



AWP P&C S.A.

Rappresentanza Generale per l'Italia

- **Sede Legale**

7, Dora Maar, 93400 Saint Ouen - France

- **Autorizzazione all'esercizio delle assicurazioni**

Autorizzata all'esercizio delle assicurazioni dall'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) il 1 febbraio 2010 Registro delle Imprese e delle Società Francesi nr. 519490080

Il contratto assicurativo viene concluso con la sede secondaria:

- **AWP P&C S.A., Rappresentanza Generale per l'Italia**

Viale Brenta 32, CAP 20139, Milano ITALIA

Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Milano nr. 07235560963 - Rea 1945496

- **Recapito Telefonico – Sito Internet – Indirizzo e-mail**

02/23.695.1 - www.allianz-partners.it – info@allianz-assistance.it; PEC: awp.pc@legalmail.it

- **Abilitazione all'esercizio delle assicurazioni**

Società abilitata all'esercizio dell'attività Assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta il 3 novembre 2010, al nr. I.00090, all'appendice dell'albo Imprese Assicurative, Elenco I

CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE

"KLM Annullamento e Ritardato arrivo a destinazione"

Ed. Settembre 2024

La presente documentazione è conforme alle Linee Guida del Tavolo Tecnico ANIA "Contratti Semplici e Chiari"

RIEPILOGO DELLE GARANZIE

ANNULLAMENTO O MODIFICA DEL VIAGGIO

Prestazioni	Limite di copertura	Scoperto
Rimborso delle penali di <i>viaggio</i> , dei costi di annullamento e dei costi di riprenotazione in caso di annullamento o modifica del <i>viaggio</i>	€ 5.000 per persona	15% con un minimo di € 20 per persona

RITARDATO ARRIVO A DESTINAZIONE

Prestazione	Limite di copertura	Scoperto
Rimborso in caso di un ritardo nel corso di un <i>viaggio</i>	€ 250	Nessuno
Il ritardo deve essere almeno di 4 ore	Rimborso nell'arco di 24 ore continuative Se hai le ricevute – € 100	

ALTRI SERVIZI DI ASSISTENZA IN VIAGGIO

Prestazioni	Limite di copertura	Scoperto
Reperimento di un <i>medico</i> o di una struttura sanitaria	Solo informazioni	Nessuno
Monitoraggio dello stato di salute in caso di ricovero	Solo informazioni	Nessuno
Rifacimento documenti di viaggio	Solo informazioni	Nessuno
Interprete a disposizione	Solo informazioni	Nessuno
Anticipo di denaro	Solo informazioni	Nessuno
Reperimento legale	Solo informazioni	Nessuno
Invio messaggi urgenti	Solo informazioni	Nessuno

Il Riepilogo delle garanzie contiene una breve descrizione delle coperture previste dalla *polizza*. A tutte le garanzie sono applicate termini, condizioni ed esclusioni. Ti chiediamo di leggere attentamente la *polizza* per conoscere le condizioni integrali. I termini in corsivo sono contenuti nella sezione Definizioni dove potrai leggere il significato attribuito dalla *Compagnia* ai fini del presente contratto. Se non diversamente specificato, i limiti di prestazione sopra indicati si intendono per persona assicurata.

CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE

CHI SIAMO

Denominazione Sociale e forma giuridica della Società (Compagnia Assicuratrice)

La Compagnia Assicuratrice è AWP P&C S.A.

Sede Legale

7, Dora Maar, 93400 Saint-Ouen - France

Registro delle Imprese e delle Società Francesi nr. 519490080

Capitale Sociale sottoscritto € 18.510.562,50

Autorizzazione all'esercizio delle assicurazioni

Autorizzata all'esercizio delle assicurazioni dall'Autorité de Contrôle Prudentiel et de résolution (ACPR) il 1 febbraio 2010

Il contratto assicurativo viene concluso con la sede secondaria:

AWP P&C S.A., Rappresentanza Generale per l'Italia

Viale Brenta 32, CAP 20139, Milano ITALIA

Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Milano nr. 07235560963 - Rea 1945496

Recapito Telefonico – Sito Internet – Indirizzo e-mail

02/23.695.1 - www.allianz-partners.it – info@allianz-assistance.it; PEC: awp.pc@legalmail.it

Abilitazione all'esercizio delle assicurazioni

Società abilitata all'esercizio dell'attività Assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta il 3 novembre 2010, al nr. I.00090, all'appendice dell'albo Imprese Assicuratrici, Elenco I

INFORMAZIONI SULLA POLIZZA

Leggi con attenzione questo documento di *polizza* che costituisce il contratto tra la *Compagnia* assicurativa e te in qualità di Assicurato e descrive i termini e le condizioni della copertura. Se il *viaggio* dovesse subire modifiche, ricordati di comunicarle alla *Compagnia* per permetterci di apportare gli aggiornamenti necessari alla *polizza*.

La *polizza* è stata emessa in base alle informazioni indicate al momento dell'acquisto. La copertura assicurativa sarà fornita nel rispetto di tutte le disposizioni applicabili e sarà valida solo se il relativo premio è stato pagato. Alcuni termini sono riportati in corsivo perché sono presenti nella sezione "Definizioni" dove potrai consultare il loro significato. I termini in maiuscolo si riferiscono ai nomi dei documenti che costituiscono la *polizza* o ai nomi delle garanzie previste. I titoli delle sezioni di *polizza* sono fornite solo per comodità e non influiscono in alcun modo sull'operatività delle garanzie.

VALIDITÀ DELLA POLIZZA E PERSONE ASSICURABILI

Questa *polizza* è valida esclusivamente per le circostanze e gli eventi imprevedibili e solo alle condizioni espressamente previste. Ti preghiamo di leggere attentamente la *polizza* per conoscere in modo completo le condizioni di assicurazione.

La *polizza* è composta da 2 parti:

1. Frontespizio di Polizza
2. Condizioni generali di assicurazione comprensive del Riepilogo delle garanzie.

NOTA: Non tutte le circostanze e gli eventi sono coperti dalla *polizza*, anche se sono dovuti a cause improvvise, inattese o fuori dal tuo controllo. La *polizza* è operativa solo per le circostanze



e gli eventi previsti nelle Condizioni generali di assicurazione. Ti chiediamo, inoltre, di fare riferimento alla sezione Esclusioni generali del presente documento per prendere visione delle esclusioni applicabili a tutte le garanzie incluse nella presente polizza.

L'erogazione delle prestazioni potrebbe essere soggetta a limitazioni e provvedimenti imposti dalle Autorità competenti nazionali o internazionali.

La *Compagnia* non potrà essere ritenuta responsabile di:

- a. ritardi od impedimenti nell'esecuzione dei servizi dovuti a cause di forza maggiore od a disposizioni delle Autorità locali;
- b. errori dovuti a tue inesatte comunicazioni.

In caso di decesso, il rimborso dovuto verrà riconosciuto agli eredi legittimi e/o testamentari.



INDICE

DEFINIZIONI	pag.5
DURATA DELLA COPERTURA	pag.9
DESCRIZIONE DELLE GARANZIE	pag.10
A. ANNULLAMENTO O MODIFICA DEL VIAGGIO	pag.10
B. RITARDATO ARRIVO A DESTINAZIONE	pag.13
C. ALTRI SERVIZI DI ASSISTENZA IN VIAGGIO	pag.14
ESCLUSIONI GENERALI	pag.16
DISPOSIZIONI IN CASO DI SINISTRO	pag.18
NORMATIVA COMUNE A TUTTE LE GARANZIE	pag.21
INFORMATIVA PRIVACY	pag.23

DEFINIZIONI

Questa sezione riporta le definizioni e il significato attribuito ai termini riportati in tutta la *polizza*.

Alloggio:	L'hotel o altro tipo di struttura ricettiva per i quali effettui una prenotazione o in cui soggiorni, sostenendone i relativi costi.
Attività ad alta quota:	Un'attività che include, o può includere, la salita oltre 4500 metri di altitudine, non in qualità di passeggero su un aeromobile commerciale.
Atto illegittimo:	L'atto che violi la legge vigente nel luogo in cui viene commesso.
Atto di guerra:	Qualsiasi atto che sia associato e si verifichi nel corso di una <i>guerra</i> o che direttamente la scateni.
Atto di terrorismo:	Qualsivoglia atto che includa ma non sia limitato all'uso della forza o violenza da parte di qualsiasi persona o gruppo/i di persone che agiscano da sole o per conto o in collegamento con qualsiasi organizzatore o governo, che costituisca <i>atto di terrorismo</i> riconosciuto come tale dalle Pubbliche Autorità o dalle leggi del tuo Paese di residenza, commesso per propositi politici, religiosi, ideologici o simili, compresa l'intenzione di influenzare qualsiasi governo e/o procurare terrore nell'opinione pubblica e/o nella collettività o in parte di essa. Non è incluso il <i>rischio politico</i> .
Atto vandalico:	L'atto che provoca intenzionalmente il danneggiamento o la distruzione di beni materiali pubblici o privati.
Avverse condizioni meteorologiche:	Le condizioni meteorologiche di pericolo o di forte disagio per la collettività tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, nebbia, grandine, nubifragi, tempeste di vento, tempeste di neve o di ghiaccio.
Calamità naturale:	L'evento geologico o meteorologico estremo su larga scala che danneggia le proprietà, interrompe i trasporti o la fornitura delle utenze oppure costituisce un pericolo per le persone. A titolo esemplificativo ma non esaustivo: terremoto, incendio, inondazione, uragano o eruzione vulcanica.
Cane da assistenza:	Qualsiasi cane addestrato per svolgere attività di sostegno o a beneficio di un soggetto affetto da disabilità, tra cui disabilità fisica, sensoriale, psichiatrica, intellettuale o di altro tipo. A titolo esemplificativo, rientrano tra le attività svolte la conduzione sicura delle persone non vedenti, l'avviso di suoni per le persone con deficit uditivo e il traino di una sedia a rotelle. Resta escluso il possesso di un cane come deterrente contro un atto criminale, fonte di sostegno emotivo, benessere, comfort o compagnia.
Compagnia:	AWP P&C S.A. – Rappresentanza Generale per l'Italia.
Compagno di viaggio:	La persona o <i>cane da assistenza</i> in <i>viaggio</i> insieme a <i>te</i> . Un gruppo precostituito o un tour leader sono considerati <i>compagno di viaggio</i> solo se condividono con <i>te</i> l' <i>alloggio</i> .
Convivente:	La persona che vive abitualmente con <i>te</i> di età non inferiore a 18 anni.
Cyber Risk:	La perdita, il danno, la responsabilità, il reclamo, il costo o la spesa di qualsiasi natura direttamente o indirettamente causato da uno o più dei seguenti fatti o avvenimenti: • l'atto, o la minaccia dell'atto, non autorizzato, dannoso o illegale che implichi l'accesso o l'elaborazione, l'uso o il funzionamento di qualsiasi sistema informatico; • l'errore od omissione che comporti l'accesso o l'elaborazione, l'uso o il funzionamento di qualsiasi sistema informatico; • l'indisponibilità parziale o totale o mancato accesso, elaborazione,

	utilizzo o funzionamento di qualsiasi sistema informatico; la perdita di utilizzo, la riduzione della funzionalità, la riparazione, la sostituzione, il ripristino o la riproduzione di qualsiasi dato, incluso il valore economico di tali dati.
Data di partenza:	La data di inizio <i>viaggio</i> secondo quanto indicato nel Frontespizio di polizza.
Data di ritorno:	La data programmata di fine <i>viaggio</i> , come risultante dall'itinerario di viaggio e nel Frontespizio di polizza.
Disordine civile:	La protesta pubblica, lo sciopero, la sommossa, la dimostrazione, l'assemblea illegale o il disordine all'interno di una comunità, regione, stato o nazione che comporti atti di violenza, vandalismo, illegalità, disobbedienza o ostruzione del libero accesso o della circolazione nelle aree pubbliche da parte di assembramenti di persone. Non sono inclusi eventi di questo tipo che siano considerati o collegati a <i>rischi politici, atti di terrorismo o guerre</i> .
Domicilio:	Il luogo in cui hai la sede principale dei tuoi affari e interessi.
Epidemia:	La diffusione rapida di una malattia contagiosa, in una determinata area geografica, quando tale diffusione viene riconosciuta come <i>epidemia</i> dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS).
Eventi:	Gli avvenimenti o fatti espressamente previste dalla <i>Polizza</i> e per le quali sono operative le singole garanzie.
Familiare:	Il tuo - Coniuge, convivente more uxorio, persona a cui sei unito civilmente; <i>Convivente</i>; - Genitore e patrigno/matrigna; - Figlio, figliastro, figlio adottivo, minore in affidamento o minore in fase di adozione; - Fratelli e sorelle, fratello acquisito, sorella acquisita; - Nonno, nonna e nipote; - Parenti acquisiti: suocera, suocero, genero, nuora, cognato, cognata e nonno; - Zia, zio, nipote; - Tutori legali e tutelati; - Persona convivente addetta all'assistenza di anziani, malati o persone non autosufficienti.
Fornitore di servizi di viaggio:	L'agenzia di viaggi, Tour Operator, compagnia aerea, compagnia di navigazione, hotel, compagnia ferroviaria o un altro fornitore di servizi turistici e di viaggio.
Guasto meccanico:	Il problema meccanico che impedisce la normale conduzione del veicolo, compreso l'esaurimento dei fluidi (ad eccezione del carburante).
Guerra:	lo stato o il periodo di conflitto armato ostile, guerra civile o azione militare o paramilitare, tra due o più dei seguenti: nazione, Stato, governo, territorio o gruppo politico o dirigente organizzato. Sono inclusi tutti gli atti o gli eventi direttamente associati e verificatisi nel corso di tale conflitto o azione, o che hanno scatenato direttamente tale conflitto o azione. Questa definizione si applica indipendentemente dal fatto che la <i>guerra</i> sia stata ufficialmente o formalmente dichiarata.
Inagibile:	L'alloggio o destinazione inaccessibile o inadatta all'uso a seguito dei danni causati da <i>Calamità naturale</i> , incendio, inondazione, furto con scasso o atto vandalico (ad eccezione dei casi in cui l'atto di <i>vandalismo</i> sia parte o conseguenza di una causa di danno esclusa dalla presente

polizza). Fra le cause di inagibilità è inclusa una prolungata perdita di energia elettrica, gas o acqua.

