

CONDIZIONI GENERALI

Le presenti Condizioni Generali disciplinano l'uso di MyClinic Europ Assistance, fornito da Europ Assistance Vai S.p.A. Per tutto quanto non disciplinato dalle presenti Condizioni Generali e per le modalità di erogazione dei servizi di cui all'art. 2 "Oggetto del Contratto", si rinvia alle "Condizioni d'uso di MyClinic Europ Assistance" presenti nella piattaforma <https://myclinic.europassistance.it>

Art. 1. DEFINIZIONI

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

Cliente: la persona fisica residente in Italia, Repubblica di San Marino o Stato Città del Vaticano che sottoscrive il presente contratto. Per la versione *unlimited* sono considerati Clienti anche le persone per le quali il sottoscrittore del contratto ha creato i relativi profili/account sulla piattaforma.

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

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

Corrispettivo: l'importo dovuto dal Cliente, sottoscrittore del Modulo di Adesione, per l'acquisto del servizio MyClinic Europ Assistance.

Europ Assistance Vai S.p.A. (di seguito per brevità, VAI): Società con sede in Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI) – REA 1515559 - Partita IVA 01333550323, Codice Fiscale e Reg. Imprese Milano 11989340150. Società appartenente al Gruppo Generali, iscritto all'Albo dei Gruppi assicurativi – Società unipersonale, soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

MyClinic Europ Assistance: l'insieme dei servizi di assistenza medica alla persona, forniti a distanza da VAI al Cliente attraverso la piattaforma digitale MyClinic Europ Assistance, usufruibili tramite accesso alla piattaforma <https://myclinic.europassistance.it> o tramite **App MyClinic** scaricabile presso gli store **Android** o **Apple**.

Modulo di adesione: il documento sottoscritto dall'acquirente di MyClinic Europ Assistance, contenente i suoi dati identificativi.

Art. 2. OGGETTO DEL CONTRATTO

Oggetto del Contratto sono i servizi di assistenza medica a distanza, attivi 24 ore su 24, che qui di seguito vengono brevemente descritti e che sono in dettaglio riportati sulla piattaforma.

Descrizione dei servizi

Consulto di medicina generale h24: telefonico o video, richiedibile dal Cliente ai medici di VAI tramite contatto telefonico o tramite videochiamata. Il consulto, è prestato sulla base delle informazioni fornite dal Cliente e non vale quale diagnosi di patologie in essere o future. Il consulto pertanto non può in alcun modo sostituirsi all'esame obiettivo del medico curante del Cliente e non può essere utilizzato per richiedere ai medici di VAI prescrizioni di eventuali farmaci ed esami diagnostici. Inoltre, per le situazioni di emergenza il Cliente dovrà sempre contattare il numero di emergenza del Paese in cui si trova.

Consulto specialistico: telefonico o scritto, richiedibile dal Cliente ai medici di VAI specialisti in: pediatria, ortopedia, ginecologia, cardiologia, geriatria, neurologia, psicologia, nutrizione, tramite contatto telefonico o richiesta scritta. Il consulto, è prestato sulla base delle informazioni fornite dal Cliente e non vale quale diagnosi di patologie in essere o future. Il consulto pertanto non può in alcun modo sostituirsi all'esame obiettivo del medico curante del Cliente e non può essere utilizzato per richiedere ai medici di VAI prescrizioni di eventuali farmaci ed esami diagnostici. Inoltre, per le situazioni di emergenza il Cliente dovrà sempre contattare il numero di emergenza del Paese in cui si trova.

Si precisa infine che in caso di richiesta del servizio per iscritto, la relativa consulenza verrà rilasciata al Cliente nella medesima forma nell'area riservata della piattaforma a lui dedicata entro le 48 ore successive alla richiesta.

Dati medici, disponibili e implementabili on-line dal Cliente nell'area riservata, a lui dedicata, della piattaforma. Il servizio prevede la possibilità per il Cliente di archiviare dati sanitari, referti medici ed esami diagnostici, misurazioni di parametri vitali che potranno essere consultati in qualsiasi momento dal Cliente stesso e, previo suo consenso, dai medici di VAI per erogare il servizio di assistenza richiesto. Inoltre è prevista la possibilità per il Cliente di effettuare il download dei dati medici da lui inseriti e di condividere un estratto di tali dati con una persona da lui designata attraverso l'invio di un link di accesso. Il servizio è dotato infine di una funzione che prevede la possibilità per il Cliente di tradurre nelle lingue disponibili i dati medici ivi archiviati al fine della loro condivisione con i medici all'estero. Il cliente ha inoltre facoltà di impostare un servizio di pill reminder che permette di ricevere una notifica per ricordare l'assunzione dei farmaci inseriti autonomamente.

Valutazione dei sintomi, servizio, disponibile on-line, attraverso il quale il Cliente può usufruire di un programma di autovalutazione dei propri sintomi e ricevere in restituzione indicazioni sulle probabili cause del sintomo e suggerimenti sui comportamenti da tenere. Il servizio viene erogato nei termini e condizioni riportati nelle "Condizioni d'uso di MyClinic Europ Assistance" e non può in alcun modo sostituirsi all'esame obiettivo del medico curante. Il Cliente per le situazioni di emergenza è invitato a contattare i numeri idonei in riferimento al Paese in cui si trova. Per facilitare i contatti nei Paesi europei il servizio propone il numero unico europeo di emergenza 112.

