



# TRIPY CANCELLATION

## 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 04/2025



**Inter Partner Assistance S.A. – Rappresentanza Generale per l'Italia**

Compagnia di Assicurazioni e Riassicurazioni – Via Carlo Pesenti, 121 – 00156 Roma – Tel.06/42118.1

Pec: ipaassicurazioni@pec.it – Sito web: www.axapartners.it

Sede legale Bruxelles – 7, Boulevard du Régent – Capitale sociale € 130.702.613 interamente versato – Gruppo AXA Partners

N. Iscrizione all'Albo Imprese di Assicurazioni e Riassicurazioni I.00014 – Autorizzazione Ministeriale n. 19662 del 19.10.1993

Registro delle Imprese di Roma RM – Numero REA 792129 – Part. I.V.A. 04673941003 – Cod. Fisc. 03420940151



**INDEX**

**GLOSSARY** ..... 3

**GENERAL RULES OF THE CONTRACT** ..... 3

**HOW THIS POLICY WORKS** ..... 4

**WHAT IS COVERED**

A. ALL RISKS TRIP CANCELLATION ..... 5

B. LIGHT TRIP CANCELLATION ..... 7

C. FLIGHT PACKAGE ..... 8

**WHAT IS NOT COVERED** ..... 8

**HOW TO MAKE A CLAIM** ..... 10

**PERSONAL DATA PROCESSING CONSENT FORM** ..... 11

## GLOSSARY

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

**Insurance:** the insurance contract.

**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.

**Acts of terrorism:** Acts in the public domain, including serious forms of unlawful violence against a community (or part of a community) and its property, intended to instil fear in the members of an organised community and/or to destabilise the established order and/or to restrict individual freedoms (including religious freedoms) by means of attacks, kidnappings, hijackings of aircraft, ships, etc., and similar acts, provided that they are likely to endanger the lives of individuals.

**Tickets:** the ticket/air, rail, sea or bus travel document.

**Natural disasters:** tornadoes, hurricanes, earthquakes, volcanic eruptions, flooding, nuclear explosions and other natural disturbances.

**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.

**Travelling companion:** the Insured Person who, while not having family ties with the Insured who suffered the incident, is listed on the same journey of the Insured.

**Policyholder:** the person who takes out the insurance policy. In the case of a natural person, a person of legal age with legal capacity to act.

**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.

### Destinations:

- **Italy:** the Italian Republic, the Republic of San Marino and the Vatican City State.
- **Europe:** the countries of geographical Europe (including Italy and the Russian Federation) and the Mediterranean (Algeria, Canary Islands, Cyprus, Egypt, Lebanon, Libya, Madeira, Morocco, Tunisia, Turkey, Israel).
- **Whole world excluding USA, Canada and Mexico:** all countries of the world, excluding USA, Canada and Mexico.
- **Whole world including USA, Canada and Mexico:** all countries of the world including USA, Canada and Mexico.

**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.

**Compensation or indemnification:** the sum payable by the Company in event of a claim covered by the guarantees of the policy.

**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.

**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.

**Package:** The single service on land (land) or the combination of a travel ticket / title plus other land services for the same trip.

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

**Premium:** the amount owed by the Policyholder to the Insurer.

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

**Residence:** the place where the insured has established his/her dwelling as indicated on the certificate of residence.

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

**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. Rappresentanza Generale per l'Italia, Via Carlo Pesenti 121 - 00156 Rome.

**Travel:** a trip, stay or location resulting from the relative contract or travel document.

## 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 burden

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

### 1.6- Competent Court

Competent court is the place of residence of the Insured or Policyholder.

### 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:

Travel Insurance - Certificates

Inter Partner Assistance S.A.

General Agent for Italy

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 - Validity of the Insurance

The insurance will be valid from 24:00 of the date indicated on the Policy Declarations Page, provided that the premium is paid.

### 2.2- Operation and effective start date

This policy needs to be taken out at the same time as the trip is booked/purchased.

