

## **CONDIZIONI GENERALI**

**Per tutto quanto non disciplinato dalle presenti Condizioni Generali e per le modalità di erogazione dei Servizi di cui all'art. 2 – Oggetto del Contratto, si rinvia al sito [www.europassistance.it](http://www.europassistance.it), nonché ai punti vendita Europ Assistance.**

### **Art. 1. Definizioni**

Ai fini del presente Contratto le seguenti espressioni avranno il significato alle stesse di seguito attribuito:

**Cliente:** la persona fisica residente in Italia che sottoscrive il presente Contratto.

**Condizioni Generali:** le presenti Condizioni che regolano il rapporto fra il Cliente ed Europ Assistance Service S.p.A.

**Contratto:** l'insieme costituito dal *Modulo di adesione* e dalle presenti *Condizioni Generali*.

**Corrispettivo:** l'importo dovuto dal Cliente per l'acquisto del pacchetto EASY e la fruizione dei servizi inclusi.

**EASY:** il pacchetto costituito dai servizi descritti nelle Condizioni Generali.

**Europ Assistance Service S.p.A. (di seguito per brevità, Europ Assistance):** Società con sede in Milano, Piazza Trento n. 8 – Partita IVA, Codice Fiscale e Reg. Imp. Milano:07135960156. Società appartenente al Gruppo Generali, iscritto all'Albo dei Gruppi assicurativi – Società unipersonale, soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

**Familiare:** il coniuge/convincente more uxorio e ogni parente/affine del Cliente, risultante da stato di famiglia o da documento internazionale ad esso equivalente.

**Modulo di adesione:** il documento sottoscritto dal Cliente, contenente i dati identificativi del Cliente, parte integrante del presente Contratto.

**Personal Assistant:** il personale di Europ Assistance Service S.p.A., **a disposizione del Cliente 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno**, o entro gli eventuali limiti previsti dal contratto, che provvede al contatto telefonico con il Cliente e all'organizzazione ed erogazione dei servizi previsti nel presente Contratto.

### **Art. 2. Oggetto del Contratto**

Oggetto del Contratto sono i servizi che qui di seguito vengono brevemente descritti e che sono in dettaglio riportati sul sito internet [www.europassistance.it](http://www.europassistance.it), nell'area riservata EASY. I servizi sono dedicati al Cliente e, laddove indicato, anche ai suoi Familiari. La richiesta dei servizi dedicati a *Cliente e Familiari* può essere effettuata solo da persone maggiorenni. Inoltre il Cliente potrà sottoscrivere polizze dedicate e pagarne il relativo premio con modalità espressamente previste per lui. Di detta disponibilità verrà data comunicazione al Cliente attraverso il sito [www.europassistance.it](http://www.europassistance.it), nell'area riservata EASY. E' altresì prevista la possibilità di godere di condizioni agevolate per l'acquisto di prodotti delle Società Europ Assistance in Italia nei termini e condizioni riportati sul medesimo sito.

Descrizione dei servizi:

<b>SERVIZI TELEFONICI</b>	<b>DEDICATO A</b>	<b>SERVIZIO INCLUSO O ACQUISTABILE*</b>	<b>DESCRIZIONE - NOTE</b>
<b>CONSULENZA MEDICA e VETERINARIA</b>	Cliente e Familiari	Incluso	Il Servizio permette di ricevere consulenza medica e veterinaria telefonica 24h. Relativamente al Servizio di Consulenza medica, si precisa che per le situazioni di emergenza dovrà essere sempre contattato il 118 - Servizio Sanitario Urgenza Emergenza. Si precisa inoltre che il consulto, considerate le modalità di erogazione del Servizio, non vale quale diagnosi ed è prestato sulla base delle informazioni fornite dal soggetto richiedente.
<b>PRENOTAZIONE ESAMI</b>	Cliente e Familiari	Incluso	Il Servizio consiste nella prenotazione presso un centro medico pubblico o privato e negli orari di disponibilità del centro, delle visite o degli esami diagnostici indicati dal Cliente. Il pagamento delle visite e/o degli esami richiesti resta a carico del Cliente.
<b>ACQUISTO CHECK UP PERSONALIZZATO</b>	Cliente e Familiari	Le analisi di check up sono acquistabili nelle città coperte dal servizio**	Il Servizio permette di acquistare nelle città coperte dal servizio e negli orari di disponibilità del centro, un programma di check-up definito sulla base dell'età e del genere o, qualora il Cliente abbia richiesto il servizio di check-up personalizzato, sulla base dei propri dati sanitari.
<b>SECOND OPINION TECNICA AUTO</b>	Cliente e Familiari	Incluso	Il Servizio permette di ricevere una consulenza in merito al preventivo meccanico o di carrozzeria fornito da officina scelta dal Cliente.
<b>TICKET SERVICE</b> (prenotazione di biglietti e di ristoranti/hotel)	Cliente e Familiari	Incluso e Acquistabile	Il Servizio permette di prenotare ed acquistare, a condizione che l'acquisto sia perfezionabile on-line, beni o servizi per conto del richiedente. Gli acquisti verranno perfezionati con addebito sulla carta di credito del richiedente.
<b>NOLEGGIO AUTO/AUTO CON CONDUCENTE</b>	Cliente e Familiari	Acquistabile	Il Servizio permette di acquistare il noleggio di un veicolo con o senza conducente presso centri di autonoleggio convenzionati. Il noleggio verrà perfezionato per conto del richiedente con addebito sulla sua carta di credito. Il noleggio auto con conducente potrà essere acquistato nell'orario di disponibilità del centro autonoleggio.
<b>INFORMAZIONI PER BLOCCO CARTE DI CREDITO</b>	Cliente e Familiari	Incluso	Il Servizio permette di conoscere il numero di telefono da chiamare per il blocco della carta di credito o del bancomat in caso di furto o smarrimento degli stessi.
<b>INFORMAZIONI MEDICHE</b>	Cliente	Incluso	Il Servizio permette di conoscere le eventuali profilassi mediche consigliate in caso di viaggi all'estero.
<b>TRAVEL TIPS</b>	Cliente e Familiari	Incluso	Il Servizio permette di ottenere una serie di informazioni relative alle principali destinazioni turistiche.
<b>SUPPORTO PER VISTI</b>	Cliente	Incluso	Il Servizio permette di ricevere informazioni relativamente ai necessari visti per l'ingresso in determinati Stati.

<b>PICK UP &amp; DELIVERY</b>	Cliente e Familiari	Acquistabile	Il Servizio consiste nel prenotare il trasporto del bagaglio dal luogo di ritiro a quello di destinazione come indicati dal richiedente. Il Servizio è attivo nei paesi UE e extra UE ed è soggetto a limitazioni e alle disponibilità del corriere/trasportatore.
<b>APERTURA SINISTRI</b>	Cliente	Incluso	Il Servizio, disponibile Lu-Sa 8-20, consiste in una attività di supporto nell'apertura dei sinistri assicurativi relativi alle polizze di Europ Assistance Italia S.p.A acquistate dal Cliente.