Accesso al Network di strutture sanitarie convenzionate con VAI, servizio che permette al Cliente di accedere alla rete di centri medici, centri odontoiatrici e fisioterapici convenzionati con VAI e di prenotare visite ed esami a tariffe agevolate.

Consegna farmaco al domicilio, servizio che permette al Cliente di richiedere al fornitore convenzionato con VAI la consegna di farmaci al domicilio a tariffe agevolate.

Assistenza COVID-19, servizio on-line che consente al Cliente di richiedere alla Centrale Medica di VAI informazioni sanitarie sul COVID-19, ed in particolare:

- Informazioni sui comportamenti da tenere per prevenire l'infezione,
- Indicazioni sui sintomi da monitorare,
- Indicazioni sulle norme di legge a cui attenersi.

Si precisa che le informazioni fornite dalla Centrale Medica di VAI, sono di carattere generale e non possono in alcun modo sostituirsi ad una diagnosi medica.

Valutazione rischio contagio COVID-19, servizio che consente al Cliente di far valutare dalla Centrale Medica di VAI il proprio stato di salute in caso sospetti un rischio di infezione da COVID-19. La Centrale Medica di Vai effettua un triage telefonico per orientare il Cliente sulle azioni da intraprendere.

Si precisa che le informazioni ricevute durante il triage telefonico non costituiscono una diagnosi e non possono in alcun modo sostituirsi alla valutazione del medico. Qualora il Cliente sospetti di aver contratto il virus COVID-19, occorre che contatti il medico di famiglia, la guardia medica o i numeri di emergenza dedicati.

VAI si riserva di sospendere in qualsiasi momento il servizio Assistenza Covid-19 in caso di cessata emergenza.

Il Cliente al momento dell'acquisto del servizio MyClinic Europ Assistance potrà scegliere tra una versione *classic* e una *unlimited*, che differiscono una dall'altra oltre che per il numero di consulenze fornite al Cliente anche per il numero di persone che possono usufruire dei servizi di assistenza. Scegliendo la versione *unlimited* il Cliente potrà infatti estendere l'utilizzo di MyClinic Europ Assistance ad ulteriori 5 persone, attraverso la creazione dei relativi profili/account sulla piattaforma. La versione *classic*, invece, prevede la fruizione del servizio unicamente da parte del Cliente.

Il contenuto di entrambe le versioni è di seguito riportato.

Classic	Servizi richiedibili da: Cliente, sottoscrittore del Contratto 3 consulenze generiche, 3 consulenze specialistiche Programma di autovalutazione dei sintomi Cartella Salute on-line (Dati medici) Accesso al Network di strutture convenzionate e alla consegna farmaco a tariffe agevolate
Unlimited	Servizi richiedibili da: Cliente sottoscrittore del Contratto + altre 5 persone per le quali egli ha creato dei profili/account sul sito internet https://myclinic.europassistance.it 100 consulenze generiche e consulenze specialistiche Programma di autovalutazione dei sintomi Cartella Salute on-line (Dati medici) Accesso al Network di strutture convenzionate e alla consegna farmaco a tariffe agevolate

Al momento dell'acquisto, il Cliente potrà inoltre scegliere tra una delle due versioni, sottoscrivendo un contratto mensile o annuale.

MyClinic Europ Assistance è acquistabile e richiedibile unicamente dalle persone che abbiano compiuto i 18 anni di età. Per i minori di età MyClinic Europ Assistance è richiedibile da colui che ne esercita la podestà.

Art. 3. MODALITA' DI ACQUISTO E CORRISPETTIVO

Il Cliente interessato all'acquisto di MyClinic Europ Assistance dovrà contattare VAI al numero 800.44.33.22 o collegarsi alla piattaforma. Successivamente a tale contatto, il Cliente riceverà da VAI presso l'indirizzo e-mail comunicato, il presente Contratto, comprensivo del Modulo di adesione, che è suo obbligo restituire sottoscritto all'indirizzo servizioclienti@europassistance.it.

Il corrispettivo per l'acquisto di MyClinic Europ Assistance varia in funzione della versione e della durata scelti ed è pari a quanto riportato nel modulo di adesione.

Il corrispettivo è comprensivo di IVA e potrà essere versato esclusivamente tramite carta di credito in corso di validità. Il Cliente dovrà essere l'intestatario della carta di credito utilizzata per il pagamento e autorizzerà, con la sottoscrizione del presente Contratto, l'utilizzo della stessa per il pagamento delle mensilità/annualità successive alla prima, salvo non intervenga disdetta ai sensi dell'art. 5.

Si precisa che, Vai, ha la facoltà di proporre una prova gratuita mensile, qualora il Cliente sia interessato dovrà registrarsi sulla piattaforma ed inserire i dati di una carta di credito in corso di validità e a lui intestata; VAI, per verificarne la validità effettuerà un addebito di Euro 0,10.