Incidente stradale:	L'evento imprevisto e non intenzionale che coinvolge il veicolo e che provoca lesioni, danni materiali o entrambi.
Incidente:	L'evento imprevisto e non intenzionale che causa <i>infortuni</i> , danni materiali o entrambi.
Infortunio:	L'evento dovuto a causa fortuita, violenta ed esterna che produca lesioni corporali oggettivamente constatabili, le quali abbiano come conseguenza la morte, un'invalidità permanente oppure un'inabilità temporanea.
Medico:	Il soggetto legalmente autorizzato all'esercizio della professione medica od odontoiatrica e in possesso di abilitazione. Ai fini della presente <i>polizza</i> tale ruolo non può essere rivestito da <i>te</i> , da un <i>compagno di viaggio</i> , da un tuo <i>familiare</i> , da un <i>familiare</i> del tuo <i>compagno di viaggio</i> o da un <i>familiare</i> della persona malata o infortunata.
Pandemia:	L' <i>epidemia</i> con tendenza a diffondersi rapidamente riconosciuta come <i>pandemia</i> dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS).
Patologia preesistente:	La malattia o l'<i>infortunio</i> che nei 120 giorni precedenti e fino alla data di acquisto inclusa della presente <i>polizza</i>: · Induce una persona a richiedere un esame medico, intervento diagnostico, assistenza o trattamento da parte di un <i>medico</i>; · Presenta sintomi; · Rende necessaria l'assunzione di farmaci prescritti da un <i>medico</i> (fatta eccezione per patologie o sintomi controllati tramite tale prescrizione, che non è stata modificata). La malattia o l'<i>infortunio</i> non devono necessariamente essere diagnosticate per essere considerate <i>patologia preesistente</i> in presenza di quanto sopra riportato. Ad esempio, una distorsione del ginocchio trattata nei 120 giorni precedenti alla data di acquisto della <i>polizza</i> sarà considerata <i>patologia preesistente</i>. Se in seguito <i>tu</i> dovessi annullare il <i>viaggio</i> perché, ad esempio, la distorsione del ginocchio richiede un intervento chirurgico, o perché il recupero richiede più tempo del previsto, o per qualsiasi altro motivo derivante da quella distorsione, la stessa sarebbe considerata <i>patologia preesistente</i>.
Polizza:	Il contratto che regola la copertura assicurativa di viaggio acquistata, di cui le presenti Condizioni di Assicurazione sono parte integrante, unitamente al frontespizio.
Quarantena:	Il confinamento obbligatorio in seguito a ordinanza o altra direttiva ufficiale di un'autorità governativa, pubblica, o del capitano di una nave a bordo della quale stai viaggiando, che ha lo scopo di fermare la diffusione di una malattia contagiosa a cui <i>tu</i> o il <i>compagno di viaggio</i> siete stati esposti.
Residenza:	Il luogo dove hai la tua dimora abituale.
Rimborso:	Denaro, credito o voucher per viaggi futuri che hai diritto di ricevere da un <i>fornitore di servizi di viaggio</i> nonché qualsiasi credito o compenso che hai titolo di ricevere dal datore di lavoro, da un'altra Compagnia, da un'emittente di carte di credito o da qualsiasi altra entità.
Rischio politico:	Si intende uno o più dei seguenti: · Qualsiasi tipo di evento, resistenza organizzata o azione che intenda o implichi l'intenzione di rovesciare, soppiantare o modificare l'autorità governativa o il governo esistente;

	• Nazionalizzazione; • Confisca; • Espropriazione; • Usurpazione; • Requisizione; • Rivoluzione; • Rivolta; • Insurrezione; • Insurrezione civile che assume proporzioni di una rivolta; • Golpe militare.
Sistema informatico:	Il computer, l'hardware, il software o il sistema di comunicazione o il dispositivo elettronico (inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, smartphone, portatili, tablet, dispositivi indossabili), il server, il cloud, i microcontrollori o sistemi simili, inclusi eventuali input, output, i dispositivi di archiviazione dati, gli apparati di rete o i sistemi di backup.
Soccorritore di primo intervento:	Il personale di emergenza (come un agente di polizia, un tecnico sanitario o un vigile del fuoco) la cui presenza è richiesta sul luogo di un <i>incidente</i> o di una situazione d'emergenza per fornire assistenza e soccorso immediati.
Sport di arrampicata:	L'attività che utilizza imbracature, corde, ramponi o piccozze. Non rientra qui l'arrampicata su superfici artificiali a titolo ricreativo, anche se svolta sotto la supervisione di un istruttore.
Trasporto pubblico locale:	Il vettore locale o urbano per il trasporto di passeggeri (come treni per pendolari, autobus urbani, metropolitana, traghetti, taxi, auto a noleggio con autista o altri vettori simili) che trasportano <i>te</i> o un <i>compagno di viaggio</i> per percorrenze inferiori a 150 chilometri.
Tu o te:	Le persone fisiche per le quali è valida la copertura assicurativa.
Vettore:	La società autorizzata al trasporto commerciale di passeggeri tra luoghi diversi, via terra, aria o acqua a fronte del pagamento di un corrispettivo. Non rientrano qui: • Società di noleggio auto; • I <i>vettori</i> privati o non commerciali; • I mezzi di trasporto a noleggio, ad eccezione di quelli di gruppo noleggiato da un Tour Operator; • Il <i>trasporto pubblico locale</i>.
Viaggio:	Lo spostamento verso e/o da una località al di fuori del tuo comune di <i>residenza/domicilio</i> di durata massima di 62 giorni, originariamente programmato per cominciare alla <i>data di partenza</i> e terminare alla <i>data di ritorno</i> . Restano esclusi i <i>viaggi</i> per ricevere assistenza o cure mediche di qualsiasi tipo, i traslochi, il tragitto verso e dal luogo di lavoro.

DURATA DELLA COPERTURA

La data di inizio validità della *polizza* e la data di fine copertura sono indicate nel Frontespizio di Polizza, sempre che il relativo premio sia stato pagato. La *polizza* diventa effettiva al momento dell'acquisto, fermo restando quanto indicato per l'operatività delle singole coperture. Come riferimento per la decorrenza, la *Compagnia* utilizza il fuso orario di Roma (UTC/GMT +1). La stipulazione e il pagamento del premio devono avvenire entro la *data di partenza*.

La copertura opera solo per gli *eventi* verificatisi nel periodo di validità della *polizza*.

Ai fini di calcolo della durata del *viaggio*, fatta eccezione per i viaggi in giornata, la *data di partenza* e la data di ritorno sono conteggiate come due giorni separati.

La data di fine validità della *polizza* è indicata nel Frontespizio di Polizza.

Se la *polizza* è stata acquistata in abbinamento ad una prenotazione di sola andata, la copertura resterà comunque valida fino al ritorno, ma sempre nel limite della durata massima di 62 giorni. Inoltre, la *polizza* scadrà non prima:

1. Delle 23:59 del giorno in cui tu richiedi la cancellazione della *polizza*;
2. Delle 23:59 del giorno in cui tu annulli il *viaggio* presso il *fornitore di servizi di viaggio* e denunci il sinistro alla *Compagnia* nei termini previsti;
3. Delle 23:59 del giorno di fine *viaggio*, in caso di rientro anticipato;
4. Alle 23:59 del giorno in cui le tue condizioni di salute ti costringono a interrompere anticipatamente il *viaggio* per sottoporsi a ulteriori cure in una struttura medica;
5. Delle 23:59 del 62mo giorno del *viaggio*.

Tuttavia, se devi prolungare il *viaggio* una volta a destinazione a causa di uno degli *eventi* previsti in *polizza*, la validità della copertura sarà automaticamente estesa fino a quando non sarai in grado di rientrare alla *residenza/domicilio* o sul luogo di partenza o, in caso di rientro sanitario o interruzione del viaggio, in una struttura medica per ricevere ulteriori cure.

Questa *polizza* opera per lo specifico *viaggio* a copertura del quale è stata emessa e non può essere rinnovata.

DESCRIZIONE DELLE GARANZIE

In questa sezione troverai il dettaglio delle garanzie incluse nella tua *polizza*.

Ricorda che le garanzie possono essere soggette a condizioni specifiche per la loro operatività o **prevedere l'applicazione di esclusioni**.

A. ANNULLAMENTO O MODIFICA DEL VIAGGIO

In caso di annullamento o modifica del viaggio per un *evento* coperto elencato qui di seguito, la *Compagnia* ti rimborserà la penale o la caparra confirmatoria contrattualmente applicata da un *fornitore di servizi di viaggio*, i costi di annullamento e i costi di modifica per la riprenotazione del trasporto, fino al raggiungimento dell'importo massimo previsto dalla copertura di annullamento o modifica del viaggio elencata nel Riepilogo delle garanzie e al netto di quanto già eventualmente recuperato a titolo di compensazione. La garanzia è valida solo prima della partenza.

Inoltre, se hai pagato in anticipo un *alloggio* condiviso e il tuo *compagno di viaggio* annulla il *viaggio* per uno degli eventi previsti, ti rimborseremo gli eventuali costi aggiuntivi addebitati per il tuo soggiorno.

IMPORTANTE: Ricorda che **dovrai informare immediatamente tutti i fornitori di servizi di viaggio della necessità di annullare o modificare il viaggio da quando ne vieni a conoscenza, anche nel caso in cui sia un medico a consigliare di non partire. La Compagnia effettuerà il rimborso nella percentuale esistente alla data in cui si è verificata l'evento (artt. 1914 e 1915 Cod. Civ).** Pertanto, se non annulli o modifichi il *viaggio* immediatamente, gli eventuali maggiori costi addebitati rimarranno a tuo carico.

Eventi coperti:

1. Malattia o *infortunio* che colpiscono te o il tuo *compagno di viaggio* e che siano di gravità tale da richiedere l'annullamento del viaggio. La copertura è valida anche in caso di malattie epidemiche o pandemiche diagnosticate come il Covid-19.

Condizione di operatività:

- a. Prima di annullare il *viaggio* presso l'organizzatore del *viaggio* o il *fornitore di servizi di viaggio*, assicurati che un *medico* certifichi che le condizioni mediche di cui al punto 1 siano tali da impedire la partecipazione al *viaggio*.

2. Malattia o *infortunio* di un tuo *familiare* non in viaggio con te. La copertura è valida anche in caso di malattie epidemiche o pandemiche diagnosticate come il Covid-19.

Condizione di operatività:

- a. Le condizioni mediche del *familiare* devono essere tali da essere considerate di pericolo di vita dal *medico* o da rendere necessario un ricovero ospedaliero.

3. Tuo decesso o del tuo *compagno di viaggio*, di un *familiare* o del *cane da assistenza*, sopravvenuto durante il periodo di validità della *polizza*.

4. Tu o il tuo *compagno di viaggio* siete sottoposti a *quarantena* prima dell'inizio del *viaggio* perché esposti a:

- a. Malattia contagiosa non classificata come *epidemia* o *pandemia*;

b. Malattia che ha caratteristiche di *epidemia* o *pandemia* (come COVID-19), se sono soddisfatte le seguenti condizioni:

i. *tu* o un tuo *compagno di viaggio* siete individualmente e nominativamente posti in isolamento fiduciario in conformità alle direttive fornite dalle autorità competenti a causa di un'*epidemia* o *pandemia*;

ii. La *quarantena* non si applica:

- a una parte o a tutta una popolazione;
- a un'area geografica, edificio o nave o aereo (inclusi l'ordine o la raccomandazione di confinamento domiciliare o altre restrizioni alla mobilità);
- nel luogo di partenza, di destinazione del *viaggio* o nelle tappe intermedie.

La presente condizione rimane valida anche se in parallelo sussiste la messa in *quarantena* descritta al precedente punto 4-b -i).

5. *Incidente stradale* avvenuto il giorno di partenza che coinvolga *te* o il tuo *compagno di viaggio*.

Condizioni di operatività:

a. *Tu* o un tuo *compagno di viaggio* necessitate di cure mediche; oppure

b. Il veicolo su cui *tu* o il tuo *compagno di viaggio* state viaggiando deve essere riparato per permettere l'utilizzo in sicurezza.

6. *Tu* sei legalmente tenuto a comparire in giudizio durante il periodo originariamente previsto per il *viaggio*.

Condizione di operatività:

a. La copertura non è valida se la comparizione in giudizio rientra nell'ambito delle tue mansioni professionali in qualità di avvocato, cancelliere, perito, funzionario delle forze dell'ordine o ogni altra posizione lavorativa che potrebbe richiedere la presenza ordinaria in un procedimento legale.

7. L'abitazione presso la quale hai la tua *residenza* / *domicilio* diventa *inagibile*.

8. Licenziamento o sospensione dal lavoro che riguardi *te* o il tuo *compagno di viaggio* avvenuti successivamente all'acquisto della *polizza*.

Condizioni di operatività:

a. Il licenziamento o la sospensione non è direttamente imputabile ad una responsabilità tua o del tuo *compagno di viaggio*;

b. Il contratto di lavoro deve essere stato a tempo indeterminato; e

c. Il contratto di lavoro deve aver avuto una durata minima di 12 mesi.

9. Nuova assunzione con contratto a tempo indeterminato che riguardi *te* o il tuo *compagno di viaggio* avvenuta dopo l'acquisto della *polizza* e che richiede la presenza al lavoro durante il periodo originariamente previsto per il *viaggio*.

10. *Tu* o il tuo *compagno di viaggio* trasferite la propria *residenza* a una distanza di almeno 150 chilometri a causa di trasferimento della sede lavorativa. La copertura si estende anche al

trasferimento del coniuge, del convivente more uxorio o della persona a te civilmente unita.

