ci avvaliamo di soggetti di nostra fiducia - operanti talvolta anche al di fuori dell'Unione Europea - che svolgono per nostro conto compiti di natura tecnica, organizzativa o gestionale; lo stesso fanno anche i soggetti già indicati nella presente informativa a cui i dati vengono comunicati. In ogni caso il trasferimento dei dati fuori dall'Unione Europea avverrà sulla base delle ipotesi previste dalla vigente normativa, tra cui l'utilizzo di regole aziendali vincolanti (cd. BCR – *Binding Corporate Rules*, consultabili sul sito internet [www.axapartners.it](http://www.axapartners.it), sezione Privacy) per i trasferimenti all'interno del Gruppo AXA, l'applicazione di clausole contrattuali standard definite dalla Commissione Europea per i trasferimenti verso società non appartenenti al Gruppo AXA o la verifica della presenza di una decisione di adeguatezza in merito al sistema di protezione dei dati personali del paese importatore.

## **8. PER QUANTO TEMPO CONSERVIAMO I DATI PERSONALI**

Conserviamo i dati personali per un periodo di tempo compatibile con la finalità per la quale viene effettuato il trattamento e, in ogni caso, con l'assolvimento degli obblighi di legge e di quelli contrattuali, tenuto altresì conto del termine prescrizione applicabile.

In particolare:

- a) i dati personali relativi ai contratti assicurativi stipulati sono conservati per un periodo di 10 anni decorrente dalla scadenza o anticipata cessazione, per qualsiasi causa, del contratto di assicurazione, oppure – se verificatasi successivamente a tale scadenza/cessazione – decorrente dall'ultima operazione (ad esempio, di pagamento del sinistro). In riferimento ai dati personali relativi a proposte assicurative a cui non ha poi fatto seguito la stipula del contratto, il Titolare potrà applicare termini di conservazione inferiori;
- b) in caso di necessità di tutela dei diritti del Titolare e dell'Interessato (anche in sede giudiziaria), i dati personali sono conservati sino al termine di passaggio in giudicato della relativa sentenza o ultimo grado di giudicato e, ove necessario, per la successiva fase esecutiva;
- c) i dati personali raccolti per le finalità di marketing (ivi incluso per l'invio dei Sondaggi) e di profilazione vengono conservati, rispettivamente, per un periodo di 24 e 12 mesi e successivamente cancellati, salvo raccolta di un nuovo consenso.

Alla scadenza del termine di conservazione, provvediamo alla cancellazione o anonimizzazione dei dati personali.

Potremo altresì stabilire i termini di conservazione sulla base del bilanciamento tra il nostro legittimo interesse e il rispetto dei diritti e delle libertà dell'interessato. In ogni caso, con cadenza periodica, verifichiamo l'effettivo permanere dell'interesse del soggetto a cui si riferiscono i dati rispetto alle finalità in precedenza richiamate e, in sua assenza, per dare corso alle operazioni di cancellazione o di anonimizzazione.

## **9. QUAL E' LA FONTE DA CUI OTTENIAMO I DATI PERSONALI**

Otteniamo i tuoi dati personali:

- avvalendoci della nostra rete di intermediari assicurativi (agenti, broker, banche e loro addetti interni ed esterni all'attività di intermediazione assicurativa), altri partner commerciali o fornitori – sono tali soggetti che raccolgono i dati personali presso di te;
- direttamente presso di te, ad esempio in fase di sinistro o in caso di collocamento di contratti di assicurazione direttamente da parte nostra, senza intermediari;
- presso i nostri clienti (aziende o privati), che stipulano con noi il contratto di assicurazione (quando, ad esempio, tu sei un assicurato o un beneficiario indicato in polizza che non intervengono nella fase di stipula del contratto);
- da altre società del gruppo AXA;
- da informazioni pubbliche come quelle pubblicate sulla stampa, nonché da pubblicazioni/banche dati messe a disposizione da autorità ufficiali o da terzi (ad esempio: registro imprese, banche dati gestite da autorità di vigilanza).

## **10. INFORMAZIONI SU PROCESSI DECISIONALI AUTOMATIZZATI**

L'emissione del contratto assicurativo può essere sottoposta allo svolgimento di processi decisionali automatizzati, predisposti sia in considerazione dei nostri requisiti di assicurabilità / assunzione dei rischi / tariffazione (esempio: età alla stipula della polizza, età alla scadenza

della polizza, capitale assicurato) che in considerazione di requisiti normativi (ad esempio, al fine di proporti il prodotto più adeguato alle tue esigenze assicurative, al fine del rispetto delle normative antiriciclaggio e antiterrorismo). Tale processo automatizzato è necessario ai fini della conclusione del contratto, e si può verificare ad esempio in riferimento ai prodotti assicurativi acquistati on-line oppure emessi tramite piattaforme informatiche di nostri intermediari. Il trattamento automatizzato è comunque sempre finalizzato ad assicurare che, operativamente, entrino effettivamente in copertura soggetti assicurabili in base alle decisioni prese dal Titolare in merito a requisiti di assicurabilità / assunzione dei rischi / tariffazione. In ogni caso, raccoglieremo sempre il tuo consenso esplicito ai sensi dell'Art. 9.2.a GDPR per il trattamento dei dati di categoria particolare (e.g. dati legati alla salute) coinvolti nel trattamento automatizzato.

Tale processo decisionale automatizzato impatta sulla emissione della polizza. Il conferimento dei dati per tali finalità è necessario: perciò, in mancanza sarà impossibile concludere ed eseguire il contratto assicurativo.

Potrai comunque esercitare il diritto di ottenere l'intervento umano da parte del Titolare, di esprimere la tua opinione o di contestare la decisione, contattandoci ai recapiti indicati nella precedente Sezione 2 (*"QUALI SONO I DATI DI CONTATTO DEL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (DPO)"*).

#### **11. MODIFICHE ALLA INFORMATIVA PRIVACY**

Il Titolare potrà aggiornare la presente Informativa sulla privacy per riflettere i cambiamenti di informazioni in essa contenuti o in adempimento di requisiti di legge. Quando ciò accadrà, il Titolare potrà fornirti una comunicazione in merito, ad esempio pubblicando un avviso in evidenza sul sito web o contattandoti utilizzando i dati di contatto raccolti.

*Data ultimo aggiornamento: 30/09/2024*