Allo scadere del mese di prova, il contratto, salvo diversa comunicazione del Cliente inviata a VAI tramite mail all'indirizzo servizioclienti@europassistance.it, si intenderà perfezionato con conseguente addebito del corrispettivo mensile sulla carta di credito comunicata dal Cliente a partire dal mese successivo quello della prova.

Si precisa che è facoltà di Vai limitare/interrompere in qualsiasi momento la prova gratuita di MyClinic Europ Assistance in caso di uso illecito dei servizi o per proprie esigenze organizzative. In quest'ultimo caso VAI ne darà avviso al Cliente, a mezzo mail, con ragionevole preavviso.

Art. 4. MODALITA' DI ATTIVAZIONE DI MYCLINIC EUROP ASSISTANCE, ACCESSO AI SERVIZI E CONDIZIONI DI UTILIZZO

Il Cliente dopo aver terminato il processo di acquisto, sarà guidato nel processo di attivazione di MyClinic Europ Assistance, al termine del quale riceverà all'indirizzo e-mail comunicato:

- username e password per accedere ai servizi;
- link per recuperare la password in caso di smarrimento;
- indicazioni per scaricare l'App MyClinic presso gli store Android o Apple;
- copia delle presenti Condizioni Generali, comprensive dell'Informativa sul trattamento dei dati per finalità contrattuali e commerciali (ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali)

Possono accedere ai servizi MyClinic Europ Assistance le persone maggiori di 18 anni di età, mentre per i minori di età l'accesso potrà essere effettuato da colui che ne esercita la potestà. Tale soggetto è responsabile nei confronti di VAI dei dati e delle informazioni inserite al fine della richiesta dei servizi.

Del pari, laddove al fine dell'erogazione dei servizi o nel contesto di specifiche funzionalità di MyClinic Europ Assistance, VAI richieda al Cliente l'autonomo inserimento di dati/informazioni nella piattaforma, lo stesso è responsabile della correttezza e veridicità dei dati inseriti, assumendosi di conseguenza ogni rischio ed onere per omissioni od errori nell'inserimento dei dati stessi.

I servizi di assistenza medica alla persona di MyClinic Europ Assistance sono soggetti a condizioni di uso lecite, corrette e secondo buon costume. L'accesso ai servizi e il loro utilizzo è strettamente personale. E' fatto espresso divieto al Cliente di registrare/videoregistrare con qualsiasi dispositivo, processo, software o programma i consulti/videoconsulti ricevuti. In caso di inosservanza delle predette norme di utilizzo, VAI avrà facoltà di inibire al Cliente l'accesso a MyClinic Europ Assistance e di recedere dal Contratto, dandone comunicazione al Cliente a mezzo mail all'indirizzo comunicatole in fase di registrazione.

Art. 5. DECORRENZA, DURATA DEL CONTRATTO E CONSERVAZIONE DEI DATI

MyClinic Europ Assistance, a seconda dell'opzione scelta in fase di acquisto dal Cliente, potrà avere una durata mensile o annuale dalla data di attivazione. Alla scadenza, il Contratto si rinnoverà tacitamente di un uguale periodo e così periodicamente, salvo che non intervenga disdetta. In quest'ultimo caso il Cliente dovrà comunicare a VAI la sua intenzione di recedere dal Contratto a mezzo mail, all'indirizzo servizio.clienti@europassistance.it, almeno dieci giorni prima la scadenza, nel caso di Contratto mensile o, trenta giorni prima la scadenza, nel caso di Contratto annuale.

Il diritto di recesso sarà efficace decorsi 10 giorni dalla data di ricezione da parte di VAI della suddetta comunicazione, nel caso di Contratto mensile e decorsi 30 giorni, nel caso di Contratto annuale.

Qualora sia intenzione di VAI recedere dal Contratto, quest'ultima dovrà darne comunicazione al Cliente all'indirizzo e-mail comunicatole in fase di registrazione nei termini di cui sopra. Il diritto di recesso sarà efficace decorsi 10 giorni dalla data di ricezione da parte del Cliente della suddetta comunicazione, nel caso di Contratto mensile e decorsi 30 giorni, nel caso di Contratto annuale.

Resta comunque inteso tra le parti che in caso di disdetta del Contratto, il Cliente avrà la possibilità di accedere alla propria area riservata della piattaforma per ulteriori novanta giorni dalla data di efficacia della disdetta stessa per effettuare il download dei dati inseriti. Decorso tale termine, i dati del Cliente e, nel caso di acquisto della versione *unlimited*, quelli dei profili/account da lui creati, verranno cancellati.

Art. 6. DIRITTO DI RECESSO E RECLAMI

Il Cliente ha diritto di recedere dal presente Contratto, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto cioè dal momento in cui VAI riceve il pagamento del corrispettivo da parte del Cliente.