The explicitly signed guarantees apply for:

- for travel for tourism, study or business purposes;
- 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 24.00 hrs on the day of before 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;
- in the case of a natural person, if the Policyholder is of legal age with legal capacity to act;
- if the premium has been paid.

### 2.3- Insurable persons

The Company only insures persons with an Italian tax code who are resident in the Italian Republic and who have legal capacity at the time the policy is taken out. Residents of the Republic of San Marino and Vatican City can also be insured, even if they do not have an Italian tax code.

**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.**

### 2.4- AGE LIMITS

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.trippy.net](http://www.trippy.net)).

2.3.3 - The conformity of this policy for issuing visas for travel to the Russian Federation may be subject to changes, even temporary, decided by the competent diplomatic authorities. Contact the Embassy or Consulate before taking out this policy.

2.3.4 - 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.

### 2.5- Exclusions 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

#### 3.1 - Purpose of the Insurance:

The company provides the guarantees specified below:

**The warranties and pre-established maximum amounts are only valid if they have been invoked on the insurance certificate and the suitable premiums were paid**

#### A. ALL RISKS TRIP CANCELLATION

TRAVEL CANCELLATION/CHANGE - PENALTY REFUND	Limit	Excess/Compensation limits											
<p>The company shall reimburse the penalty applied under a contract by a tour operator or airline or sailing company for the cancellation or changing of the trip brought about by causes or events objectively verifiable and unpredictable at the time of booking, which affect the Insured, their assets, a relative, or the joint holder of the company/associated office.</p> <p>The refund of fee will also include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>management costs;</li> <li>the fees of the agency;</li> <li>visas;</li> <li>the non-refundable airport taxes;</li> <li>the fuel adjustments already planned at the issue date of the policy and incorporated into the overall cost of the insured trip.</li> </ul> <p>When purchasing the air tickets, the airport taxes refunded by the carrier are excluded</p> <p>The Company will reimburse the fee charged:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>to the Insured (affected by the claim)</li> <li>and as long as they are insured and listed on the same policy;</li> <li>to all his relatives;</li> <li>one of his travelling companions.</li> </ul> <p><b>Trip Cancellation following an act of terrorism or natural disaster</b> Coverage also applies to acts of terrorism or natural disaster occurring after a Trip has been booked, provided that such acts occur within 30 days of departure and within a radius of 100 km:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>the first scheduled destination indicated in the booking of the insured Trip;</li> <li>the destination airport but solely when only the travel ticket is purchased.</li> </ul> <p><b>Trip Cancellation following a Pandemic or Quarantine</b> The cover also applies in the event of:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Illness that is of a pandemic nature that affects the Insured Person, a Family Member (as defined in the glossary) or a Travelling Companion (as defined in the glossary). Cover also applies if a person tests positive for the disease after check-in, provided the trip has not yet commenced;</li> <li>quarantine that entails unsupervised or supervised isolation of the Insured Party or a travel companion (as defined in the glossary);</li> </ul>	<p><b>Value of the trip indicated on the policy certificate</b></p>	<p>The company will reimburse the cancellation with an overdraft on compensation as follows:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Event</th> <th>Overdraft</th> <th>Minimum</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Death or hospital admission (<i>Day Hospital or emergency room excluded</i>) of the insured, relatives and the company/associated office.</td> <td>None</td> <td>--</td> </tr> <tr> <td>Other causes that led to cancellation</td> <td>20%</td> <td>€ 75.00</td> </tr> </tbody> </table>			Event	Overdraft	Minimum	Death or hospital admission ( <i>Day Hospital or emergency room excluded</i> ) of the insured, relatives and the company/associated office.	None	--	Other causes that led to cancellation	20%	€ 75.00
		Event	Overdraft	Minimum									
		Death or hospital admission ( <i>Day Hospital or emergency room excluded</i> ) of the insured, relatives and the company/associated office.	None	--									
		Other causes that led to cancellation	20%	€ 75.00									
<p>In the event of Illness or Injury Company physicians will be given the opportunity to carry out an examination to certify that the conditions of the insured to assess if they will prevent his/her participation in the trip.</p>													
<p>The company will reimburse the cancellation with an overdraft on compensation as follows:</p>													
<p><b>TRIP REROUTING expenses.</b> The company shall reimburse the Insured 50% of any further costs incurred to purchase new tickets (by air, sea or rail), to replace those that cannot be used because of the late arrival of the insured at the place of departure determined by unforeseeable causes or events at the time of booking, which has affected the insured, their family members, or the joint holder of the company/associated office.</p>	<p><b>€ 500 per insured person</b></p>	<p>The company shall reimburse the costs incurred within the fixed maximum amount provided that the purchased tickets are used for services previously booked.</p>											