11. *Tu o il tuo compagno di viaggio*, in qualità di *soccorritore di primo intervento*, siete chiamati in servizio a causa di un *incidente* o di un'emergenza (inclusa una *calamità naturale*) per fornire aiuto o soccorso durante il periodo originariamente previsto per il *viaggio*.
12. *Tu o il tuo compagno di viaggio* siete convocati davanti alle competenti Autorità per le pratiche di adozione di un minore durante il periodo originariamente previsto per il *viaggio*.
13. Modifica del periodo di congedo o assegnazione a un nuovo incarico, qualora *tu*, il tuo *compagno di viaggio* o un *familiare* prestate servizio nelle forze armate. Restano esclusi i motivi di guerra o azioni disciplinari.
14. Le tue condizioni di salute o quelle del tuo *compagno di viaggio* non permettono di sottoporsi a una vaccinazione obbligatoria per l'ingresso nel luogo di destinazione.
15. Furto dei documenti di viaggio tuoi o del tuo *compagno di viaggio*.

Condizione di operatività:

- a. *Tu o il tuo compagno di viaggio* dovete dare prova di aver fatto il possibile per il rifacimento dei documenti presso le competenti autorità entro la *data di partenza* originariamente prevista.
16. Rifiuto del visto turistico per *te* o per il tuo *compagno di viaggio* da parte delle Autorità del paese di destinazione o di transito.
 17. Tuo stato di gravidanza di cui sei venuta a conoscenza successivamente all'acquisto della *polizza*.
 18. La nascita del figlio o figlia di un *familiare* a cui devi presenziare.
 19. La destinazione è dichiarata *inagibile*.
 20. Impossibilità da parte di una famiglia di ospitarti come pianificato nel corso del *viaggio* fuori dal paese di *residenza/domicilio* a causa di una malattia, *infortunio* o decesso di un membro del nucleo familiare.
 21. Evacuazione obbligatoria disposta dalle Autorità competenti nella località di destinazione nelle 24 ore antecedenti la tua partenza.

Condizione di operatività:

- a. La *polizza* deve essere stata acquistata prima dell'ordinanza ufficiale di evacuazione.
22. Udienza per la separazione legale o divorzio che coinvolga *te* o il tuo *compagno di viaggio*, purché fissata successivamente alla data di acquisto della *polizza*.

Condizione di operatività:

- a. La *polizza* deve essere stata stipulata entro 14 giorni dalla data del primo pagamento del *viaggio* o della caparra.

23. *Guasto meccanico* del tuo veicolo o quello del tuo *compagno di viaggio* avvenuto durante il tragitto verso il luogo di partenza del *viaggio*.

24. Furto del veicolo, tuo o del tuo *compagno di viaggio*, che avrebbe dovuto essere utilizzato per raggiungere il luogo di partenza o come mezzo di trasporto principale nel corso del *viaggio*.

25. Se non superi l'esame finale o non sei ammesso alla classe successiva dell'istituto scolastico a cui sei iscritto.

26. Il Tour Operator o l'organizzatore di eventi annulla il tour o l'evento della durata di più giorni che è lo scopo principale del *viaggio*, sempre se acquistato prima della *data di partenza*, a causa di:

- a. *Calamità naturale*;
- b. *Avverse condizione meteorologiche*.

Condizioni di operatività:

- a. la *Compagnia* rimborserà le spese di *alloggio* e di trasporto sostenute e non altrimenti recuperabili per il tour o l'evento annullati. Restano, invece, esclusi i costi del tour o dell'evento annullati.

B. RITARDATO ARRIVO A DESTINAZIONE

Se il *viaggio*, tuo o del tuo *compagno di viaggio*, subisce un ritardo per uno degli *eventi* coperti, la *Compagnia* rimborserà le seguenti spese, al netto di eventuali indennizzi già ricevuti e fino all'importo massimo indicato nel Riepilogo delle garanzie:

- i. Le spese di viaggio pagate in anticipo e non usufruite nonché le spese supplementari che sostieni nell'arco di 24 ore continuative per pasti, *alloggio*, addebiti telefonici e il trasporto pubblico locale. Il rimborso sarà effettuato entro il limite indicato nel Riepilogo delle garanzie
- ii. le spese di trasporto necessarie per raggiungere una crociera o un tour prenotati nella loro tappa successiva, in caso di ritardo che determina la tua mancata partenza
- iii. le spese di trasporto necessarie per raggiungere la destinazione o per tornare a casa se perdi il volo o il treno a causa di un ritardo del *trasporto pubblico locale* durante il tragitto per l'aeroporto o la stazione ferroviaria di partenza.

NOTA: Non saranno rimborsate le spese a carico del vettore o fornitore di servizi di viaggio.

Il ritardo deve essere almeno pari al ritardo minimo indicato nel Riepilogo delle garanzie e causato da uno dei seguenti *eventi* coperti:

- 1. Ritardo del *vettore*;
- 2. Sciopero indetto dopo l'acquisto della *polizza*;
- 3. *Quarantena* durante il *viaggio* a causa dell'esposizione a:
 - a. Malattia contagiosa non classificata come *epidemia* o *pandemia*;
 - b. Malattia che ha caratteristiche di *epidemia* o *pandemia* (come COVID-19), se sono soddisfatte le seguenti condizioni:

- i. *tu o un tuo compagno di viaggio* siete individualmente e nominativamente posti in isolamento fiduciario in conformità alle direttive fornite dalle autorità competenti a causa di un'epidemia o *pandemia*;
- ii. La *quarantena* non si applica:
 - a una parte o a tutta una popolazione;
 - a un'area geografica, edificio o nave o aereo (inclusi l'ordine o la raccomandazione di confinamento domiciliare o altre restrizioni alla mobilità);
 - nel luogo di partenza, di destinazione del viaggio o nelle tappe intermedie.

La presente condizione rimane valida anche se in parallelo sussiste la messa in *quarantena* descritta al precedente punto 3-b -i).

3. *Calamità naturale*;

5. Furto o smarrimento dei documenti di viaggio;

6. Dirottamento, a meno che non si tratti di un *atto di terrorismo*;

7. Disordine civile, a meno che non raggiunga il livello di *rischio politico*;

8. *Incidente stradale*;

9. Un *vettore* nega l'imbarco a *te* o al tuo *compagno di viaggio* in base al sospetto che siate affetti da una patologia contagiosa (inclusa una malattia epidemica o pandemica, come il COVID-19). La garanzia non opera in caso il negato imbarco dipenda dal tuo rifiuto di rispettare i regolamenti in essere o dalla mancata osservanza dei requisiti di ingresso nella località di destinazione.

C. ALTRI SERVIZI DI ASSISTENZA IN VIAGGIO

Se hai necessità di ricevere assistenza durante il *viaggio*, la *Centrale Operativa* della *Compagnia* grazie alla sua rete globale e ad un team multilingue, organizza ed eroga, 24 ore su 24, le seguenti prestazioni:

Reperimento di un *medico* o di una *struttura sanitaria*

In caso di necessità durante il *viaggio*, la *Compagnia* individua e ti fornisce i riferimenti di un *medico* o di una *struttura sanitaria*.

Monitoraggio dello stato di salute in caso di ricovero

In caso di ricovero ospedaliero, il personale medico della *Compagnia* si terrà in costante contatto con *te* e con il tuo *medico* curante a destinazione. Su tua richiesta e con il tuo consenso, la *Compagnia* potrà informare i tuoi *familiari* e il tuo *medico* personale del tuo stato di salute.

Rifacimento documenti di viaggio

In caso di smarrimento o furto del passaporto o di altri documenti di viaggio, la *Compagnia* ti metterà in contatto con gli uffici preposti alla sostituzione dei documenti.

Interprete a disposizione

In caso di necessità di natura medica, la *Compagnia* metterà a tua disposizione un interprete anche per favorire il tuo contatto con i *medici* curanti.

**Anticipo di denaro**

Se il *viaggio* subisce un ritardo o viene interrotto e insorge la necessità di disporre di denaro extra per coprire spese impreviste, la *Compagnia* ti assisterà nell'organizzazione del trasferimento di fondi dalla tua famiglia o da ogni altra persona da te indicata.

Reperimento legale

In caso di necessità durante il *viaggio*, la *Compagnia* ti fornisce i contatti di un legale per permetterti di gestire le controversie in loco.

Invio messaggi urgenti

Su tua richiesta, la *Compagnia* provvede all'inoltro di messaggi urgenti a qualcuno a casa.

ESCLUSIONI GENERALI

Questa sezione riporta le esclusioni generali applicabili a tutte le garanzie previste dalla *polizza*. Una "esclusione" è un evento, fatto o avvenimento non coperti dalla presente *polizza* e per i quali la *Compagnia* non provvederà all'erogazione delle garanzie e ai pagamenti previsti dalle condizioni generali di assicurazione.

Questa *polizza* non fornisce alcuna copertura, pagamento o servizio per qualsivoglia attività che violi qualsivoglia legge o regolamento applicabile o qualora il tuo nominativo risulti nell'elenco delle persone segnalate da organismi internazionali, incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, sanzioni economiche/commerciali o embargo.

Questa *polizza* non fornisce alcuna copertura per fatti direttamente o indirettamente derivanti o correlati a un *viaggio* intrapreso contro lo sconsiglio o limitazione emessi dal governo o altra autorità pubblica competente nazionale o del luogo di destinazione o contro il parere del *medico*.

Questa *polizza* non fornisce alcuna copertura per fatti derivanti direttamente o indirettamente da una delle seguenti esclusioni generali se riguardano *te*, un tuo *compagno di viaggio* o un *familiare*:

- 1. Qualsiasi perdita, condizione o evento noto, prevedibile, previsto o atteso al momento dell'acquisto della *polizza*;**
- 2. *Patologie preesistenti*;**
- 3. Tuoi atti di autolesionismo, incluso il suicidio o il tentato suicidio;**
- 4. Gravidanza o parto normale e senza complicazioni, tranne nei casi in cui sono espressamente menzionati e coperti dalle garanzie Annullamento o Modifica del viaggio;**
- 5. Trattamenti per la fertilità o aborto volontario;**
- 6. Uso di sostanze stupefacenti o abuso di alcol, e qualsiasi sintomo fisico correlato. Ciò non si applica ai farmaci prescritti da un medico e utilizzati secondo prescrizione;**
- 7. Atti commessi con l'intento di causare un danno o un atto di grave negligenza da parte tua o del tuo *compagno di viaggio*;**
- 8. Prestazione di servizio come membro dell'equipaggio, tirocinante o istruttore/allievo a bordo di aeromobili, veicoli commerciali o imbarcazioni commerciali;**
- 9. Partecipazione a competizioni sportive professionali o semi professionali e relative prove;**
- 10. Partecipazione a competizione sportive amatoriali o relative prove durante il *viaggio*. È esclusa la partecipazione a gare e tornei sportivi informali e ricreativi organizzati da hotel, resort o compagnie di crociera per intrattenere i propri ospiti;**
- 11. Partecipazione a sport estremi e ad attività ad alto rischio in generale e l'esercizio, in particolare, delle seguenti attività:**
 - a. Skydiving, base jumping, deltaplano o paracadutismo;
 - b. bungee jumping;
 - c. Speleologia, discesa in corda doppia o in grotta;
 - d. Sci o snowboard al di fuori di piste segnalate o in un'area accessibile in elicottero;
 - e. *Sport di arrampicata* o free climbing;
 - f. Qualsiasi *attività ad alta quota*;
 - g. Combattimento personale o sport di combattimento;
 - h. Corse o allenamenti con un veicolo a motore o moto d'acqua;
 - i. Immersione in apnea;
 - j. Immersioni subacquee a una profondità superiore a 20 metri o senza un istruttore subacqueo.
- 12. Atto illegittimo che comporti una condanna, tranne quando *tu*, un *compagno di viaggio* o un *familiare* siate vittime di tale atto;**

13. *Epidemia o pandemia*, tranne quando un'*epidemia* o una *pandemia* sono espressamente menzionate e incluse in copertura per la garanzia Annullamento o Modifica del viaggio;
14. *Calamità naturale*, salvo quanto espressamente previsto per Annullamento o Modifica del viaggio o per Ritardato arrivo a destinazione;
15. Inquinamento atmosferico, idrico o di altro tipo o minaccia di emissione di sostanze inquinanti, compreso l'inquinamento o la contaminazione termica, biologica e chimica;
16. Reazioni o radiazioni nucleari, contaminazioni radioattive;
17. Guerra o azioni di guerra;
18. Obblighi militari, salvo quanto espressamente coperto per la garanzia Annullamento o Modifica del viaggio;
19. Disordini civili, tranne quando i disordini civili sono espressamente menzionati e coperti per la garanzia Ritardato arrivo a destinazione;
20. *Atti di terrorismo*, tranne quando sono espressamente menzionati e coperti dalla garanzia Annullamento o Modifica del viaggio o Ritardato arrivo a destinazione.
21. *Rischio politico*;
22. *Cyber risk*;
23. Atti, avvisi/bollettini di viaggio o divieti da parte di qualsiasi governo o autorità pubblica, ad eccezione di quanto espressamente previsto per la garanzia Annullamento o Modifica del viaggio;
24. Cessazione totale delle operazioni da parte di qualsiasi *fornitore di servizi di viaggio* a causa di condizioni economiche, con o senza presentazione di istanza di fallimento;
25. Restrizioni applicate dai *fornitori di servizi di viaggio* su qualsiasi *bagaglio*, comprese le forniture e le attrezzature mediche;
26. Usura ordinaria, materiali o lavorazioni difettose;
27. *Viaggio* intrapreso con l'intenzione di ricevere assistenza sanitaria o cure mediche di qualsiasi tipo.

IMPORTANTE: Non avrai diritto al rimborso se:

1. I biglietti del *vettore* non evidenziano le date di *viaggio*;
2. Le date di *viaggio* comunicate non corrispondono alle date di *viaggio* effettive. Se la *polizza* è emessa in abbinamento o a copertura di un *viaggio* di sola andata, farà fede la sola *data di partenza* indicata.