Il Cliente potrà esercitare il diritto di cui sopra tramite richiesta scritta, a mezzo lettera raccomandata A.R. da inviare ad Europ Assistance Vai S.p.A. - Servizio Clienti - Via del Mulino, 4 - 20057 Assago (MI) e/o Posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo e-mail EuropassistanceVaiSpA@pec.europassistance.it. La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine di 14 (quattordici) giorni, anche mediante posta elettronica e fax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o PEC entro le 48 (quarantotto) ore successive; la raccomandata si intende spedita in tempo utile se consegnata all'ufficio postale accettante entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto. Vai, entro un mese dalla ricezione della richiesta, procederà alla restituzione nei confronti del Cliente del corrispettivo da quest'ultimo pagato, **sempreché il Cliente non abbia utilizzato uno o più dei servizi previsti dal Contratto prima della scadenza del predetto termine, nel qual caso il diritto di ripensamento è escluso, ai sensi dell'art. 59, comma 1, lettera a) del D. Lgs. 206/05.**

In caso di reclami riguardanti il rapporto contrattuale il Cliente potrà rivolgersi a Europ Assistance Vai S.p.a. - Ufficio Reclami con le seguenti modalità:

- tramite posta: Via del Mulino, 4 - 20057 Assago (MI);
- tramite posta elettronica certificata: reclami@pec.europassistance.it;
- tramite e-mail: ufficio.reclami@europassistance.it.

Art. 7. ESONERO DI RESPONSABILITA'

VAI declina qualsivoglia responsabilità per danni diretti o indiretti, perdite o costi, causati dall'uso improprio, da parte del Cliente, di My Clinic Europ Assistance, degli strumenti di connessione e della mancata conoscenza da parte di quest'ultimo delle specifiche tecnico-procedurali per richiedere i servizi.

VAI declina altresì qualsivoglia responsabilità per eventuali danni causati ai sistemi informatici o per perdita dei dati dei Clienti provocati da virus informatici in conseguenza dell'accesso alla piattaforma.

Inoltre, il Cliente dichiara fin d'ora di esonerare VAI da qualsivoglia responsabilità derivante dal mancato funzionamento – totale e/o parziale – di MyClinic Europ Assistance a causa di mancata e/o parziale copertura del servizio Internet o derivante da ritardi, interruzioni o sospensioni del servizio non dipendenti dalla volontà di VAI o dovuti a causa di forza maggiore o a caso fortuito.

Il Cliente prende infine atto che i servizi di assistenza medica alla persona di MyClinic Europ Assistance non possono in alcun modo sostituirsi all'esame obiettivo del medico curante e che per le situazioni di emergenza il Cliente dovrà sempre contattare il numero unico di emergenza del Paese in cui si trova.

Art. 8. MODIFICA DELLE CONDIZIONI GENERALI

Il Cliente accorda a VAI la facoltà di modificare, nel rispetto delle normative applicabili, le Condizioni Generali, ivi comprese quelle economiche ed i servizi. Ove si tratti di modifiche sfavorevoli per il Cliente, esse verranno comunicate a quest'ultimo per iscritto con un preavviso di 10 (dieci) giorni rispetto alla data di applicazione delle modifiche contenute nella comunicazione stessa. Le modifiche così comunicate si intendono accettate dal Cliente a meno che questi non comunichi a VAI, prima della data prevista per l'applicazione della modifica, e con le modalità indicate all'articolo 5, che non vuole accettarle e pertanto esercita il diritto di recesso che sarà efficace dalla data di ricezione della suddetta comunicazione.

Art. 9. LEGGE REGOLATRICE DEL CONTRATTO E FORO COMPETENTE

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

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

Art. 10. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il Cliente si impegna a portare a conoscenza di tutti quei soggetti, i cui dati personali potranno essere trattati da Europ Assistance Vai in adempimento a quanto previsto nel contratto, del contenuto dell'Informativa sul trattamento dei dati inclusa nelle presenti Condizioni Generali e ad acquisire dagli stessi per le finalità contrattuali il consenso al trattamento dei loro dati relativi alla salute. A tal fine, potrà sottoporre all'interessato la seguente formulazione di consenso: "Ho letto l'Informativa sul trattamento dei dati e acconsento al trattamento dei miei dati personali relativi alla salute necessari alla gestione del contratto da parte di Europ Assistance Vai e dei soggetti indicati nell'informativa."

Art. 11. SANZIONI INTERNAZIONALI

Le "Sanzioni Internazionali" indicano l'insieme delle disposizioni nazionali e internazionali che regolano gli embarghi, gli individui e le entità sanzionate, il finanziamento del terrorismo e le restrizioni commerciali adottate da: i) Nazioni Unite; (ii) Unione Europea; (iii) Stati Uniti d'America, principalmente attraverso l'Office of Foreign Assets Control del Dipartimento del Tesoro degli Stati Uniti; (iv) Regno Unito e (v) giurisdizioni nazionali che disciplinano il presente contratto.

Europ Assistance Vai S.p.A. non è tenuta a fornire i servizi descritti nel contratto se questo la espone a qualsiasi sanzione, divieto o restrizione ai sensi delle risoluzioni delle Nazioni Unite o delle sanzioni commerciali o economiche, leggi o regolamenti dell'Unione Europea, degli Stati Uniti d'America, del Regno Unito o di giurisdizioni nazionali applicabili che disciplinano il presente contratto.