**In the event of cancellation of a trip that is covered under the terms of the policy, and the application of a partial or otherwise reduced penalty, it is understood that the Company will only reimburse the penalty actually withheld by the Tour Operator or the Airline or Shipping Company.**

#### A.1 - Start date and operation

The guarantee starts from the date of issue of the agreement and it is operative until the fruition of the first service for the trip provided by the contract.

#### A.2 - Compensation criteria

The Company will reimburse the cancellation fee:

- up to the existing percentage on the date on which the event occurred Art. 1914 of the Italian Civ. (Italian Civil Code) Therefore, if the Insured cancels the trip after the event, the majority of the cancellation fee will be at his/her cost;
- reserving the right to reduce the compensation by the amount recovered directly by the insured. The Company has the right to take possession of the unused tickets.

#### A.3 - Validity

Coverage is valid only if the policy is underwritten at the same time as the booking / purchase of the travel.

The warranty is effective for a single application for compensation regardless of the outcome, at the occurrence of which it ceases

**B. LIGHT TRIP CANCELLATION**

TRAVEL CANCELLATION/CHANGE - PENALTY REFUND	Limit	Excess/Compensation limits									
<p>The Company shall reimburse the penalty fee applied under the terms of the contract by the Tour Operator, Airline or Cruise line for cancelling or modifying the trip due to one of the following circumstances provided that it can be documented, is involuntary and was unforeseeable at the time of booking:</p> <p>a) illness, injury or death</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>of the Insured or of a relative (<i>see definition</i>);</li> <li>the co-owner of a company or of a professional office;</li> </ul> <p>b) selection of the insured as juror or sworn testimony to appear before the judicial authorities;</p> <p>c) damage to the Insured's dwelling or his own locations where he develops his business, professional or industry activity, as a result of fire, burglary or natural disasters, severe enough to make his presence necessary;</p> <p>c) inability to reach the place of departure of the trip as a result of:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>accident to the means of transport during the journey to the departure point;</li> <li>natural disasters;</li> </ul> <p>e) Certifiable impediments of a professional nature:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>cancellation or changes to holidays scheduled by the Insured Party (exclusively for employees on a permanent contract);</li> <li>redundancy of Insured Party, not for disciplinary reasons;</li> <li>new hiring, with employment contract, of the Insured Party in a different company.</li> </ul> <p>The refund of fee will also include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>management costs;</li> <li>the fees of the agency;</li> <li>visas;</li> <li>the non-refundable airport taxes;</li> <li>the fuel adjustments already planned at the issue date of the policy and incorporated into the overall cost of the insured trip.</li> </ul> <p>When purchasing the air tickets, the airport taxes refunded by the carrier are excluded</p> <p>The Company will reimburse the fee charged:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>to the Insured (affected by the claim) and as long as they are insured and listed on the same policy;</li> <li>to all his relatives;</li> <li>one of his travelling companions.</li> </ul> <p><b>Trip Cancellation following a natural disaster</b></p> <p>Coverage also applies to a natural disaster occurring after a trip has been booked, provided that such acts occur within 30 days of departure and within a radius of 100 km:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>the first scheduled destination indicated in the booking of the insured Trip;</li> <li>the destination airport but solely when only the travel ticket is purchased.