DISPOSIZIONI IN CASO DI SINISTRO

Obblighi in caso di sinistro:
tu o qualcuno per conto tuo:

ANNULLAMENTO O MODIFICA DEL VIAGGIO

Entro 5 giorni dalla data in cui si verifica l'*evento*, dopo aver annullato il soggiorno presso il *fornitore di servizi di viaggio* dove è stato prenotato, deve:

a. inoltrare denuncia scritta alla *Compagnia*, indicando:

1. dati anagrafici e recapito;
2. numero di prenotazione;
3. lettera/e-mail di penale rilasciata dal *fornitore di servizi di viaggio*;
4. nome e indirizzo della Banca, codice IBAN, codice SWIFT nel caso di conto estero e nome del titolare del conto corrente se differente dall'intestatario della pratica;
5. documentazione oggettivamente provante la causa della rinuncia, in originale; se di ordine medico il certificato deve riportare la patologia e l'indirizzo ove è reperibile la persona ammalata od infortunata;

b. al più presto (anche oltre 5 giorni), deve inviare i seguenti documenti e dati:

1. documentazione attestante il legame tra *te* e l'eventuale altro soggetto che ha determinato l'annullamento;
2. contratto di viaggio/soggiorno con ricevute di pagamento, in copia;
3. copia del documento attestante la trattenuta della penale o caparra emessa dal *fornitore di servizi di viaggio* e documenti di viaggio in originale, per penale del 100%;
4. codice fiscale del destinatario del pagamento, ai sensi della legge n.248 del 4 agosto 2006.

In alternativa è possibile denunciare il sinistro attraverso il sito web www.allianz-protection.com nella sezione "Denuncia il tuo sinistro" entro i medesimi termini sopra indicati.

RITARDATO ARRIVO A DESTINAZIONE

Effettuare la denuncia del sinistro (in forma scritta) alla *Compagnia* entro 10 giorni dal rientro, specificando:

1. circostanze dell'*evento*;
2. documento attestante la causa del sinistro;
3. dati anagrafici;
4. codice fiscale e recapito;
5. nominativo intestatario del conto corrente e codice IBAN, codice SWIFT nel caso di conto estero e nome del titolare del conto corrente se differente dall'intestatario della pratica;
6. numero di *polizza* comunicato nella mail di conferma di acquisto.

Al più presto (non necessariamente entro 10 giorni dal rientro), trasmettere a mezzo posta:

1. copia della *polizza*;
2. estratto conto di prenotazione;
3. giustificativi di spesa.

In alternativa è possibile denunciare il sinistro attraverso il sito web www.allianz-protection.com nella sezione "Denuncia il tuo sinistro" entro i medesimi termini sopra indicati.

ALTRI SERVIZI DI ASSISTENZA IN VIAGGIO

Per ogni richiesta di Assistenza potrai contattare immediatamente la *Centrale Operativa*, in funzione 24 ore su 24, specificando:

1. il numero di *polizza*;
2. i dati anagrafici, il codice fiscale e il recapito.

AVVERTENZE PER LA GESTIONE DEL SINISTRO

La *Compagnia* garantisce la gestione e la chiusura della pratica in 60 giorni dal ricevimento della documentazione completa in originale. Sono esclusi dal conteggio dei giorni i tempi tecnici bancari relativi al flusso di pagamento.

La *Compagnia* si riserva il diritto di richiedere tutta la documentazione necessaria a trattare il sinistro ed alle verifiche del caso, che *tu* ti impegni a mettere a disposizione.

Seguire attentamente le istruzioni riportate nel presente articolo è fondamentale per una corretta e rapida liquidazione del danno.

Per una più tempestiva e sicura liquidazione del sinistro, si rende indispensabile l'indicazione precisa delle tue coordinate bancarie e del tuo Codice Fiscale al fine di poter predisporre il pagamento del risarcimento mediante bonifico.

RIFERIMENTI IMPORTANTI

PER TUTTE LE INFORMAZIONI RELATIVE AD EVENTUALI SINISTRI VI INVITIAMO A CONSULTARE IL SITO WEB WWW.ALLIANZ-PROTECTION.COM

Per richieste di rimborsi inviare comunicazioni e documentazione, a mezzo posta, a:

AWP P&C S. A.
RAPPRESENTANZA GENERALE PER L'ITALIA
Servizio Liquidazione Danni E-Commerce
Casella Postale 479
Via Cordusio 4 – 20123 MILANO

oppure via internet sul sito www.allianz-protection.com.

Per ogni necessità di assistenza contattare la *Centrale Operativa*

CENTRALE OPERATIVA

Tel. + 39 0226 609 889

Viale Brenta, 32 - 20139 MILANO

E- mail: ita.assistenza@allianz.com

RECLAMI

Il nostro obiettivo è quello di offrire prestazioni e servizi di qualità. Tuttavia, ci possono essere casi in cui potremmo non soddisfare tale obiettivo. In tal caso, ti preghiamo di comunicarcelo in modo che possiamo fare del nostro meglio per risolvere il problema. Un reclamo non pregiudica i tuoi diritti legali. In primo luogo, ti preghiamo di contattarci come specificato di seguito.

Ti preghiamo di fornirci il tuo nome, indirizzo e numero di reclamo e di allegare copie della relativa corrispondenza, in quanto ci aiuterà a gestire il tuo reclamo nel più breve tempo possibile tramite l'indirizzo:

- Indirizzo PEC reclami.awp-pc@legalmail.it
- E-mail alla casella quality_reclami@allianz.com
- Lettera indirizzata a AWP P&C S.A. – RAPPRESENTANZA GENERALE PER L'ITALIA Servizio Qualità - C.P. 81 - Via Cordusio, 4 - 20123 MILANO

La *Compagnia* è tenuta a rispondere entro 45 giorni.

Qualora non sia soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro entro 45 giorni, potrai rivolgerti all'IVASS, Servizio Tutela degli Utenti, Via del Quirinale 21, 00187 Roma (RM), corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dalla *Compagnia*.

Per la presentazione di reclami ad IVASS occorre utilizzare l'apposito modello reperibile sul sito www.ivass.it, alla sezione "Per il Consumatore - Come presentare un reclamo".

Per controversie inerenti alla quantificazione delle prestazioni e l'attribuzione della responsabilità è competente esclusivamente l'Autorità Giudiziaria. Prima di adire all'Autorità Giudiziaria è tuttavia possibile, e in alcuni casi necessario, cercare un accordo amichevole mediante sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, quali:

- Mediazione (L. 9/8/2013, n.98): può essere avviata presentando istanza ad un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero di Giustizia, consultabile sul sito www.giustizia.it.
- Negoziazione assistita (L. 10/11/2014, n.162): può essere avviata tramite richiesta del proprio avvocato alla Compagnia.

Per la risoluzione di liti transfrontaliere il reclamante con domicilio in Italia può presentare il reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente per l'attivazione della procedura FIN-NET, mediante accesso al seguente sito internet: <http://ec.europa.eu/finance/fin-net>

NORMATIVA COMUNE A TUTTE LE GARANZIE

Validità e decorrenza

La copertura assicurativa, espressamente sottoscritta, è valida:

- a. se il *Contraente* è, nel solo caso di persona fisica, maggiorenne dotato di capacità di agire.
- b. se il premio è stato pagato.

Validità territoriale

L'assicurazione è valida nel Mondo intero.

Persone assicurabili

La *Compagnia* assicura le persone:

- a. domiciliate o residenti in Italia che dispongano di Codice Fiscale;
- b. dotate di capacità giuridica al momento della sottoscrizione della *polizza*.

Limiti di sottoscrizione

Non è consentita la stipulazione di più polizze emesse da AWP P&C S.A.– Rappresentanza Generale per l'Italia a garanzia del medesimo rischio al fine di:

- a. elevare i capitali assicurati dalle specifiche garanzie dei prodotti;
- b. prolungare il periodo di copertura di un rischio (*viaggio*) già in corso;
- c. prolungare il periodo di copertura oltre i 62 giorni continuativi per lo stesso *viaggio*.

La *polizza* deve essere stipulata:

- contestualmente alla prenotazione ed acquisto di servizi tramite KLM;
- aderendo al pacchetto assicurativo proposto sul sito Internet di KLM, con il pagamento del premio assicurativo relativo al pacchetto prescelto.

La *polizza* non è valida se non sono rispettati i criteri di cui sopra.

Diritto di recesso

Entro 14 giorni dalla data di acquisto della polizza, il *Contraente* ha diritto di esercitare il diritto di recesso ricevendo in restituzione il premio pagato e non goduto, al netto delle imposte che per legge restano a carico del *Contraente*. Il rimborso è effettuato con le stesse modalità scelte per il pagamento.

L'Assicurato/*Contraente* potrà comunicare la sua decisione di recedere dal contratto assicurativo tramite una delle seguenti modalità:

- Invio di una raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo

AWP P&C S.A., Rappresentanza Generale per l'Italia

Viale Brenta, 32 – 20139 Milano (MI),

- Invio di una PEC all'indirizzo: awp.pc@legalmail.it
- Invio di una e-mail all'indirizzo: ecommerce@allianz.com
- Compilazione e invio online del form per il recesso disponibile sul sito web www.allianz-protection.com

Il diritto di recesso per ripensamento non si applica alle polizze di assicurazione viaggio di durata inferiore a un mese, ai sensi dell'art 67 duodecies co 5 lett. B) Codice Consumo.

Forma delle Comunicazioni

Tutte le tue comunicazioni, ad eccezione della preventiva chiamata alla *Centrale Operativa*, devono essere fatte per iscritto, secondo le modalità accettate dalla *Compagnia*.

**Oneri Fiscali**

Gli oneri fiscali sono a carico del *Contraente*.

Esagerazione dolosa del danno

In caso di esagerazione dolosa dell'ammontare del danno perdi il diritto all'indennizzo.

Diritto di surroga

La *Compagnia* si intende surrogata, fino alla concorrenza della somma liquidata, in tutti i diritti e le azioni che *tu* puoi avere nei confronti dei responsabili dei danni.

È fatto tuo obbligo, pena la decadenza, fornire documenti ed informazioni tali da consentire l'esercizio del diritto di rivalsa e a dare atto a tutte le iniziative necessarie a salvaguardare lo stesso.

Per tutto quanto non espressamente regolato da questo contratto valgono le norme della legge italiana.

Disposizioni e limitazioni

Tu liberi dal segreto professionale i medici che si sono occupati di te, esclusivamente per gli *eventi* oggetto della presente *polizza* ed esclusivamente nei confronti della *Compagnia* e dei magistrati eventualmente investiti dell'esame dell'*evento*.

Informativa privacy

Abbiamo cura dei suoi dati personali

AWP P&C S.A., Rappresentanza Generale per l'Italia (di seguito, Allianz Partners), con sede in V.le Brenta 32 20139 MILANO, è una compagnia assicurativa abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento che fornisce prodotti e servizi assicurativi.

La tutela della sua privacy è una delle nostre priorità. La presente informativa per la privacy illustra quale tipologia di dati personali saranno raccolti, le modalità e il motivo della raccolta e i soggetti con cui saranno condivisi o a cui saranno divulgati. La preghiamo di leggerla con attenzione.

Qualora, in fase di stipula della polizza, lei ci fornisca i dati personali di ulteriori persone che saranno coperte dalla medesima polizza, Le segnaliamo che avrà l'onere di far pervenire a tutte le persone interessate le informazioni contenute in questo documento.

1. Chi è il titolare del trattamento?

Un titolare del trattamento è la persona fisica o giuridica che controlla ed è responsabile della conservazione e dell'uso dei dati personali in forma cartacea o elettronica. Allianz Partners è il titolare del trattamento, secondo quanto definito dalle leggi e dai regolamenti in materia di protezione dei dati.

2. Quali dati personali saranno raccolti?

Raccoglieremo e tratteremo varie tipologie di dati personali che la riguardano:

- Cognome, nome
- Data di nascita
- Numero di Telefono
- Nazionalità
- Codice fiscale
- Indirizzo
- Paese di residenza
- Indirizzo E-mail
- Dati del viaggio

3. Come otteniamo e utilizziamo i suoi dati personali?

Raccoglieremo e utilizzeremo i suoi dati personali, che otterremo da KLM, per diverse finalità, come indicato di seguito:

- ✓ Per gestire il contratto assicurativo con specifico riferimento all'amministrazione della polizza
- ✓ Per gestire il contratto assicurativo con specifico riferimento alla gestione dei sinistri (es. organizzazione delle prestazioni di assistenza, pagamento di eventuali rimborsi)
- ✓ Per gestire le somme dovute
- ✓ Per la prevenzione e l'individuazione delle frodi
- ✓ Per la prevenzione dei reati di terrorismo
- ✓ Per adempiere agli obblighi di legge (es. di natura fiscale, contabile e amministrativa)
- ✓ Per sottoporle sondaggi qualitativi mediante l'invio di una mail contenente un link, attraverso

KLM_Annullamento e Ritardato arrivo a destinazione_Privacy_IT_it_V01/24 – Pag. 23 di 26

AWP P&C S.A.
Sede Legale
7 rue Dora Maar,
93400 Saint-Ouen
France

Capitale Sociale
€ 18.510.562,50

Autorizzata all'esercizio
delle assicurazioni dall'Autorité
de contrôle prudentiel et de
résolution (ACPR)
il 1° febbraio 2010

Registro delle imprese
e delle Società Francesi
n. 519490080

**Sede Secondaria e Rappresentanza
Generale per l'Italia**
Viale Brenta, 32 - 20139 Milano (Italia)
Tel: 02.23695.1
www.allianz-partners.it

Codice Fiscale, Partita IVA e
iscrizione al Registro delle imprese
di Milano n. 07235560963 - Rea 1945496

Abilitata all'esercizio
dell'attività Assicurativa
in Italia in regime
di stabilimento, iscritta
in data 3 novembre 2010
al n. 1.00090, all'appendice
dell'Albo Imprese Assicuratrici,
Elenco I



il quale potrà effettuare un questionario in merito ai servizi da noi forniti, consentendoci di verificare il suo livello di soddisfazione e

- ✓ *previo consenso, potremmo richiedere un successivo contatto telefonico per raccogliere elementi utili al miglioramento dei nostri servizi sulla base della sua esperienza con noi*

Per le finalità sopra indicate per le quali non è richiesto il suo consenso, specifichiamo che si tratta di attività per le quali esso non è richiesto, in quanto il trattamento dei dati verrà effettuato sulla base della necessità di adempimento del contratto (in particolare la gestione della polizza, dei sinistri e delle somme dovute) o di obblighi di legge nonché per il perseguimento di interessi legittimi della Società, nello specifico per la prevenzione ed individuazione delle frodi, la prevenzione dei reati di terrorismo e le verifiche di qualità del servizio.