Questa clausola prevarrà su qualsiasi clausola contraria eventualmente contenuta in questo contratto.

Per ulteriori dettagli puoi visitare:

<https://www.europassistance.it/contenuti-utili/international-regulatory-information-links>

Il contratto non è operante nei seguenti Paesi: **Siria, Corea del Nord, Iran, Venezuela, Bielorussia e in Crimea.**

Attenzione!

Se il cliente è una "United States Person" ed è a Cuba, per poter avere i servizi previsti dal contratto deve dimostrare a Europ Assistance Vai S.p.A. di essere a Cuba rispettando le leggi USA.

Senza l'autorizzazione al soggiorno del cliente a Cuba Europ Assistance Vai S.p.A. non può fornire i servizi.

INFORMATIVA NELL'IPOTESI DI CONTRATTO A DISTANZA E NELL'IPOTESI DI CONTRATTO NEGOZIATO FUORI DEI LOCALI COMMERCIALI

Gentile Cliente,

Il contratto proposto è definito ai sensi del D.Lgs. 206/05 **contratto a distanza**: "qualsiasi contratto concluso tra il professionista e il consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso" ovvero **contratto negoziato fuori dei locali commerciali**: "qualsiasi contratto tra il professionista e il consumatore: 1) concluso alla presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, in un luogo diverso dai locali del professionista; 2) per cui è stata fatta un'offerta da parte del consumatore, nelle stesse circostanze di cui al numero 1; 3) concluso nei locali del professionista o mediante qualsiasi mezzo di comunicazione a distanza immediatamente dopo che il consumatore è stato avvicinato personalmente e singolarmente in un luogo diverso dai locali del professionista, alla presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore; oppure 4) concluso durante un viaggio promozionale organizzato dal professionista e avente lo scopo o l'effetto di promuovere e vendere beni o servizi al consumatore".

Il contratto proposto è descritto nelle Condizioni Generali.

Ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs 206/05 (Codice del Consumo) La informiamo che:

Consumatore o utente: è la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, artigianale, o professionale eventualmente svolta.

Professionista è la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario.

Europ Assistance Vai S.p.A. è il "Professionista" ovvero una Società di Servizi avente sede legale in Italia, Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI) che ha negoziato il Contratto.

Per i contratti conclusi a distanza o fuori dei locali commerciali è previsto il recesso entro **il termine di 14 giorni** dalla data di conclusione del contratto, cioè dal momento in cui VAI riceve il pagamento del corrispettivo, con le modalità e nei termini di cui all'art. 5 delle Condizioni Generali.

COSA SONO I DATI PERSONALI E COME VENGONO UTILIZZATI DA EUROP ASSISTANCE VAI SpA
Informativa sul trattamento dei dati per finalità contrattuali e commerciali (ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali)

I **Dati personali** sono le informazioni che riguardano una persona e che permettono di riconoscerla tra altre persone. Sono Dati personali ad esempio il nome e cognome, il numero di carta di identità o di passaporto, le informazioni relative allo stato di salute, come la malattia o l'infortunio, le informazioni relative a reati e condanne penali.

Esistono norme¹ che tutelano i Dati personali per proteggerli da utilizzi non corretti. Europ Assistance Vai rispetta queste norme e, anche per questo motivo, desidera informarla su cosa fa dei Suoi Dati personali².

Se quanto è descritto in questa Informativa non è sufficiente o desidera far valere un diritto previsto dalla normativa, può scrivere al **Responsabile della protezione dei dati** presso Europ Assistance Vai - Ufficio Protezione Dati - Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI) o via mail a UfficioProtezioneDati@europassistance.it

Perché Europ Assistance Vai utilizza i Suoi Dati personali e cosa succede se Lei non li fornisce o non autorizza ad usarli

Europ Assistance Vai utilizza i Suoi Dati personali, anche quelli relativi allo stato di salute, per le seguenti **finalità contrattuali**:

- svolgere l'attività che è prevista dal contratto; proporre e gestire il contratto, riscuotere le quote di adesione, fare attività di controllo e statistiche: i Suoi Dati comuni, che potrebbero essere anche relativi alla Sua posizione se le il contratto prevede la geolocalizzazione, vengono trattati per adempimento contrattuale; per trattare i Suoi Dati relativi allo stato di salute dovrà fornire il Suo consenso; nel processo di preventivazione e acquisto online di taluni servizi vengono usati *processi decisionali automatizzati* che potrebbero comportare l'impossibilità di acquistare il servizio: potrà rivolgersi al Servizio Clienti per avere maggiori spiegazioni.
- prevenire e individuare le frodi, intraprendere azioni legali e comunicare alle Autorità possibili reati, recuperare i crediti, effettuare comunicazioni infragruppo, tutelare la sicurezza degli edifici e degli strumenti informatici: i Suoi Dati, anche quelli relativi allo stato di salute per i quali ha prestato consenso, vengono trattati per interesse legittimo della società e di terzi;
- svolgere l'attività che è prevista dalla legge, come ad esempio la conservazione dei documenti contrattuali; rispondere alle richieste delle autorità, come ad esempio dei Carabinieri: i Suoi Dati, inclusi quelli relativi allo stato di salute, vengono trattati per adempimento di legge o regolamentari.