</li> </ul> <p><b>Trip Cancellation following a Pandemic or Quarantine</b></p> <p>The cover also applies in the event of:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Illness that is of a pandemic nature that affects the Insured Person, a Family Member (as defined in the glossary) or a Travelling Companion (as defined in the glossary). Cover also applies if a person tests positive for the disease after check-in, provided the trip has not yet commenced;</li> <li>quarantine that entails unsupervised or supervised isolation of the Insured Party or a travel companion (as defined in the glossary);</li> </ul>	<p><b>Value of the trip indicated on the policy certificate</b></p>	<p>The company will reimburse the cancellation with an overdraft on compensation as follows:</p> <table border="1" data-bbox="880 360 1533 613"> <thead> <tr> <th data-bbox="880 360 1230 423">Event</th> <th data-bbox="1230 360 1362 423">Overdraft</th> <th data-bbox="1362 360 1533 423">Minimum</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="880 423 1230 517">Death or hospital admission (<i>Day Hospital or emergency room excluded</i>) of the insured, relatives and the company/associated office.</td> <td data-bbox="1230 423 1362 517" style="text-align: center;">None</td> <td data-bbox="1362 423 1533 517" style="text-align: center;">--</td> </tr> <tr> <td data-bbox="880 517 1230 613">Other causes that led to cancellation</td> <td data-bbox="1230 517 1362 613" style="text-align: center;">20%</td> <td data-bbox="1362 517 1533 613" style="text-align: center;">€ 75.00</td> </tr> </tbody> </table> <p>In the event of Illness or Injury Company physicians will be given the opportunity to carry out an examination to certify that the conditions of the insured to assess if they will prevent his/her participation in the trip.</p>	Event	Overdraft	Minimum	Death or hospital admission ( <i>Day Hospital or emergency room excluded</i> ) of the insured, relatives and the company/associated office.	None	--	Other causes that led to cancellation	20%	€ 75.00
Event	Overdraft	Minimum									
Death or hospital admission ( <i>Day Hospital or emergency room excluded</i> ) of the insured, relatives and the company/associated office.	None	--									
Other causes that led to cancellation	20%	€ 75.00									
<p><b>TRIP REROUTING expenses.</b></p> <p>The company shall reimburse the Insured 50% of any further costs incurred to purchase new tickets (by air, sea or rail), to replace those that cannot be used because of the late arrival of the insured at the place of departure determined by unforeseeable causes or events at the time of booking, which has affected the insured, their family members, or the joint holder of the company/associated office.</p>	<p><b>Maximum € 500 per insured</b></p>	<p>The company shall reimburse the costs incurred within the fixed maximum amount provided that the purchased tickets are used for services previously booked.</p>									

**In the event of cancellation of a trip that is covered under the terms of the policy, and the application of a partial or otherwise reduced penalty, it is understood that the Company will only reimburse the penalty actually withheld by the Tour Operator or the Airline or Shipping Company.**

**B.1 - Start date and operation**

The guarantee starts from the date of issue of the agreement and it is operative until the fruition of the first service for the trip provided by the contract.

**B.2 - Compensation criteria**

The Company will reimburse the cancellation fee:

- a) up to the existing percentage on the date on which the event occurred Art. 1914 of the Italian Civ. (Italian Civil Code) Therefore, if the Insured cancels the trip after the event, the majority of the cancellation fee will be at his/her cost;
- b) reserving the right to reduce the compensation by the amount recovered directly by the insured. The Company has the right to take possession of the unused tickets.

### B.3 - Validity

Coverage is valid only if the policy is underwritten at the same time as the booking / purchase of the travel.

The warranty is effective for a single application for compensation regardless of the outcome, at the occurrence of which it ceases

## C. FLIGHT PACKAGE (OPTIONAL COVER)

### C.1 REROUTING COSTS

If, as a result of an event leading to the cancellation of regularly scheduled and booked flights, it becomes necessary to cancel or alter the originally booked travel, the Company will, as an alternative, refund

- a. The ground service fee charged by the direct suppliers for the cancellation of the travel as a result of the flight cancellation;
- b. The higher costs reasonably incurred by the Policyholder or the Insured Persons to arrange alternative transport services compared to those provided for in the contract;
- c. In the event of insolvency, default or breach of financial obligations on the part of the air carrier, the insurance will be provided, within the limits indicated in the policy, in excess of the limits that may be provided by the established insolvency funds or the insolvency proceedings.