Lei ha comunque il diritto di opporsi al trattamento dei suoi dati personali o di richiederci di interromperlo secondo le modalità indicate nella sezione 6.

Nel caso in cui non desideri comunicarci i suoi dati personali, potremmo non essere in grado di fornirle i prodotti e i servizi che ha richiesto o per i quali potrebbe avere un interesse.

4. Chi potrà accedere ai suoi dati personali?

Ci assicureremo che i suoi dati personali siano trattati in maniera compatibile con le finalità indicate in precedenza.

Per le finalità indicate, i suoi dati personali possono essere comunicati ai seguenti soggetti che operano in qualità di titolari del trattamento:

- Autorità pubbliche, fornitori incaricati di effettuare le prestazioni assicurative (ad esempio, società di soccorso stradale, società di autonoleggio, società di trasporti, strutture sanitarie, riparatori, consulenti tecnici, periti, avvocati)

Per le finalità indicate, possiamo inoltre condividere i suoi dati personali con i seguenti soggetti che operano in qualità di responsabili del trattamento dietro nostre istruzioni:

- altre società del Gruppo Allianz, società incaricate di effettuare sondaggi di qualità, società di servizi per le attività gestionali (sinistri, IT, posta, gestione documenti)

L'elencazione dei soggetti terzi sopra indicati, incaricati di effettuare i diversi servizi, si riferisce alle varie garanzie che possono essere previste dalle nostre polizze.

I soggetti terzi a cui saranno effettivamente comunicati i suoi dati personali saranno quelli specifici incaricati di fornire i servizi ricompresi nelle garanzie previste nella polizza da lei sottoscritta.

Infine, possiamo condividere i suoi dati personali, in caso di riorganizzazione prevista o effettiva, fusione, vendita, joint venture, trasferimento o altra cessione della totalità o di parte del nostro business, asset o titoli (anche in sede di procedure di insolvenza o di analoga natura).

5. Dove saranno trattati i suoi dati personali?

I suoi dati personali possono essere trattati all'interno e all'esterno dello Spazio economico europeo (SEE) dai soggetti indicati nella sezione 4, sempre nel rispetto dei limiti contrattuali riguardanti

KLM_Annullamento e Ritardato arrivo a destinazione_Privacy_IT_it_V01/24 – Pag. 24 di 26

AWP P&C S.A. Sede Legale 7 rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen France Capitale Sociale € 18.510.562,50	Autorizzata all'esercizio delle assicurazioni dall'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) il 1° febbraio 2010 Registro delle imprese e delle Società Francesi n. 519490080	Sede Secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia Viale Brenta, 32 - 20139 Milano (Italia) Tel: 02.23695.1 www.allianz-partners.it Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle imprese di Milano n. 07235560963 - Rea 1945496	Abilitata all'esercizio dell'attività Assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta in data 3 novembre 2010 al n. 1.00090, all'appendice dell'Albo Imprese Assicuratrici, Elenca I	
---	--	--	--	---

riservatezza e sicurezza e in linea con le leggi e i regolamenti applicabili in materia di protezione dei dati. Non divulgheremo i suoi dati personali a soggetti non in possesso dell'autorizzazione per il relativo trattamento.

Laddove trasferissimo i suoi dati personali fuori dallo SEE per un trattamento ad opera di un'altra società del Gruppo Allianz, lo faremo nel rispetto delle norme aziendali vincolanti di Allianz approvate dall'Autorità Garante e note come Standard Allianz sulla Privacy (Binding Corporate Rules, BCR), che definiscono le opportune misure di tutela dei dati personali e sono legalmente vincolanti per tutte le società del Gruppo Allianz. Le BCR di Allianz e l'elenco di società del Gruppo che le seguono è accessibile sul sito di Allianz Partners, al seguente indirizzo: https://www.allianz-partners.com/en_US/allianz-partners---binding-corporate-rules-.html. Laddove non si applichino le BCR di Allianz, ci adopereremo invece per assicurare che il trasferimento dei suoi dati personali fuori dallo SEE sia opportunamente tutelato come all'interno dello SEE. Per conoscere le misure di tutela che usiamo per tali trasferimenti (ad esempio le Clausole contrattuali standard), è possibile contattarci ai recapiti indicati nella sezione 9.

6. Quali sono i suoi diritti in riferimento ai suoi dati personali?

Secondo le modalità previste dalla legge o dai regolamenti applicabili, Lei ha il diritto di:

- Accedere ai suoi dati personali e conoscerne l'origine, le finalità e gli scopi del trattamento, i dati del(i) titolare(i) del trattamento, del(i) responsabile(i) del trattamento e i soggetti a cui potranno essere divulgati;
- Revocare il suo consenso in qualunque momento, nel caso in cui il consenso costituisca la base del trattamento;
- Aggiornare o rettificare i suoi dati personali in modo che siano sempre esatti;
- Richiedere la cancellazione dei suoi dati personali dai nostri archivi nel caso in cui non siano più necessari per le finalità indicate in precedenza;
- Limitare il trattamento dei suoi dati personali in talune circostanze, ad esempio laddove ne abbia contestato l'esattezza, per il periodo necessario a svolgere le opportune verifiche;
- Opporsi al trattamento dei suoi dati personali nei casi previsti dalla normativa;
- Ottenere i suoi dati personali in formato elettronico, per Lei o per il suo nuovo assicuratore;
- Presentare un reclamo presso di noi e/o l'autorità competente incaricata della protezione dei dati.

Potrà esercitare i suddetti diritti contattandoci come indicato nel dettaglio nella sezione 9, fornendo nome, indirizzo e-mail, numero di polizza e scopo della richiesta.

7. Come può opporsi al trattamento dei suoi dati personali?

Se consentito dalla legge o dai regolamenti applicabili, Lei ha il diritto di opporsi al trattamento dei suoi dati personali o di richiederci di interromperlo.

A seguito della sua richiesta, non potremo più procedere al trattamento dei suoi dati personali salvo nel caso in cui le leggi e i regolamenti lo consentano.

È possibile esercitare questo diritto con le medesime modalità indicate per tutti gli altri diritti citati nella sezione 6.

8. Per quanto tempo conserviamo i suoi dati personali?

Conserveremo i suoi dati personali nello specifico come dettagliato di seguito:

- ✓ Dati relativi alla polizza - 10 [dieci] anni dalla data di cessazione del rapporto assicurativo ai sensi della normativa prevista dal Codice Civile.
- ✓ Dati relativi a reclami e sinistri anche per la finalità di prevenzione delle frodi - 10 [dieci] anni dalla data di chiusura di eventuali sinistri ai sensi della normativa prevista dal Codice Civile.
- ✓ Dati necessari per la tenuta delle registrazioni contabili – 10 [dieci] anni, ai sensi dell'art. 2220 c.c.
- ✓ Dati relativi alla verifica di qualità del servizio – 1 (uno) anno dal sondaggio

Non conserveremo i suoi dati personali più a lungo del necessario, e in ogni caso unicamente per le finalità per cui li abbiamo ottenuti.

9. In che modo può contattarci?

In caso di domande in merito alle modalità di utilizzo dei suoi dati personali, potrà contattarci tramite e-mail o posta:

AWP P&C S.A.

Rappresentanza Generale per l'Italia

Data Protection Officer

Viale Brenta 32

20139 MILANO

E-mail: privacyAzP_ITA@allianz.com

10. Quanto spesso aggiorniamo l'informativa per la privacy?

La presente informativa è sottoposta regolarmente a revisione. Le comunicheremo direttamente eventuali modifiche di rilievo che potrebbero essere di suo interesse. La presente informativa per la privacy è stata aggiornata a Settembre 2022.

COURTESY TRANSLATION

This document is a free translation of the above mentioned policy, has been issued for informational purposes only and does not provide any varies, changes or alters in any respect the terms and conditions of the policy. This document shall confer no rights to the addressee, as the original policy is the only valid document in order to establish and prove this rights and/or duties of all parties arising out of the afore mentioned insurance contract.



AWP P&C S.A.
General Agent for Italy

- **Registered office**
7, Dora Maar, 93400 Saint Ouen - France
 - **Authorization to operate insurance**
Authorized to operate insurance by the Autorité de Contrôle Prudentiel et de résolution (ACPR) on February 1, 2010 Register of Companies and French Companies no. 519490080
- The insurance contract is concluded with the secondary office:**
- **AWP P&C S.A., General agent for Italy**
Viale Brenta 32, CAP 20139, Milan ITALY
Tax Code, VAT number and registration in the Milan Company Register no. 07235560963 - Rea 1945496
 - **Telephone number - Website - E-mail address**
02 / 23.695.1 - www.allianz-partners.it - info@allianz-assistance.it; PEC: awp.pc@legalmail.it
 - **Authorization to operate insurance**
Company authorized to carry out the insurance business in Italy under the establishment regime, registered on November 3, 2010, under no. I.00090, in the appendix of the Insurance Companies Register, List I

CONDITIONS OF INSURANCE

"KLM Cancellation&Delay"
Ed. September 2024

This documentation complies with the Guidelines of the ANIA Technical Table "Simple and Clear Contracts."

COVERAGE SUMMARY

TRIP CANCELLATION COVERAGE

Benefits	Limits	Deductible
Reimbursement of travel penalties, cancellation costs, and rebooking costs in case of trip cancellation or modification	€ 5.000 per person	15% min €20/person

TRAVEL DELAY COVERAGE

Benefits	Limits	Deductible
<i>Your travel plans are delayed while you are on your trip.</i> The delay must be at least 4 hours	€ 250 Maximum reimbursement per 24-hour period of delay: If you have receipts – € 100	None

TRAVEL SERVICES DURING YOUR TRIP

Benefits	Limits	Deductible
Finding a Doctor or Medical Facility	Information only	None
Monitoring Your Care	Information only	None
Lost Travel Documents Assistance	Information only	None
Emergency Language Translation	Information only	None
Emergency Cash Assistance	Information only	None
Legal Referrals	Information only	None
Emergency Message Delivery	Information only	None

The Coverage Summary contains a brief description of the coverages under the *policy*. Terms, conditions and exclusions apply to all guarantees. We ask that you read the *policy* carefully to learn the full terms and conditions. Terms in italics are contained in the Definitions section where you can read the meaning given by the *Company* for the purposes of this *policy*.

GENERAL CONDITIONS

WHO WE ARE

Company name and legal form of the Company (Insurance Company)
The Insurance Company is AWP P&C S.A.

Registered office
7, Dora Maar, 93400 Saint-Ouen - France
Register of Companies and French Companies no. 519490080
Subscribed share capital € 18. 510. 562,50

Authorization to operate insurance
Authorized to operate insurance by the Autorité de Contrôle Prudentiel et de résolution (ACPR) on February 1, 2010"

The insurance contract is concluded with the secondary office:
AWP P&C S.A., General Agent for Italy
Viale Brenta 32, CAP 20139, Milan ITALY
Tax Code, VAT number and registration in the Milan Company Register no. 07235560963 - Rea 1945496
Telephone number - Website - E-mail address
02 / 23.695.1 - www.allianz-partners.it - info@allianz-assistance.it; PEC: awp.pc@legalmail.it
Authorization to operate insurance
Company authorized to carry out the insurance business in Italy under the establishment regime, registered on November 3, 2010, under no. I.00090, in the appendix of the Insurance Companies Register, List I

ABOUT THIS POLICY

This *policy* is our contract with you. Please read it carefully. And, if *your* travel arrangements change, please be sure to let *us* know so we can make any necessary updates to *your policy*.

This *policy* has been issued based on the information *you* provided at the time of purchase. *We* will provide the insurance described in this *policy* in return for payment of the premium and *your* compliance with all provisions of this *policy*. *You* will also notice that some words are italicized. These words are defined in the "Definitions" section. Words that are capitalized refer to the document and coverage names found in this *policy*. Headings are provided for convenience only and do not affect *your* coverage in any way.

WHAT THIS POLICY INCLUDES AND WHOM IT COVERS

This travel insurance *policy* covers only the sudden and unexpected specific situations, events, and losses included in this *policy*, and only under the conditions described. Please review this *policy* carefully.

Your policy consists of 2 parts:

1. Policy title page
2. General insurance conditions including Coverage Summary



Not every loss is covered, even if it is due to something sudden, unexpected, or out of *your* control. Only those losses meeting the conditions described in this General Conditions document may be covered. Please refer to the General Exclusions section of this document for exclusions applicable to all coverages under *your policy*.

The provision of services may be subject to limitations and measures imposed by the competent national or international authorities. The *Company* cannot be held responsible for:

- a. delays or impediments in the execution of services due to force majeure or to provisions of the local authorities;
- b. errors due to *your* inaccurate communications.

In the event of death, the reimbursement due will be recognized to the legitimate and / or testamentary heirs.