Se Lei non fornisce i Suoi Dati personali e/o non acconsente ad usarli, Europ Assistance Vai non potrà svolgere l'attività per le **finalità contrattuali** e quindi non potrà neppure fornire il servizio pattuito.

Inoltre Lei, fornendo il relativo consenso, potrà autorizzare Europ Assistance Vai ad utilizzare i suoi Dati personali (non quelli relativi allo stato di salute) per le seguenti **finalità commerciali**:

1. per ricevere pubblicità o offerte a Lei dedicate per i prodotti di Europ Assistance Vai, per permetterci di contattarla per sapere quale nuovo servizio Le piacerebbe e come si è trovato quando ha avuto bisogno dei servizi che ha utilizzato. Effettueremo queste attività inviandole una lettera, un fax o una e-mail, contattandola ai suoi numeri di telefono, mandandole messaggi sul cellulare;
2. per comunicare i Suoi Dati personali ad Europ Assistance Italia SpA³ che li utilizzerà per mandarle pubblicità dei prodotti di Europ Assistance Italia, per contattarla per sapere quale nuovo servizio Le piacerebbe e come si è trovato quando ha avuto bisogno dei servizi che ha utilizzato. Europ Assistance Italia effettuerà queste attività inviandole una lettera, un fax o una e-mail, contattandola ai suoi numeri di telefono, mandandole messaggi sul cellulare. L'informativa privacy di Europ Assistance Italia spa è presente sul sito www.europassistance.it/privacy;
3. per fare una attività di profilazione, anche attraverso computer, ovvero una analisi dei prodotti e servizi che Lei ha utilizzato, con lo scopo di individuare le sue esigenze/preferenze e migliorare così la nostra offerta. Questa analisi verrà effettuata tramite *processi decisionali automatizzati*.

Per ricevere i Servizi previsti dal contratto, non è necessaria l'autorizzazione per le **finalità commerciali**.

Come Europ Assistance Vai utilizza i Suoi Dati personali e a chi li comunica

Europ Assistance Vai, attraverso suoi dipendenti, collaboratori ed anche soggetti/società esterni,⁴ utilizza i Dati personali che ha ottenuto da Lei o da altre persone (come ad esempio dal contraente, da un suo parente o dal medico che l'ha curata, da un compagno di viaggio o da un fornitore) sia su carta sia con il computer o app.

Per le **finalità contrattuali e commerciali** Europ Assistance Vai potrà comunicare i Suoi Dati personali, se necessario, a soggetti privati e pubblici ed altri soggetti che svolgono compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa⁵.

Europ Assistance Vai, in base alla attività che deve svolgere, potrà usare i Suoi Dati personali in Italia e all'estero e comunicarli anche a soggetti con sede in Stati che si trovano al di fuori dell'Unione Europea e che potrebbero non garantire un livello di protezione adeguato secondo la Commissione Europea. In questi casi, il trasferimento dei Suoi Dati personali verso soggetti al di fuori dell'Unione Europea

¹ Il Regolamento Europeo sul Trattamento dei Dati personali UE 2016/679 (di seguito Regolamento Privacy) e la normativa italiana primaria e secondaria

² Europ Assistance Vai opera in qualità di Titolare del trattamento secondo quanto previsto dal Regolamento Privacy

³ Europ Assistance Italia utilizzerà i Dati personali in qualità di autonomo Titolare del trattamento.

⁴ Questi soggetti, ai sensi del Regolamento Privacy, vengono designati Responsabili e/o persone autorizzate al trattamento, o operano quali Titolari autonomi o Contitolari, e svolgono compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa. Sono ad esempio: agenti, banche, SIM ed altri canali di acquisizione; legali e medici fiduciari, consulenti tecnici, soccorsi stradali, periti, autofficine, centri di demolizione di autoveicoli, strutture sanitarie, società di liquidazione dei sinistri ed altri erogatori convenzionati di servizi, società del Gruppo Generali ed altre società che svolgono servizi di gestione dei contratti e delle prestazioni, servizi informatici, telematici, finanziari, amministrativi, di archiviazione, di gestione della corrispondenza, di revisione contabile e certificazione di bilancio, nonché società specializzate in ricerche di mercato e indagini sulla qualità dei servizi.

⁵ Contraente, altre filiali di Europ Assistance, Società del Gruppo Generali e altri soggetti quali ad esempio avvocati, medici, consulenti e altri professionisti; fornitori come carrozzerie, soccorritori, demolitori, strutture sanitarie, società che gestiscono i sinistri, altre società che forniscono servizi informatici, telematici, finanziari, amministrativi, di archiviazione, di mailing, di profilazione e che rilevano il grado di soddisfazione dei clienti.

avverrà con le opportune ed adeguate garanzie in base alla legge applicabile. Lei ha il diritto di ottenere le informazioni e, se opportuno, una copia delle garanzie adottate per trasferire i Suoi Dati personali fuori dalla Unione Europea contattando l'Ufficio Protezione Dati. Europ Assistance Vai non renderà accessibili al pubblico i Suoi Dati personali.