SERVIZI ONLINE	DEDICATO A	SERVIZIO INCLUSO O ACQUISTABILE*	DESCRIZIONE - NOTE
<b>IDENTITY PROTECTION</b>	Cliente	Incluso (necessita di esplicita attivazione via web)	Il Servizio è volto a garantire la protezione dell'identità del Cliente da frodi di carattere finanziario; viene erogato da Experian - Cerved Information Services S.p.A. nei termini e condizioni dalla stessa predisposte che il Cliente dovrà sottoscrivere ai fini dell'attivazione del Servizio.
<b>AGENDA ONLINE</b>	Cliente	Incluso	Il Servizio permette di utilizzare un'agenda posta all'interno dell'area personale nella quale è possibile organizzare e gestire le proprie scadenze. L'Agenda è visibile dal Personal Assistant, fatta salva la possibilità per il Cliente di rendere privato un dato evento, utilizzando la funzionalità prevista.
<b>PASSAPORTO SANITARIO</b>	Cliente	Incluso	Il Servizio consente di tradurre i propri dati sanitari caricati nella area riservata, in una lingua tra quelle disponibili, di stamparla e di renderla consultabile on-line tramite password di accesso anche a medici curanti.
<b>CARTELLA CLINICA</b>	Cliente	Incluso	Il Servizio consente di accedere ad un'area riservata e protetta del sito internet <a href="http://www.europassistance.it">www.europassistance.it</a> nella quale potranno essere inseriti dati sanitari, referti medici, esami e diagnosi, che potranno essere consultabili in qualsiasi momento dal Cliente e/o dai medici di Europ Assistance per erogare l'assistenza richiesta dal Cliente.
<b>CHECK-UP ONLINE</b>	Cliente	Incluso	Il Servizio permette di richiedere una consulenza medica finalizzata alla definizione di un programma di check-up sulla base della propria storia clinica e dei propri dati sanitari. Il servizio è subordinato alla compilazione da parte del cliente della propria Cartella clinica. Si precisa che il consulto non vale quale diagnosi e viene prestato sulla base delle informazioni acquisite dal soggetto richiedente.
<b>CONSULENZE ONLINE</b>	Cliente e familiari	Incluso	Il servizio permette di richiedere diversi tipi di consulenze online (legali, burocratiche, del lavoro, veterinarie) compilando un form online. Si ha diritto, per ogni area tematica, a 1 consulenza gratuita all'anno

### Art. 3. Modalità di acquisto e corrispettivo

Il Cliente interessato a EASY potrà contattare Europ Assistance al numero 803.803, recarsi presso un punto vendita Europ Assistance sottoscrivendo il presente Contratto o collegarsi al sito internet [www.europassistance.it](http://www.europassistance.it).

Qualora l'acquisto si perfezioni tramite tecniche di comunicazione a distanza, l'acquirente riceverà presso l'indirizzo e-mail comunicato, il presente Contratto che è obbligo del Cliente restituire sottoscritto all'indirizzo [personalassistant@europassistance.it](mailto:personalassistant@europassistance.it).

Il corrispettivo per l'acquisto di Easy è fissato in Euro 7,50€ mensili, IVA compresa e potrà essere versato esclusivamente tramite carta di credito. Il Cliente dovrà essere intestatario della carta di credito utilizzata per il pagamento e autorizzerà, con la sottoscrizione del presente Contratto, l'utilizzo della stessa per il pagamento delle mensilità successive alla prima, salvo non intervenga disdetta ai sensi dell'art. 4.

Il corrispettivo sopra indicato potrà essere oggetto di campagne promozionali in ragione dell'acquisto da parte del Cliente di prodotti assicurativi a lui espressamente dedicati. Il Cliente riceverà notizia di detta disponibilità e delle condizioni e termini di fruizione di eventuali campagne promozionali mediante accesso all'area riservata EASY del sito [www.europassistance.it](http://www.europassistance.it).

### Art. 4. Decorrenza e durata del Contratto

Il presente Contratto viene emesso da Europ Assistance a titolo oneroso e a tempo indeterminato, fatta salva, la facoltà per il Cliente o per Europ Assistance di recedere .

Il cliente non potrà esercitare il diritto di recesso prima che siano trascorsi dodici mesi dalla sottoscrizione del presente contratto.

Decorso tale termine, Il Cliente che intenda recedere, dovrà darne comunicazione scritta tramite raccomandata A.R. ad Europ Assistance Service S.p.A. - Servizio Clienti - Piazza Trento n. 8 - 20135 Milano e/o Posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo e-mail [europassistanceservicespa@pec.europassistance.it](mailto:europassistanceservicespa@pec.europassistance.it). Il diritto di recesso sarà efficace decorsi 10 giorni dalla data di ricezione da parte di Europ Assistance della suddetta comunicazione.

Qualora sia intenzione di Europ Assistance recedere dal presente Contratto, quest'ultima dovrà darne comunicazione al Cliente tramite raccomandata A.R. all'indirizzo comunicato. Il diritto di recesso sarà efficace 10 giorni dopo la data di ricezione da parte del Cliente della suddetta comunicazione.