INDEX

DEFINITIONS	p.5
WHEN YOUR COVERAGE BEGINS AND ENDS	p.9
DESCRIPTION OF COVERAGES	p.10
A. TRIP CANCELLATION COVERAGE	p.10
B. TRAVEL DELAY COVERAGE	p.13
C. TRAVEL SERVICES DURING YOUR TRIP	p.14
GENERAL EXCLUSIONS	p.15
CLAIMS INFORMATION	p.17
GENERAL PROVISIONS AND CONDITIONS	p.20
PRIVACY NOTE	p.22

DEFINITIONS

Throughout this *policy*, words and any form of the word appearing in *italics* are defined in this section.

Accident:	An unexpected and unintended event that causes <i>injury</i> , property damage, or both.
Accommodation:	A hotel or any other kind of lodging for which you make a reservation or where <i>you</i> stay and incur an expense.
Act of war:	Any act which is associated with and occurring in the course of war or directly triggering it.
Civil disorder:	Any public protest, strike, riot, demonstration, unlawful assembly, or disturbance within a community, region, state, or nation involving acts of violence, <i>vandalism</i> , lawlessness, disobedience, or obstruction of free access or movement in public areas by assemblages of persons. It does not include any such occurrence that rises to the level of or is connected with any <i>political risk</i> , <i>terrorist event</i> , or <i>war</i> .
Climbing sports:	An activity utilizing harnesses, ropes, belays, crampons, or ice axes. It does not include supervised climbing on artificial surfaces intended for recreational climbing.
Cohabitant:	Person who lives with <i>you</i> and who is at least 18 years old.
Computer system:	Any computer, hardware, software, or communication system or electronic device (including but not limited to smart phone, laptop, tablet, wearable device), server, cloud, microcontroller, or similar system, including any associated input, output, data storage device, networking equipment, or backup facility.
Covered reasons:	The specifically named situations or events for which <i>you</i> are covered under this <i>policy</i> .
Cyber risk:	Any loss, damage, liability, claim, cost, or expense of any nature directly or indirectly caused by, contributed to by, resulting from, or arising out of or in connection with, any one or more instances of any of the following: 1. Any unauthorized, malicious, or illegal act, or the threat of such act(s), involving access to, or the processing, use, or operation of, any computer system; 2. Any error or omission involving access to, or the processing, use, or operation of any computer system; 3. Any partial or total unavailability or failure to access, process, use, or operate any computer system; or 4. Any loss of use, reduction in functionality, repair, replacement, restoration or reproduction of any data, including any amount pertaining to the value of such data.
Departure date:	The originally scheduled date that <i>you</i> have selected to begin travel as shown on <i>your trip</i> itinerary and in <i>your</i> Policy title page.
Doctor:	Someone who is legally authorized to practice medicine or dentistry and is licensed if required. This cannot be <i>you</i> , a <i>traveling companion</i> , <i>your family member</i> , a <i>traveling companion's family member</i> , or the sick or injured person's <i>family member</i> .
Domicile:	Place where <i>you</i> have the main office of <i>your</i> business and interests.
Epidemic:	A contagious disease recognized or referred to as an <i>epidemic</i> by a representative of the World Health Organization (WHO) or an official government authority.
Family member:	<i>Your</i> :

1. Spouse (by marriage, common law, domestic partnership, or civil union);
2. *Cohabitants*;
3. Parents and stepparents;
4. Children, stepchildren, foster children, adopted children, or children currently in the adoption process;
5. Siblings, brother in law, sister in law;
6. Grandparents and grandchildren;
7. The following in-laws: mother, father, son, daughter, brother, sister, and grandparent;
8. Aunts, uncles, nieces, and nephews;
9. Legal guardians and wards; and
10. Paid, live-in caregivers.

First responder: Emergency personnel (such as a police officer, emergency medical technician, or firefighter) who are among those responsible for going immediately to the scene of an *accident* or emergency to provide aid and relief.

High-altitude activity: An activity that includes, or can include, going above 4500 meters in elevation, other than as a passenger in a commercial aircraft.

Illegal act: An act that violates law where it is committed.

Injury: Event due to a fortuitous, violent and external cause that produces objectively ascertainable bodily *injury* resulting in death, permanent disability or temporary disability.

Local public transportation: Local, commuter, or other urban transit system carriers (such as commuter rail, city bus, subway, ferry, taxi, for-hire driver, or other such carriers) that transport you or a traveling companion less than 150 kilometers.

Mechanical breakdown: A mechanical issue, which prevents the vehicle from being driven normally, including running out of fluids (except fuel).

Natural disaster: A large-scale extreme weather or geological event that damages property, disrupts transportation or utilities, or endangers people, including without limitation: earthquake, fire, flood, hurricane, or volcanic eruption.

Pandemic: Rapidly spreading epidemic recognized as a *pandemic* by the World Health Organization (WHO).

Policy: The travel insurance coverage purchased. The *policy* includes the General conditions with the Policy title page.

Political risk: Any one or more of the following:

- Any event, organized resistance, or action intending or implying the intention to overthrow, supplant or change outside of normal legal processes the existing head of state, elected official, appointed official, government, or organized political or ruling group;
- Nationalization;
- Confiscation;
- Expropriation;
- Deprivation;
- Requisition;
- Revolution;
- Rebellion;
- Insurrection;
- Uprising;

Primary residence:
Pre-existing medical condition:

- Military and usurped power.
- Your permanent, fixed home address.
- An *injury*, illness, or medical condition that, within the 120 days prior to and including the purchase date of this *policy*:
1. Caused a person to seek medical examination, diagnosis, care, or treatment by a *doctor*;
 2. Presented symptoms; or
 3. Required a person to take medication prescribed by a *doctor* (unless the condition or symptoms are controlled by that prescription, and the prescription has not changed).

The illness, *injury*, or medical condition does not need to be formally diagnosed in order to be considered a *pre-existing medical condition*. For example, a sprained knee *you* have had treated in the 120 days prior to and including the purchase date of *your policy* will be considered a *pre-existing medical condition*. If *you* later have to cancel *your trip* because, for instance, the sprained knee now requires surgery, or because *your* recovery is taking longer than expected, or for any other reason arising out of the knee sprain, this would be considered a *pre-existing medical condition*.

Quarantine:

Mandatory involuntary confinement by order or other official directive of a government, public or regulatory authority, or the captain of a commercial vessel on which *you* are booked to travel during *your trip*, which is intended to stop the spread of a contagious disease to which *you* or a *traveling companion* has been exposed.

Refund:

Cash, credit, or a voucher for future travel that *you* are eligible to receive from a *travel supplier*, or any credit, recovery, or reimbursement *you* are eligible to receive from *your* employer, another insurance company, a credit card issuer, or any other entity.

Return date:

The date on which *you* are originally scheduled to end *your* travel, as shown on *your* travel itinerary and in *your* Policy title page.

Service animal:

Any dog that is individually trained to do work or perform tasks for the benefit of an individual with a disability, including a physical, sensory, psychiatric, intellectual, or other mental disability. Examples of work or tasks include, but are not limited to guiding people who are blind, alerting people who are deaf, and pulling a wheelchair. Other species of animals, whether wild or domestic, trained or untrained, are not considered service animals. The crime deterrent effects of an animal's presence and the provision of emotional support, well-being, comfort, or companionship are not considered work or tasks under this definition.

Severe weather:

Hazardous weather conditions including but not limited to windstorms, hurricanes, tornados, fog, hailstorms, rainstorms, snow storms, or ice storms.

Terrorist event:

Any act that includes but is not limited to the use of force or violence, of any person or group(s) of persons who act alone or on behalf of or in connection with any organization(s) or government, which constitutes act of terrorism as recognized by the Public Authority or under the laws of your country of residence, and is committed for political, religious, ethnic, ideological or similar purposes, including but not limited to the intention to influence any government and/or to put the public, or any section of the public, in fear. It does not include general civil disorder or unrest, protest, rioting, political risk, or acts of war.

Traffic Accident:	An unexpected and unintended traffic-related event, other than mechanical breakdown, that causes <i>injury</i> , property damage, or both.
Travel carrier:	A company licensed to commercially transport passengers between cities for a fee by land, air, or water. It does not include: 1. Rental vehicle companies; 2. Private or non-commercial transportation carriers; 3. Chartered transportation, except for group transportation chartered by your tour operator; or 4. <i>Local public transportation</i>.
Travel supplier:	A travel agent, tour operator, airline, cruise line, hotel, railway company, or other travel service provider.
Traveling companion:	A person or service animal traveling with <i>you</i> or traveling to accompany <i>you</i> on <i>your trip</i> . A group or tour leader is not considered a <i>traveling companion</i> unless <i>you</i> are sharing the same room with the group or tour leader.
Trip:	<i>Your</i> travel to, within, and/or from a location away from <i>your primary residence/domicile</i> . It cannot include travel with the intent to receive health care or medical treatment of any kind, or moving, or commuting to and from work, and it cannot last longer than 62 days.
Uninhabitable:	A <i>natural disaster</i> , fire, flood, burglary, or <i>vandalism</i> (except where <i>vandalism</i> is a part or a result of a cause of loss excluded under this <i>policy</i>) has caused enough damage (including extended loss of power, gas, or water) to make a reasonable person find their <i>primary residence</i> or <i>accommodations</i> inaccessible or unfit for use.
Vandalism:	Any <i>illegal act</i> that intentionally causes damage to or destruction of public or private tangible property.
War:	A state or period of hostile armed conflict, civil war, or military or paramilitary action, between two or more of the following: a nation, a state, a government, a territory, or an organized political or ruling group. This includes any acts or events directly associated with and occurring in the course of such conflict or action, or directly triggering such conflict or action. This definition applies regardless of whether war has been officially or formally declared.
We, Us, or Our, Company:	AWP P&C S.A. – General Agent for Italy.
You or Your:	All persons listed in the Policy Title Page for whom the insurance coverage is valid.

WHEN YOUR COVERAGE BEGINS AND ENDS

Your *policy's* coverage effective date and coverage end date are indicated in your Policy title page. The *policy* becomes effective at the time of purchase, without prejudice to what is indicated for the operation of the specific coverages, provided that you have paid the full premium. As a reference for the effective date, the *Company* uses the time zone of Rome (UTC / GMT +1). The purchase must be done and the full premium must be paid on or before the *departure date*.

Coverage is only provided for losses that occur while your *policy* is in effect.

Except for one-way and same-day return trips, the *departure date* and return date that you provided at time of purchase are counted as two separate days of travel when we calculate the duration of your *trip*.

Your *policy* ends on the coverage end date listed in your Policy title page. However, there are situations where your *policy* may end on a different date. If your *policy* was purchased with a one-way booking, your coverage end date will be the scheduled return date for your *trip*, as shown on your travel documents (not exceeding 62 days from the *departure date* shown on your travel documents).

Additionally, your *policy* will end on the earliest of:

1. At 23:59 on the day you cancel your *policy*; or
2. At 23:59 on the day on which you cancel the *trip* with the *travel service provider* and report the claim to the *Company* within the established terms;
3. At 23:59 on the day you end your *trip*, if you end your *trip* early;
4. At 23:59 on the day you arrive at a medical facility for further care if you end your *trip* due to a medical reason; or
5. At 23:59 on the 62th day of the *trip*.

However, if your return travel is delayed due to a *covered reason*, we will extend your coverage period until the earlier of when you are able to return to your point of origin or *primary residence/domicile*, or until you arrive at a medical facility for further care following a medical repatriation or trip interruption.

Please note that this *policy* applies for a specific *trip* and cannot be renewed.

DESCRIPTION OF COVERAGES

In this section, we will describe the many different types of insurance coverages, which are included in *your policy*. We explain each type of coverage and the specific conditions that must be met for the coverage to apply. **Please note that exclusions may apply.**

A. TRIP CANCELLATION COVERAGE

If *your trip* is canceled or rescheduled for a *covered reason* listed below, we will reimburse you for your non-refundable *trip* payments, deposits, cancellation fees, and change fees costs to rebook *your transportation* (less available *refunds*), up to the maximum benefit for trip cancellation coverage listed in *your Coverage Summary*. Please note that this coverage only applies before you have left for *your trip*.

Also, if you prepaid for shared *accommodations* and *your traveling companion* cancels his *trip* due to one or more of the *covered reasons* listed below, we will reimburse any additional accommodation fees you are required to pay.

IMPORTANT: You must notify immediately all of *your travel suppliers* after discovering that you will need to cancel *your trip* (this includes being advised to cancel *your trip* by a doctor). The *Company* will refund the percentage existing on the date the event occurred (Articles 1914 and 1915 of the Civil Code). Therefore, if you cancel or modify *your trip* after the deadline, any higher costs charged will remain at *your expense*. If you notify any *travel suppliers* later than that and get a smaller *refund* as a result, we will not cover the difference.

Covered reasons:

1. You or a *traveling companion* becomes ill or injured, or develops a medical condition disabling enough to make you cancel *your trip* (including being diagnosed with an *epidemic* or *pandemic* disease such as COVID-19).

The following condition applies:

- a. A *doctor* advises you or a *traveling companion* to cancel *your trip* before you cancel it.
2. A *family member* who is not traveling with you becomes ill or injured, or develops a medical condition (including being diagnosed with an *epidemic* or *pandemic* disease such as COVID-19).

The following condition applies:

- a. The illness, *injury*, or medical condition must be considered life threatening by a *doctor*, require hospitalization, or require you, per doctor's instructions, to provide primary care to the person.
3. You, a *traveling companion*, *family member*, or *your service animal* dies on or after *your policy's Coverage Effective Date* and before *your trip*.
 4. You or a *traveling companion* is *quarantined* before *your trip* due to having been exposed to:
 - a. A contagious disease other than an *epidemic* or *pandemic*; or
 - b. An *epidemic* or *pandemic* (such as COVID-19), but only when the following conditions are met:
 - i. The *quarantine* is specific to you or a *traveling companion*, meaning that you or a *traveling companion* must be specifically and individually designated by name in an

order or directive to be placed in *quarantine* due to an *epidemic or pandemic*; and

- ii. The *quarantine* does not apply generally or broadly (a) to some segment or all of a population, geographical area, building, or vessel (including shelter-in-place, stay-at-home, safer-at-home, or other similar restriction), or (b) based on to, from, or through where the person is traveling. This condition (ii) applies even if the *quarantine* order or directive specifically designates *you* or a *traveling companion* by name to be quarantined.