Per quanto tempo Europ Assistance Vai conserva i suoi Dati personali

Europ Assistance Vai conserva i Suoi Dati personali per tutto il tempo necessario alla gestione delle finalità sopra indicate secondo quanto previsto dalla normativa o, se mancante, in base ai tempi che di seguito vengono riportati.

- I Dati personali contenuti nei contratti, nei fascicoli di sinistro (ad esempio attivazione del consulto medico) e contenzioso, vengono conservati per 10 anni dalla ultima registrazione ai sensi delle disposizioni del Codice Civile.
- I Dati personali comuni raccolti in qualsiasi occasione (ad esempio stipula di un contratto, richiesta di un preventivo..) accompagnati da consenso/rifiuto del consenso per le promozioni commerciali e la profilazione vengono conservati senza scadenza, così come le evidenze delle relative modifiche da Lei apportate nel corso del tempo al consenso/rifiuto. Rimane fermo il suo diritto ad opporsi in ogni momento a tali trattamenti e a richiedere la cancellazione dei suoi dati laddove non sussistano condizioni contrattuali o normative che prevedano la necessaria conservazione.
- I Dati personali raccolti a seguito dell'esercizio dei diritti degli interessati vengono conservati per 10 anni dall'ultima registrazione ai sensi delle disposizioni del Codice Civile.
- I Dati personali di soggetti che hanno frodato o tentato di frodare vengono conservati anche oltre il termine di 10 anni.

In generale, per tutto quanto non espressamente specificato, si applica il termine di conservazione decennale previsto dall'articolo 2220 del Codice Civile o altro specifico termine previsto dalla normativa in vigore.

Ricordiamo che:

- o È Sua facoltà caricare i Suoi Dati personali⁶, anche sanitari, all'interno della Sua cartella medica e renderli visibili in caso di attivazione del consulto medico selezionando l'opzione nella sezione dati medici di base. In tal caso i Suoi Dati, ivi inclusi dati sanitari, se da Lei caricati, saranno visibili al medico e ad Europ Assistance Vai. È inoltre sua facoltà condividere tali dati rendendoli visibili a soggetti di Sua scelta tramite la funzione Passaporto Sanitario
- o Alla scadenza del Contratto, in caso di mancato rinnovo, avrà la possibilità per ulteriori novanta giorni, accedendo alla Sua area riservata del sito <https://myclinic.europassistance.it>, di scaricare i Dati inseriti. Decorso tale termine, i Dati personali caricati sulla Sua cartella medica, verranno cancellati.

Quali sono i Suoi diritti a tutela dei Suoi Dati personali

In relazione al trattamento dei Suoi Dati personali Lei ha i seguenti diritti: accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, portabilità, revoca, opposizione che potrà far valere con le modalità riportate nel successivo paragrafo "Come può fare per far valere i suoi diritti a tutela dei suoi dati personali". I diritti sono esercitabili anche nei confronti di Europ Assistance Italia se Lei ha fornito il consenso al trattamento per finalità di promozione commerciale dei prodotti di Europ Assistance Italia.

Lei ha il diritto di presentare un reclamo al Garante per la Protezione dei dati personali e può trovare maggiori informazioni sul sito www.garanteprivacy.it.

Come può fare per far valere i Suoi diritti a tutela dei Suoi dati personali

- Per conoscere quali sono i Suoi Dati personali utilizzati da Europ Assistance Vai o da Europ Assistance Italia (diritto di accesso);
- per chiedere di rettificare (aggiornare, modificare) o, se possibile, cancellare, limitare ed esercitare il diritto di portabilità sui Suoi Dati personali trattati presso Europ Assistance Vai o Europ Assistance Italia;
- per opporsi al trattamento dei Suoi Dati personali basato sull'interesse legittimo del titolare o di un terzo salvo che il titolare o il terzo dimostri la prevalenza di detti interessi legittimi rispetto ai Suoi oppure tale trattamento sia necessario per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; per opporsi al trattamento dei Suoi Dati personali per finalità di marketing diretto
- se il trattamento che ha posto in essere Europ Assistance Vai si basa sul Suo consenso, per revocare il consenso prestato in qualunque momento fermo restando che la revoca del consenso precedentemente prestato non toglie liceità al trattamento effettuato con il Suo consenso prima della revoca.

può scrivere a:

Ufficio Protezione Dati - Europ Assistance Vai SpA - Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI),
anche via mail: UfficioProtezioneDati@europassistance.it

Modifiche e aggiornamenti dell'Informativa

Anche in considerazione di futuri cambiamenti che potranno intervenire sulla normativa privacy applicabile, Europ Assistance Vai potrà integrare e/o aggiornare, in tutto o in parte, la presente Informativa. Resta inteso che qualsiasi modifica, integrazione o aggiornamento sarà comunicato in conformità alla normativa vigente anche a mezzo di pubblicazione sul sito internet www.europassistance.it dove potrà anche trovare maggiori informazioni sulle politiche in materia di protezione dei dati personali adottate da Europ Assistance Vai.