**Maximum per Insured: ITALY € 500.00 - EUROPE € 500.00 - WORLD € 1,000.00**

### C.2 Limitations

This cover is valid from 24:00 on the day of issue and at the same time as the flight booking, i.e. until midnight.

### C.3 FLIGHT DELAYS

*The maximum amounts mentioned above are per Insured and per accident*

#### COMPENSATION FOR DELAYED DEPARTURE

In case of a documented delay of your flight, the company indemnifies the insured:

- for the first 8 full hours of delay; € 80
- for 8 additional full hours of delay; € 80

#### TRIP CANCELLATION DUE TO DELAYED DEPARTURE

In the event of a documented delay of the one-way trip exceeding 16 hours, if the insured decides not to participate in the trip, the company reimburses the cost of the trip.

**Maximum 50% of the total cost of the trip (net of the registration fee) up to a maximum of € 1,000 per insured person**

### C.4 Compensation Limits

The insurance cover extends to all the round trips in conjunction for the one-way trip. However, it excludes the internal flights, which are not part of the one-way trip.

The guarantee only covers one event during the term of the policy.

The guarantee Compensation for the delayed departure and the guarantee travel cancellation for delayed departure cannot be combined.

### C.5 Compensation criteria

Compensation is paid on condition that the Insured person has been registered and checked in accordance with the route provided by the airline. In addition, the hours of delay will be calculated according to the last official schedule released by the airline, of which the Insured will provide appropriate documentation.

## 4. WHAT IS NOT COVERED

### 4.1 - Exclusions common to all sections

This policy excludes any claim, service, consequence and/or event that arises 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 does not apply to the Travel Assistance, Travel Medical Expenses and All Risks Trip Cancellation guarantees;
- 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) tornadoes, hurricanes, earthquakes, volcanic eruptions, flooding, nuclear explosions and other natural disturbances. This exclusion does not apply to the Travel Assistance, Travel Medical Expenses and All Risks Trip Cancellation/Light and Back Home;
- e) air, water, soil, subsoil contamination, or any other environmental damage;
- f) expenses for the search and rescue of the Insured from the sea, lakes, mountains or desert;
- g) wilful or gross misconduct of the insured;
- h) 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- Exclusions applicable to All Risks Trip Cancellation (in addition to the common exclusions)

The Company does not make the reimbursements related to cancellations or changing directly or indirectly caused by:

- a) causes such as death or hospitalisation, not documented;
- b) causes, except for medical ones, known to the Insured at the time of booking;
- c) bankruptcy of the carrier or of the travel agent;
- d) Persons residing, domiciled or subject to a detention order, without prejudice to what is stated in the text of the cover regarding pandemics/quarantines;
- e) travels to countries to which travel is formally advised against by the Ministry of Foreign Affairs and International Cooperation, for Italy, and/or equivalent competent authority of the country of destination;
- f) strikes.

In any event, the following are excluded:

- the reimbursement of expenses other than the penalty imposed, including those that may be reimbursed by third parties (for example, but not limited to, expenses that may be reimbursed by transport providers, accommodation providers, credit/debit card issuers, etc.).

- Claims arising from causes other than those specified in the All Risks Trip Cancellation cover.

### 4.3 - Specific exclusions applicable to the Light Trip Cancellation (in addition to common exclusions)

The Company does not make the reimbursements related to cancellations caused by:

- a) pre-existing conditions of an evolving nature and their complications or if at the time of booking there is a pre-existing conditions or events that could give rise to a claim;
- b) forms of depression;
- c) pregnancy;

- d) complications from a pregnancy if the pregnancy started before the date of booking;
  - e) bankruptcy of the carrier or travel agent;
  - f) Persons residing, domiciled or subject to a detention order, without prejudice to what is stated in the text of the cover regarding pandemics/quarantines;
  - g) travels to countries to which travel is formally advised against by the Ministry of Foreign Affairs and International Cooperation, for Italy, and/or equivalent competent authority of the country of destination;
- In any event, the following are excluded:
- the reimbursement of expenses other than the penalty imposed, including those that may be reimbursed by third parties (for example, but not limited to, expenses that may be reimbursed by transport providers, accommodation providers, credit/debit card issuers, etc.).
  - Claims arising from causes other than those specified in the Light Trip Cancellation cover.