5. *You* or a *traveling companion* is in a *traffic accident* on the *departure date*.

One of the following conditions must apply:

- a. *You* or a *traveling companion* need medical attention; or
- b. *Your* or a *traveling companion's* vehicle needs to be repaired because it is not safe to operate.

6. *You* are legally required to attend a legal proceeding during *your trip*.

The following condition applies:

- a. The attendance is not in the course of *your* occupation (for example, if *you* are attending in *your* capacity as an attorney, court clerk, expert witness, law enforcement officer, or other such occupation, this would not be covered).

7. *Your primary residence/domicile* becomes *uninhabitable*.

8. *You* or a *traveling companion* is terminated or laid off or suspended by a current employer after *your policy's* purchase date.

The following condition applies:

- a. The termination or layoff or suspension is not *your* or *your traveling companion's* fault;
- b. The employment must have been permanent (not temporary or contract); and
- c. The employment must have been for at least 12 continuous months.

9. *You* or a *traveling companion* secures permanent, paid employment, after *your policy's* purchase date, that requires presence at work during the originally scheduled *trip* dates.

10. *Your* or a *traveling companion's primary residence* is permanently relocated by at least 150 kilometers due to a transfer by *your* or a *traveling companion's* current employer. This coverage includes relocation due to transfer by *your spouse's* current employer.

11. *You* or a *travelling companion* serving as a *first responder* is called in for duty due to an accident or emergency (including a *natural disaster*) to provide aid or relief during the originally scheduled *trip* dates.

12. *You* or a *traveling companion* receive a legal notice to attend an *adoption proceeding* during *your trip*.

13. *You, a traveling companion, or a family member* serving in the armed forces is reassigned or has personal leave status changed, except because of war or disciplinary action.
14. *You or a traveling companion* is medically unable to receive an immunization required for entry into a destination.
15. *Your or travel companion's* travel documents required for the *trip* are stolen.

The following condition applies:

- a. *You* must make diligent efforts and provide documentation of *your* efforts to obtain replacement documents through appropriate authorities that would allow *you* to keep the originally scheduled *trip* dates.
16. *You or a traveling companion* is refused a tourist visa by the authorities of the destination or transit country.
 17. *You* find out *you* are pregnant after purchasing this *policy*.
 18. *You* need to attend the birth of a *family member's* child.
 19. *Your* destination becomes *uninhabitable*.
 20. Family outside *your* country of residence cannot accommodate *you* during your *trip*, as planned, because someone in their household has died, become seriously ill or *injured*, or developed a serious medical condition.
 21. Government authorities order a mandatory evacuation due to a *natural disaster* at *your* destination that is in effect within 24 hours prior to *your* departure date.

The following condition applies:

- a. *Your policy* was purchased prior to public knowledge of the event leading to the mandatory evacuation.
22. *You or a traveling companion* legally separates or divorces on or after *your policy's* coverage effective date but before *your* scheduled departure date.

The following condition applies:

- a. *Your policy* was purchased within 14 days of the date of the first *trip* payment or deposit.
23. *Your or a traveling companion's* vehicle experiences a *mechanical breakdown* on the way to the departure point of *your trip*.
 24. *Your or a traveling companion's* primary vehicle intended for transporting *you* or the *travelling companion* to the point of *your trip's* departure or intended to be the primary mode of transportation during *your trip* is stolen.
 25. *You* fail the final exam or *you* fail to advance to the next grade level at an accredited educational establishment, where *you* are a student.

26. Your tour operator or commercial event organizer cancels your multi-day tour or multi-day event that is the main purpose of your trip and was purchased prior to your departure date due to:

a. A natural disaster;

b. Severe weather.

NOTE: Coverage is only available for lost, pre-paid, and nonrefundable cost of accommodations for and transportation to and from the cancelled multi-day tour or multi-day event. We will not reimburse you for the cost of the cancelled multi-day tour or multi-day event.

B. TRAVEL DELAY

If your or a traveling companion's trip is delayed for one of the covered reasons listed below, we will reimburse you for the following expenses, less available refunds, up to the maximum benefit shown in your Coverage Summary for travel delay:

- i. Your lost prepaid trip expenses and additional expenses you incur while and where you are delayed for meals, accommodation, communication, and local transportation, subject to a daily (24 hours) limit listed in your Coverage Summary.
- ii. If the delay causes you to miss the departure of your cruise or tour, necessary transportation expenses to either help you rejoin your cruise/tour or reach your destination.
- iii. If the delay causes you to miss the departure of your flight or train due to a local public transportation delay on your way to the departure airport or train station, necessary transportation expenses to either help you reach your destination or return home.

NOTE: We will not reimburse you for any expenses that are your travel carrier's or travel supplier's responsibility.

The delay must be for at least the Minimum Required Delay listed in your Coverage Summary and due to one of the following covered reasons:

1. A travel carrier delay;
2. A strike, unless threatened or announced prior to the purchase of your policy;
3. Quarantine during your trip due to having been exposed to:
 - a. A contagious disease other than an epidemic or pandemic; or
 - b. An epidemic or pandemic (such as COVID-19), but only when the following conditions are met:
 - i. The quarantine is specific to you or a traveling companion, meaning that you or a traveling companion must be specifically and individually designated by name in an order or directive to be placed in quarantine due to an epidemic or pandemic; and
 - ii. The quarantine does not apply generally or broadly (a) to some segment or all of a population, geographical area, building, or vessel (including shelter-in-place, stay-at-home, safer-at-home, or other similar restriction), or (b) based on to, from, or through where the person is traveling. This condition

(ii) applies even if the *quarantine* order or directive specifically designates *you* or a *traveling companion* by name to be *quarantined*.

3. *A natural disaster;*
5. Lost or stolen travel documents;
6. Hijacking, unless it is a *terrorist event*;
7. *Civil disorder*, unless it rises to the level of *political risk*;
8. *A traffic accident*; or
9. *A travel carrier* denies *you* or a *traveling companion* boarding based on a suspicion that *you* or a *traveling companion* has a contagious medical condition (including an *epidemic* or *pandemic* disease such as COVID-19). This does not include being denied boarding due to *your* refusal or failure to comply with rules or requirements to travel or of entry to *your* destination.

C. TRAVEL SERVICES DURING YOUR TRIP

If *you* need travel services during *your trip*, we are available 24 hours a day. With *our* global reach and multi-lingual staff, we are here to help *you*.

Finding a Doctor or Medical Facility

If *you* need care from a *doctor* or medical facility while *you* are traveling, we can assist *you* in finding one.

Monitoring Your Care

In the event of hospitalization, the *Company's* medical staff will keep in constant contact with *you* and *your doctor* at *your* destination. At *your* request and with *your* consent, the *Company* will be able to inform *your* family members and *your* personal *doctor* of *your* state of health.

Lost Travel Documents Assistance

In case of loss or theft of *your* passport or other travel documents, the *Company* will put *you* in contact with the offices responsible for replacing the documents.

Emergency Language Translation

We can assist *you* with translation services in the event *you* need help in a foreign country for medical needs.

Emergency Cash Assistance

If *your* travel is delayed or interrupted and *you* need extra money to pay for unexpected expenses, we can assist in arranging the transfer of funds from *your* family or friends.

Legal Referrals

We can help *you* find local legal advice if *you* need it while *you are traveling*.

Emergency Message Delivery

At *your* request, we can assist *you* in getting an urgent message to someone back home.

GENERAL EXCLUSIONS

This section describes the general exclusions applicable to all coverages under *your policy*. An “exclusion” is something that is not covered by this insurance *policy*, and therefore no payment or service would be available.

This *policy* does not provide any coverage, benefit, or services for any activity that would violate any applicable law or regulation, including without limitation any economic/trade sanction or embargo.

If *you* have traveled against an order or advice against travel issued by *your* home country’s or *trip* destination’s government or local authority or medical advice, this *policy* excludes any loss directly or indirectly resulting from, arising out of, or related to any reason for or subject of such travel order or advice.

This *policy* does not provide coverage for any loss that results directly or indirectly from any of the following general exclusions if they affect *you*, a *traveling companion*, or a *family member*:

- 1. Any loss, condition, or event that was known, foreseeable, intended, or expected when *your policy* was purchased;**
- 2. *Pre-Existing medical conditions*;**
- 3. *Your* intentional self-harm or if *you* attempt or commit suicide;**
- 4. Normal, complication-free pregnancy or childbirth, except when normal, complication-free pregnancy or childbirth is expressly referenced in and covered under trip cancellation coverage;**
- 5. Fertility treatments or elective abortion;**
- 6. The use or abuse of alcohol or drugs, or any related physical symptoms. This does not apply to drugs prescribed by a *doctor* and used as prescribed;**
- 7. Acts committed with the intent to cause loss or an act of gross negligence by *you* or a *traveling companion*;**
- 8. Operating or working as a crew member (including as a trainee or learner/student) aboard any aircraft or commercial vehicle or commercial watercraft;**
- 9. Participating in or training for any professional or semi-professional sporting competition;**
- 10. Participating in or training for any amateur sporting competition while on *your trip*. This does not include participating in informal recreational sporting competitions and tournaments organized by hotels, resorts, or cruise lines to entertain their guests.**
- 11. Participating in extreme, high-risk sports and activities in general and the following activities in particular:**
 - a. Skydiving, BASE jumping, hang gliding, or parachuting;**
 - b. Bungee jumping;**
 - c. Caving, rappelling, or spelunking;**
 - d. Skiing or snowboarding outside marked trails or in an area accessed by helicopter;**
 - e. Climbing sports or free climbing;**
 - f. Any high-altitude activity;**
 - g. Personal combat or fighting sports;**
 - h. Racing or practicing to race any motorized vehicle or watercraft;**
 - i. Free diving; or**
 - j. Scuba diving at a depth greater than 20 meters or without a dive master.**
- 12. An illegal act resulting in a conviction, except when *you*, a *traveling companion*, or a *family member* is the victim of such act;**
- 13. An *epidemic* or *pandemic*, except when an *epidemic* or *pandemic* is expressly referenced in and covered under trip cancellation coverage;**

14. **Natural disaster**, except as expressly covered under trip cancellation coverage or travel delay coverage;
15. **Air, water, or other pollution**, or the threat of a pollutant release, including thermal, biological, and chemical pollution or contamination;
16. **Nuclear reaction, radiation, or radioactive contamination**;
17. **War or acts of war**;
18. **Military duty**, except as expressly covered under trip cancellation coverage;
19. **Civil disorder**, except when civil disorder is expressly referenced in and covered under travel delay coverage;
20. **Terrorist events**, except when terrorist events are expressly referenced in and covered under trip cancellation coverage or travel delay coverage.
21. **Political risk**;
22. **Cyber risk**;
23. **Acts, travel alerts/bulletins, or prohibitions** by any government or public authority, except as expressly covered under trip cancellation coverage;
24. **Any travel supplier's complete cessation of operations** due to financial condition, with or without filing for bankruptcy;
25. **Travel supplier restrictions on any baggage**, including medical supplies and equipment;
26. **Ordinary wear and tear or defective materials or workmanship**;
27. **Your intent to receive health care or medical treatment of any kind while on your trip.**

IMPORTANT: You are not eligible for reimbursement under any coverage if:

1. Your *travel carrier* tickets do not show travel date(s); or
2. The travel dates in *your* Policy title page do not represent *your* actual travel dates (does not apply to insurance purchased with a one-way booking).

CLAIMS INFORMATION

Obligations in the event of a claim:

You or someone on your behalf:

TRIP CANCELLATION COVERAGE

Within 5 days from the date on which the event occurs, after cancelling the stay at the travel service provider where it was booked, must:

- a. submit a written report to the *Company*, indicating:
 1. personal data and address;
 2. booking number;
 3. penalty letter / email issued by the travel supplier;
 4. name and address of the Bank, IBAN code, SWIFT code in the case of a foreign account and name of the current account holder if different from the holder of the file;
 5. documentation objectively proving the cause of the waiver, in original; if of a medical nature, the certificate must show the pathology and the address where the sick or injured person can be found;
- b. as soon as possible (even after 5 days), must send the following documents and data:
 1. documentation certifying the link between *you* and any other person who caused the cancellation;
 2. trip / stay contract with copy of payment receipts;
 3. copy of the document certifying the withholding of the penalty or deposit issued by the *travel supplier* and travel documents in original, for a penalty of 100%;
 4. tax code of the recipient of the payment, pursuant to Law 248 of 4 August 2006.

Alternatively, it is possible to report the claim through the website www.allianz-protection.com in the "Report your claim" section within the same deadlines indicated above.

TRAVEL DELAY COVERAGE

Report the accident (in writing) to the *Company* within 10 days of return, specifying:

1. circumstances in which the event occurred;
2. document certifying the cause of the accident;
3. personal data;
4. tax code and address;
5. name and address of the Bank, IBAN code, SWIFT code in the case of a foreign account and name of the current account holder if different from the holder of the file;
6. number of this *policy* communicated in the purchase confirmation email.

As soon as possible (not necessarily within 10 days of returning), send by post:

1. copy of the Policy title page;
2. booking statement;
3. expense receipts.

Alternatively, it is possible to report the claim through the website www.allianz-protection.com in the "Report your claim" section within the same deadlines indicated above.

TRAVEL SERVICES DURING YOUR TRIP

For every request for assistance immediately contact the *Operations Center*, which operates 24 hours a day, specifying:

- a. number of this *policy*;
- b. personal data, tax code and contact details.

WARNINGS FOR THE MANAGEMENT OF THE CLAIM

The *Company* guarantees the management and closure of the file in 60 days from receipt of the complete original documentation. Banking technical times relating to the payment flow are excluded from the day count.

The *Company* reserves the right to request all the documentation necessary to deal with the claim and to carry out the necessary checks, which *you* undertake to make available.

It is essential to carefully follow the instructions given in this article for a correct and rapid settlement of the damage.