Da sapere

In caso di utilizzo della funzione di identificazione tramite strumento biometrico per accedere all'area riservata del portale My Clinic nessun dato biometrico verrà trattato da Europ Assistance Vai.

⁶ Laddove avesse acquistato la versione unlimited, potrà caricare anche i dati relativi ai minori su cui esercita potestà genitoriale creando i rispettivi profili

Oggetto: Aggiornamento dell'articolo Sanzioni Internazionali delle Condizioni di Assicurazione

Gentile Cliente,

ad integrazione e/o sostituzione di quanto riportato nelle tue Condizioni di Assicurazione, alle tue Condizioni di Assicurazione viene aggiunto il seguente articolo:

Art. – EFFETTO DELLE SANZIONI INTERNAZIONALI SULLA COPERTURA ASSICURATIVA

Europ Assistance Italia S.p.A. non è tenuta a:

- fornire alcuna copertura assicurativa,
- pagare i sinistri

questo la espone a qualsiasi sanzione, divieto o restrizione che provengono da "Sanzioni Internazionali".

Le "SANZIONI INTERNAZIONALI" sono misure restrittive, ossia limitazioni o divieti imposti delle disposizioni nazionali e/o internazionali. Sono applicabili a individui, gruppi o entità.

A titolo esemplificativo e non esaustivo le sanzioni internazionali possono essere adottate da ONU, Unione Europea, Stati Uniti d'America, Regno Unito, singole Nazioni.

Questo articolo prevarrà su qualsiasi altro articolo eventualmente contenuto in queste Condizioni di Assicurazione.

Verifica in ogni caso l'elenco aggiornato dei paesi sanzionati al link:

<https://www.europassistance.it/contenuti-utili/international-regulatory-information-links>

Attenzione!

Se sei una "United States Person" e sei a Cuba o in Venezuela, per beneficiare della copertura assicurativa devi dimostrare ad Europ Assistance Italia S.p.A. di essere a Cuba o in Venezuela rispettando le leggi USA.

Senza l'autorizzazione al tuo soggiorno a Cuba o in Venezuela, Europ Assistance Italia S.p.A. non può fornire la copertura assicurativa.

Ti segnaliamo che qualora i paesi o i territori indicati nel link siano contenuti nell'Art/Definizione "Estensione Territoriale", essi sono da intendersi esclusi dalle Condizioni di Assicurazione.

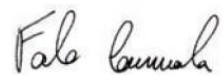
Tutto quanto sopra prevarrà su qualsiasi articolo contrario eventualmente contenuto nelle Condizioni di Assicurazione.

Cordiali Saluti,

Europ Assistance Italia S.p.A.



Linda Profumi
Chief Legal Officer



Fabio Carsenzuola
Chief Executive Officer



Gentile Cliente,

desideriamo informarti che, a decorrere dal 1° ottobre, la società Europ Assistance Vai S.p.A. assume la nuova denominazione sociale:

REDION ITALY SERVICES S.P.A.

Si tratta esclusivamente di un cambio di nome. La società rimane la stessa e non vi sono modifiche alla sua identità giuridica.

Restano invariati la struttura della società, la partita IVA e tutte le autorizzazioni necessarie per lo svolgimento della sua attività.

Anche i contratti attualmente in vigore continueranno senza interruzioni e alle stesse condizioni.

Non sarà necessario svolgere alcuna attività o sottoscrivere nuovi documenti a causa di questo cambiamento.

A partire dal 1° ottobre saranno aggiornati i seguenti recapiti:

Denominazione sociale: **Redion Italy Services S.p.A.**

PEC: redionservices@pec.redion.it

Reclami: reclami@pec.redion.it; ufficio.reclami.it@redion.com

A decorrere dal 1° ottobre 2026, sul sito internet **www.redion.it** sarà possibile consultare l'informativa privacy aggiornata all'interno della quale saranno riportati i recapiti e i contatti del Titolare del trattamento e del Data Protection Officer (DPO).

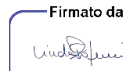
Ti invitiamo ad aggiornare i riferimenti della Società utilizzando i nuovi recapiti per le future comunicazioni.

Per qualsiasi chiarimento, restiamo a tua disposizione.

Cordiali saluti,

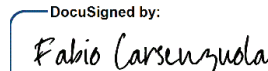
Redion Italy Services S.p.A.

Firmato da:


EB61DA5894C74EA...

Linda Profumi
Chief Legal Officer
di Redion Italy Insurance S.p.A.

DocuSigned by:


5DD06E7BCD254C2...

Fabio Carsenzuola
Presidente

Redion Italy Services S.p.A.

Sede sociale, Direzione e Uffici: Via del Mulino n. 4 – 20057 Assago (MI) Tel.02.58.38.41–Fax02.58.47.70.74.

Indirizzo di posta elettronica certificata (PEC): redionservices@pec.redion.it.

Capitale Sociale Euro 4.324.620,00 i.v. - Rea 1515559 - Partita IVA 01333550323 – Codice Fiscale e

Reg. Imprese Milano 11989340150. Società appartenente al Gruppo Generali, iscritto all'Albo dei Gruppi

assicurativi – Società Unipersonale, soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