#### 4.4- Specific exclusions applicable to All Risks Assistance (in addition to the common exclusions)

The assistance will not be provided in the following cases:

1. 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 this last case, the Company will immediately suspend assistance and coverage of additional medical expenses accrued from the day following the refusal of transport / repatriation to Italy.
2. direct organisation, or otherwise, without the prior permission of the Operations Centre, of any kind of assistance;
3. medical expenses except those specified in Section Travel Medical Expenses.
4. planned trip:
  - towards an area where, at the time of departure, there is a ban or limitation (even temporary) issued by a competent public authority.
  - a trip made for the purpose of undergoing medical / surgical treatment;
  - for medical rehabilitation and physiotherapy;
  - for the purchase, application, maintenance and repair of prostheses and therapeutic devices (non-exhaustive list: rental/purchase of crutches, braces, wheelchairs, etc.)
  - for the treatment or removal of physical defects or congenital malformations, for aesthetic applications, for thermal and slimming treatments, dental treatments;
  - for voluntary termination of pregnancy, assisted reproduction and their complications;
  - for explants and/or organ transplants;
5. practice of air sports and the aerial activities in general, extreme sports if not practised with sports organizations and without the required safety criteria;
6. any sport carried out professionally or which, nonetheless, leads to direct or indirect remuneration;
7. purchase and repair of glasses, contact lenses;
8. natural delivery or caesarean section;
9. morbidity due to pregnancy beyond the 26th week of pregnancy and childbirth;
10. abuse of alcohol or drugs and the use of narcotics and hallucinogens;
11. attempted suicide or suicide;
12. car racing, motorcycle racing, motorboat racing and related tests and workouts;
13. all the professional activities involving the use of mines, weapons and/or dangerous substances, access to mines, quarries and excavation and/or mining activities on land and sea;
14. bankruptcy of the carrier or of the travel agent. This exclusion is not operational for the cover in the Back Home section.
15. errors or omissions at the time of booking or inability to obtain a visa or passport;
16. mental illness, schizophrenia, bipolar disorders, psychosis, major depression in the acute stage.
17. if you need assistance at home:
  - it excludes the costs related to equipment and/or the spare parts required for repair;
  - the services cannot be provided abroad;
18. in case of roadside assistance, vehicles are excluded:
  - with a full load weight exceeding 3.5 tonnes;
  - with a foreign plate, not registered in Italy;
  - with the date of the first registration exceeding 15 years;
  - not regularly insured for the compulsory third-party liability coverage;
  - used for public use, driving schools and taxis, as well as electric vehicles, three-wheeled vehicles, camper vans and caravans, and trailers;
19. Roadside Assistance services are not provided
  - if the vehicle is located in a place which is not accessible by means of ordinary aid;
  - for the recovery, transfer and storage of personal effects and the transported goods;
  - for rentals of motor cars exceeding 1,200 cc, for periods longer than 3 days and if the insured is not able to guarantee the security deposit, required by the car rental companies, in the form of a credit card. Fuel costs are excluded, as well as charges for not topping up the fuel tank when returning the vehicle to the rental company, drop-off (returning the vehicle to a country other than the country of pick-up), optional insurances, theft and comprehensive insurance deductibles, tolls in general (motorways, ferries, etc.), any fines, and time beyond the guaranteed days;
  - for the immobilisation of the vehicle for carrying out the periodic service check and in the case of the recall.
20. In case of provision of hotel services, all charges other than the bed and breakfast are not included.