For a more timely and secure settlement of the claim, it is essential to indicate *your* bank details and *your* Tax Code in order to be able to arrange the payment of the compensation by bank transfer.

IMPORTANT REFERENCES

FOR ALL INFORMATION RELATING TO ANY CLAIMS, PLEASE CONSULT THE WEBSITE WWW.ALLIANZ-PROTECTION.COM

For reimbursement requests, send communications and documentation by post to:

AWP P&C S. A.
RAPPRESENTANZA GENERALE PER L'ITALIA
Servizio Liquidazione Danni E-Commerce
Casella Postale 479
Via Cordusio 4 – 20123 MILAN

or via internet on www.allianz-protection.com.

For any assistance need, contact the Operations Center

OPERATIONS CENTER

Tel. + 39 0226 609 889

Viale Brenta, 32 - 20139 MILANO

E- mail: ita.assistenza@allianz.com

COMPLAINTS

Our goal is to provide quality performance and services. However, there may be instances when we may not meet that goal. In such cases, please let *us* know so that we can do *our* best to solve the problem. A complaint does not affect *your* legal rights. First, please contact *us* as specified below.

Please provide *us* with *your* name, address and complaint number and attach copies of related correspondence as it will help *us* handle *your* complaint as quickly as possible through the address:

- PEC address reclami.awp-pc@legalmail.it
- E-mail to the box quality_reclami@allianz.com
- Letter addressed to AWP P&C S.A. - GENERAL REPRESENTATION FOR ITALY.
Quality Service - C.P. 81 - Via Cordusio, 4 - 20123 MILAN

The *Company* is required to respond within 45 days.

If *you* are not satisfied with the outcome of the complaint or in the event of no response within 45 days, you may apply to IVASS, Servizio Tutela degli Utenti, Via del Quirinale 21, 00187 Roma (RM), accompanying the complaint with the documentation related to the complaint handled by the *Company*.

For the submission of complaints to IVASS it is necessary to use the appropriate form available on the website www.ivass.it, under the section "For the Consumer - How to file a complaint."

For disputes concerning the quantification of benefits and the allocation of liability, the Judicial Authority has exclusive jurisdiction. Before going to the Judicial Authority, however, it is possible, and in some cases necessary, to seek an amicable agreement through alternative dispute resolution systems, such as:

- Mediation (L. 9/8/2013, n.98): can be initiated by applying to a Mediation Body among those on the Ministry of Justice list, which can be consulted at www.giustizia.it.
- Assisted Negotiation (L. 10/11/2014, n.162): can be initiated through a request from one's lawyer to the *Company*.

For the resolution of cross-border disputes, the complainant with an address for service in Italy can submit the complaint to IVASS or directly to the foreign system responsible for activating the FIN-NET procedure, by accessing the following website: <http://ec.europa.eu/finance/fin-net>

GENERAL PROVISIONS AND CONDITIONS

Effect and Validity

The insurance cover expressly entered into is in effect:

- a. for trips made for tourism, study and business purposes;
- b. in case the Policyholder is an individual, the person over eighteen with the ability to act;
- c. if the premium has been paid.

Territorial validity

The insurance is valid worldwide.

Eligibility criteria

The *Company* insures all persons:

- a. domiciled or residing in the Italian State who have a Tax Code;
- b. equipped with legal capacity at the time of signing the *policy*.

Underwriting limits

It is not permitted to enter into a number of AWP P&C S.A. - General Agent for Italy policies to guarantee the same risk, for the purpose of:

- a. increasing the capital insured by the specific product warranties;
- b. prolonging the insurance period of a current risk (*trip*);
- c. extending the period of cover over 62 continuous days for the same *trip*.

The *policy* must be taken out:

- at the same time as booking or confirming the *trip* through KLM;
- by joining the insurance package proposed on the KLM website, with the payment of the insurance premium related to the chosen package.

The *policy* is not valid if the above criteria are not met.

Right of withdrawal

Within 14 days from the date of purchase of the *policy*, the Policyholder/Insured has the right to exercise the right of withdrawal by receiving as a *refund* the premium paid and not taken, net of any taxes that are payable by the Policyholder by law. The *refund* is made in the same way chosen for the payment.

The Policyholder/Insured may communicate his decision to withdraw from the insurance contract through one of the following methods:

- sending a registered letter with acknowledgment of receipt to the address AWP P&C S.A., Rappresentanza Generale per l'Italia - Viale Brenta, 32 – 20139 Milano (MI)
- sending an email to the certified email address awp.pc@legalmail.it
- sending an email to the email address ecommerce@allianz.com
- completing and submitting online the withdrawal form available at www.allianz-protection.com

The right of withdrawal for reconsideration does not apply to travel insurance policies with a duration of less than one month, pursuant to art. 67 duodecies co. 5 lett. B) Consumer Code.

Forms of communication

All communications from the Insured, with the exception of the precautionary call to the *Operational Centre*, must be in writing, according to the methods accepted by the *Company*.

**Tax fees**

Tax fees relating to the insurance package are *your* responsibility.

Wilful exaggeration of damages

Should *you* wilfully exaggerate the amount of damages, *you* will lose the right to compensation.

Right of subrogation

The *Company* is understood to be subrogated, up to the amount of the liquidated sum, in all rights and actions that *you* may have towards those responsible for the damages.

You undertake, under penalty of forfeiture, to provide documents and information sufficient to allow for the exercise of the right of recourse and to implement all initiatives required to safeguard the same.

Reference to legal provisions

For anything not expressly regulated by this contract, the rules of Italian law shall apply.

Provisions and Limits

You free the physicians who examined *you* from professional secrecy exclusively for the events covered by this insurance *Policy* and exclusively towards the *Company* and the judges who may have been invested with the examination of the event.

Privacy Policy

We take care of your personal data

AWP P&C S.A., General Agent in Italy (Allianz Partners), with offices in Viale Brenta 32 20139 MILAN, is an insurance company authorised to provide insurance in Italy under the right of establishment that provides insurance products and services.

Protecting your privacy is one of our priorities. This privacy policy illustrates which types of personal data will be collected, the methods of and the reason for collection and the persons/entities with whom data will be shared or to whom they will be disclosed. Please read this policy carefully.

If, when taking out a policy, you provide us with the personal data of other persons who will be covered by the same policy, you are responsible for making all interested persons aware of the contents of this document.

1. Who is the data controller?

A data controller is the physical or legal person who controls and is responsible for the storage and use of personal data in paper or electronic format. Allianz Partners is the data controller, in accordance with what is defined by personal data legislation and regulatory provisions.

2. Which personal data do we collect?

We collect and process different types of personal data:

- Surname, name
- Date of birth:
- Phone number
- Nationality
- Tax reference no.
- Address
- Country of residence
- E-mail
- Travel information

3. How do we obtain and use your personal data?

We collect and use your personal data, which we will receive from KLM, for the different purposes indicated below:

- ✓ To manage the insurance contract, with specific reference to administering the policy.
- ✓ To manage the insurance contract, with specific reference to managing claims (e.g. provision of assistance, settling any claims)
- ✓ To manage sums owed
- ✓ To prevent and detect frauds
- ✓ To prevent terrorist acts
- ✓ To fulfil legal obligations (e.g. of a tax, accounting and administrative nature)
- ✓ To submit qualitative surveys via an e-mail with a link, through which you can answer to a questionnaire on our level of service, allowing us to measure your level of satisfaction and,

KLM_Cancellation&Delay_Privacy_IT_en_V01/24 – Pag. 22 di 25

AWP P&C S.A.
Sede Legale
7 rue Dora Maar,
93400 Saint-Ouen
France

Capitale Sociale
€ 18.510.562,50

Autorizzata all'esercizio
delle assicurazioni dall'Autorité
de contrôle prudentiel et de
résolution (ACPR)
il 1 febbraio 2010

Registro delle imprese
e delle Società Francesi
n. 519490080

Sede Secondaria e Rappresentanza
Generale per l'Italia
Viale Brenta, 32 - 20139 Milano (Italia)
Tel: 02.23695.1
www.allianz-partners.it

Codice Fiscale, Partita IVA e
iscrizione al Registro delle imprese
di Milano n. 07235560963 - Rea 1945496

Abilitata all'esercizio
dell'attività Assicurativa
in Italia in regime
di stabilimento, iscritta
in data 3 novembre 2010
al n. 1.00090, all'appendice
dell'Albo Imprese Assicuratrici,
Elenco I



- ✓ *if you authorize us, we might then contact you to understand how to improve our services based on your experience with us*

For the above reasons, for which we do not require your consent - please note that these activities do not require your consent - your personal data will be processed on the basis of the necessity to fulfil the contract (in particular, managing the policy, claims and sums owed) or legal obligations, as well as to pursue the Company's legitimate interests, specifically, to prevent and identify fraud and to prevent crimes relating to terrorism and to check the quality of service.

You have the right to prevent us from processing your personal data or ask us to stop processing it in line with the modalities described in section 6.

If you do not wish to provide us with your personal data, we cannot provide you with the products and services you requested or may be interested in.

4. Who can access your personal data?

We will guarantee that your personal data will be processed in a manner compatible with the purposes indicated above.

For these purposes, your personal data may be disclosed to the following entities which operate as data controllers:

- Public authorities, suppliers authorized to carry out services connected to your insurance package (e.g., road rescue services, car rental companies, transportation companies, hospitals and clinics, fitters, technicians, experts, lawyers)

For these purposes, your personal data may be disclosed to the following entities which operate as data processors for our institutions:

- Other Allianz Group companies that are authorized to carry out quality surveys and management services companies (claims, IT, post, document management).

The list of aforementioned third parties authorized to carry out their relevant services refers to the warranties that may be included in our policies.

Third parties to which we will communicate your personal data are only those that will supply the services included in your insurance package.

Finally, we may share your personal data, in the event of forecast or actual reorganisation, merger, sale, joint venture, transfer of ownership or other transfer of all or part of our business, assets or shares (including as part of insolvency procedures or similar).

5. Where will your personal data be processed?

Your personal data may be processed within or outside the European Economic Area (EEA) by entities indicated in Section 4, always within the contractual limits of confidentiality and security in line with the laws and regulations which apply to data protection. We will not disclose your personal data to entities that are not authorised to process it.

KLM_Cancellation&Delay_Privacy_IT_en_V01/24 – Pag. 23 di 25

AWP P&C S.A. Sede Legale 7 rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen France Capitale Sociale € 18.510.562,50	Autorizzata all'esercizio delle assicurazioni dall'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) il 1 febbraio 2010 Registro delle imprese e delle Società Francesi n. 519490080	Sede Secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia Viale Brenta, 32 - 20139 Milano (Italia) Tel: 02.23695.1 www.allianz-partners.it Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle imprese di Milano n. 07235560963 - Rea 1945496	Abilitata all'esercizio dell'attività Assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta in data 3 novembre 2010 al n. 1.00090, all'appendice dell'Albo Imprese Assicuratrici, Elenco I 
---	---	--	---

Where we transfer your personal data outside the EEA for processing by another Allianz Group company, we will do this in accordance with the corporate rules which are binding upon Allianz approved by Garante [the Italian Data Protection Authority] and noted as the Allianz Privacy Standard (Binding Corporate Rules, BCR), which define the appropriate personal data protection measures and are legally binding upon all Allianz Group companies. Allianz's BCRs and the list of Group companies that follow them is available on the Allianz Partners website, at the following address: https://www.allianz-partners.com/en_US/allianz-partners---binding-corporate-rules.html. Where Allianz's BCRs do not apply, we will, instead, strive to ensure that the processing of your personal data outside the EEA is appropriately protected as it would be within the EEA. For further information on the protection measure we use to transfer data (e.g. standard contractual clauses), you can contact us using the details in Section 9.

6. What are your rights with regard to personal data?

In accordance with the methods provided by applicable law or regulations, you have the right to:

- Access your personal data and to know the origin, purposes and scope of processing, the details of the data controller(s), data processor(s) and the entities to which personal data may be disclosed;
- Withdraw your consent at any time, where consent forms the basis for processing;
- Amend or rectify your personal data to ensure they are accurate;
- Request the erasure of your personal data from our archives where they are no longer needed for the purposes indicated above;
- Limit the processing of your personal data in some circumstances, for example, where you have disputed their accuracy, for the period necessary to perform appropriate checks;
- Refuse the processing of your personal data in compliance with the law;
- Obtain your personal data in electronic format, for you or your new insurer;
- Lodge a complaint with us and/or the competent authority responsible for data protection.

You can exercise the above rights by contacting us as indicated in detail in Section 9, providing your name, e-mail address, policy number and the purpose of your request.

7. How can you object to the processing of your personal data?

If permitted by applicable law or regulations, you have the right to object to the processing of your personal data or to ask us to stop processing.

Following your request, we can no longer process your personal data except where the law or the regulations permit it.

It is possible to exercise this right using the same methods indicated for all other rights contained in Section 6.

8. How long will we keep your personal data?

We will store your personal data specifically as detailed below:

- ✓ Data relating to policies - 10 [ten] years from the date the insurance relationship ceases, in accordance with the provisions of the Italian Civil Code.
- ✓ Data relating to complaints and claims, including for the purposes of preventing fraud - 10 [ten] years from the closure date of any claim, pursuant to the provisions of the Italian Civil Code.

- ✓ Data necessary for accounting entries - 10 [ten] years, pursuant to Article 2220, Italian Civil Code.
- ✓ Data concerning service quality assessments - 1 (one) year from the survey

We will not store your data for longer than is necessary, and in any case solely for the purposes for which we obtained them.

9. How can you contact us?

For questions regarding the methods of using your personal data, you can contact us via e-mail or post:

AWP P&C S.A.

General Agent for Italy

Data Protection Officer

Viale Brenta, 32

20139 MILANO

E-mail: privacyAzP_ITA@allianz.com

10. How often is this privacy policy updated?

This privacy policy will be updated regularly. We will inform you directly of any significant amendments which you may be interested in. This privacy policy was updated on September 2022.