Resta inteso tra le parti che in caso di scioglimento a qualsiasi titolo del presente Contratto, il Cliente non potrà più beneficiare dei servizi inclusi di cui all'art. 2. e che non saranno ripetibili gli importi pagati dal Cliente per gli eventuali servizi acquistati e che resteranno comunque acquisiti i canoni periodici corrisposti.

**Art. 5. Diritto di ripensamento ai sensi del D.lgs n. 206 /2005**

Qualora l'acquisto sia stato perfezionato tramite tecniche di comunicazione a distanza, il Cliente ha diritto di ripensamento dal presente Contratto, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di 14 (quattordici) giorni lavorativi dall'acquisto.

Il Cliente potrà esercitare il diritto di cui sopra tramite richiesta scritta, a mezzo lettera raccomandata A.R. da inviare ad Europ Assistance Service S.p.A. - Servizio Clienti - Piazza Trento n. 8 - 20135 Milano e/o Posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo e-mail europassistanceservicespa@pec.europassistance.it. La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine di 14 (quattordici) giorni, anche mediante telegramma, telex, posta elettronica e fax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o PEC entro le 48 (quarantotto) ore successive; la raccomandata si intende spedita in tempo utile se consegnata all'ufficio postale accettante entro il termine di 14 (quattordici) giorni lavorativi dall'acquisto. Europ Assistance, entro un mese dalla ricezione della richiesta, procederà alla restituzione nei confronti del Cliente del corrispettivo da quest'ultimo pagato, **sempre che il Cliente non abbia utilizzato uno o più dei servizi previsti dal Contratto prima della scadenza del predetto termine, nel qual caso il diritto di ripensamento è escluso, ai sensi dell'art. 55, comma 2, lettera a) del D. Lgs. 206/05.**

**Art. 6. Modifica delle Condizioni Generali**

Il Cliente accorda ad Europ Assistance la facoltà di modificare, nel rispetto delle normative applicabili, le Condizioni Generali, ivi comprese quelle economiche ed i servizi. Ove si tratti di modifiche sfavorevoli per il Cliente, esse verranno comunicate a quest'ultimo per iscritto con un preavviso di 10 (dieci) giorni rispetto alla data di applicazione delle modifiche contenute nella comunicazione stessa. Le modifiche così comunicate si intendono accettate dal Cliente a meno che questi non comunichi a Europ Assistance, prima della data prevista per l'applicazione della modifica, e con le modalità indicate all'articolo 4, che non vuole accettarle e pertanto esercita il diritto di recesso che sarà efficace dalla data di ricezione della suddetta comunicazione.

**Art. 7 Obbligo restituzione del Modulo di adesione ai sensi dell'art. 51 comma 6 del Codice del Consumo così come modificato dal D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21**

E' fatto espresso obbligo al Cliente di restituire ad Europ Assistance il Modulo di adesione debitamente sottoscritto.

**Art. 8. Smarrimento e furto**

Nel caso di furto, sottrazione, falsificazione, contraffazione o smarrimento di EASY, il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione a Europ Assistance, all'indirizzo personalassistant@europassistance.it.

Europ Assistance provvederà all'immediata sospensione della validità di EASY e alla sostituzione della medesima.

**Art. 9. Legge regolatrice del Contratto e foro competente**

Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana. Per tutto quanto non è qui diversamente disciplinato, valgono le norme di legge.

Tutte le controversie relative all'applicazione, esecuzione ed interpretazione del presente Contratto sono soggette alla giurisdizione del Foro del luogo in cui il Cliente risiede o ha eletto domicilio.

## INFORMATIVA PRIVACY

Ai sensi dell'articolo 13 – Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 in materia di protezione dei dati personali (Codice Privacy), La informiamo che i dati personali comuni e sensibili (i Dati), che Lei fornisce con la stipula del presente Contratto, e/o quelli che eventualmente fornirà successivamente nell'ambito della fruizione dei servizi, verranno trattati:

1. con modalità cartacee, informatiche e/o automatizzate da Europ Assistance Service S.p.A. quale Titolare del Trattamento, per le seguenti finalità
  - a. gestione del Contratto in particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo: fatturazione di servizi e prodotti acquistati, recupero dei crediti, invio di comunicazioni, ecc..;
  - b. adempimento delle obbligazioni contrattuali ed in particolare, gestione dei servizi inclusi: per tale finalità il Titolare del trattamento potrà trattare anche dati inerenti soggetti differenti dal Cliente, cui quest'ultimo si impegna a fornire la presente informativa e a raccogliere il relativo consenso (ad es: anagrafica di soggetti inseriti in agenda, dati sensibili di Familiari che abbiano fruito della prestazione di consulenza medica, anagrafica Familiari per i quali viene richiesta biglietteria aerea, ferroviaria o navale, ecc..);
  - c. adempimenti di obblighi di legge, regolamento o normativa comunitaria (come ad esempio per antiriciclaggio) e/o disposizione di Organi pubblici;
  - d. con riguardo ai soli dati anagrafici (nome, cognome, indirizzo, indirizzo e-mail, recapito telefonico) informazione e promozione commerciale di prodotti delle Società Europ Assistance in Italia, analisi delle scelte di consumo, ricerche di mercato; tali trattamenti verranno effettuati anche per tramite di telefono, sms, mms, e-mail e fax; in particolare, il Titolare del trattamento potrà effettuare promozione commerciale dei suoi prodotti e comunicare alle altre società Europ Assistance in Italia i dati sopra evidenziati che potranno essere trattati dalle stesse in qualità di autonomi Titolari del trattamento per le finalità sopra elencate;
  - e. rilevazione del grado di soddisfazione dei qualità dei servizi;
2. il trattamento dei Dati è:
  - a. necessario per la gestione del Contratto e delle obbligazioni dallo stesso discendenti (1.a.; 1.b.);
  - b. obbligatorio in base a legge, regolamento o normativa comunitaria e/o disposizione di Organi pubblici (1.c.);
  - c. facoltativo ed effettuabile solo in presenza di Suo consenso, per finalità di informazione e promozione commerciale di prodotti delle Società Europ Assistance in Italia, analisi delle scelte di consumo, ricerche di mercato anche per tramite di telefono, sms, mms, e-mail e fax (1.d); rilevazione del grado di soddisfazione della qualità dei servizi (1.e);
3. i Dati potranno essere comunicati ai seguenti soggetti quali autonomi Titolari:
  - a. soggetti determinati, incaricati della fornitura di servizi strumentali o necessari alla gestione dei Servizi, quali – a titolo esemplificativo – fornitori esterni, soggetti incaricati della gestione degli archivi ed elaborazione dei dati, medici, artigiani;
  - b. Autorità giudiziarie e soggetti ai quali la comunicazione sia dovuta per il raggiungimento delle finalità di cui al punto 1.c.;
  - c. altre Società Europ Assistance in Italia in caso di Suo consenso per le finalità di cui al punto 1.d.

I Dati potranno essere conosciuti da dipendenti e collaboratori di Europ Assistance Service S.p.A., in qualità di Incaricati o Responsabili.

I Dati non sono soggetti a diffusione.

La informiamo inoltre che Europ Assistance Service S.p.A. potrà agire anche in qualità di Responsabile del Trattamento quale intermediario dei prodotti della Compagnia Europ Assistance Italia S.p.A. per finalità di proposizione e conclusione di polizze assicurative della medesima Compagnia che, per tale trattamento, risulta Titolare del trattamento. In tale evenienza i Dati saranno trattati anche per le finalità di cui al punto 1.c e potranno essere comunicati ai soggetti di cui ai punti 3.a e 3.b.

Potrà richiedere ai Titolari del trattamento l'elenco dei Responsabili del Trattamento ed esercitare i diritti di cui all'art. 7 Codice Privacy ed in particolare ottenere la conferma dell'esistenza di dati che La riguardano, la loro comunicazione e l'indicazione della logica e delle finalità del trattamento, la cancellazione, l'aggiornamento o il blocco dei medesimi, nonché opporsi per motivi legittimi e sempre per le finalità di cui ai punti 1.d e 1.e al Trattamento, scrivendo all'Ufficio Protezione Dati - Piazza Trento n. 8 – 20135 Milano o all'indirizzo mail UfficioProtezioneDati@europassistance.it.