#### 4.5 Special Exclusions for the Rerouting Costs Section

The Company is not required to supply warranty for any accidents caused by or depending on:

1. wilful misconduct and gross negligence on the part of the Tour Operator and the traveller;
2. injury and illness
3. events known and/or in the public domain at the time of booking and/or when the policy is issued, if not made at the same time as the booking.

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

### IN CASE OF A REFUND REQUEST

#### Cancellation of trip

The claim must be reported by telephone or online at [www.tripy.net](http://www.tripy.net) within 5 days of the event causing the cancellation of the trip. Please refer to the "All Risks Trip Cancellation" and "Light Trip Cancellation" articles in the Special Conditions of Insurance for details of the excesses that apply to cover.

For any other request for reimbursement, the Insured or those acting on his/her behalf must report the claim within 5 days of the occurrence of the event and provide the Company, regardless of the way in which the claim is made (i.e. in writing or via the [www.tripy.net](http://www.tripy.net) website), with all the documents relevant to the settlement of the claim, without prejudice to the provisions of Article 1.12 of the General Conditions of Insurance, 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 account;
- 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.

They must also provide:

#### All Risks and Light Trip Cancellation - Reimbursement of cancellation penalties

- copy of the documentation objectively proving the cause of the waiver/change;



- in the event of illness or accident, first aid and medical certificate reporting the date of the accident or the onset of the disease, the specific diagnosis and prognosis;
- documentation proving the link between the Insured and any other person who has issued the waiver;
- if hospitalised, complete copy of the medical record;
- copy of the catalogue and/or tour program with its rules regarding the penalty
- copy of the travel contract with payment records;
- copy of the booking statement of the reservation and penalty issued by the organizer of the trip;
- original travel documents, for the 100% penalty.

• **Trip rerouting expenses**

The Insured must notify the Company within 30 days from the return, providing:

- original documentation objectively proving the cause of the waiver/change;
- in the event of illness or accident, first aid and medical certificate reporting the date of the accident or the onset of the disease, the specific diagnosis and prognosis;
- new travel tickets purchased to reach the intended location of the trip and the relevant amount, in original;
- copy of the travel contract with payment records;
- A copy of the booking statement issued by the agency that organised the trip;
- original unused travel tickets.

**IMPORTANT REFERENCES**

**TRIP CANCELLATION AND FLIGHT PACKAGE SECTION**

**TELEPHONE CLAIMS 24 hours a day: Phone 39 06 42115586**  
**ON-LINE CLAIMS: [www. tripy.net](http://www.tripy.net)**

**ASSISTANCE AND TRAVEL MEDICAL EXPENSES**

**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

Via Carlo Pesenti, 121



## 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:

- a) 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);
- b) 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.gdp.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.

FINALITA' 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 svolgimento del rapporto assicurativo.</p>	
<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 <b>base giuridica</b> 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, e 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 <b>"Sondaggi"</b>);</li> <li>• attività di data management (gestione e governance dei dati, <i>data quality</i>);</li> </ul>	<p><b>LEGITTIMO INTERESSE</b> - La <b>base giuridica</b> 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>

<ul style="list-style-type: none"> <li>gestione di eventuali operazioni societarie.</li> </ul>	
<p><b>Avvertenza</b> - Quando facciamo affidamento sull'interesse legittimo, garantiamo che il trattamento sia proporzionato e che i tuoi interessi, diritti fondamentali e libertà siano rispettati. In ogni caso, nei limiti di quanto applicabile, potrai sempre opperti al trattamento basato sul legittimo interesse o sull'eccezione del soft spam per quanto riguarda l'erogazione dei Sondaggi.</p>	
<p><b>4. Finalità di marketing e di profilazione</b> Per questa finalità, trattiamo i tuoi dati personali svolgendo le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>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.</li> </ul>	<p><b>CONSENSO</b> - La base giuridica di questi trattamenti è l'Art. 6.1.a GDPR (<i>l'interessato ha espresso il consenso al trattamento dei propri dati personali</i>).</p> <p>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.</p>

## 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:

- a) altri soggetti del settore assicurativo (c.d. catena assicurativa), quali assicuratori, coassicuratori e riassicuratori, 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;
- b) 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*