

ASSURANCE VOYAGE

Document d'information sur le produit d'assurance



Compagnie d'assurance : AWP P&C S.A.

Assurance Annulation « Full Flex »

AWP P&C S.A. – succursale grecque, exerçant sous le nom de Mondial Assistance (10, rue Premetis, Agios Dimitrios, 173 42, Attique) avec le numéro d'enregistrement d'entreprise 124252501001 et le numéro d'identification fiscale 098118029, opère en Grèce sous la forme d'une succursale légalement constituée.

Ce document fournit un résumé des informations essentielles sur le produit d'assurance « Assurance Annulation Voyage » et ne tient pas compte de vos demandes et besoins spécifiques. Des informations précontractuelles complètes sont fournies dans les conditions générales et particulières du produit d'assurance. Lors de la souscription, vous recevrez les informations contractuelles avec les détails de votre couverture d'assurance. Pour être pleinement informé, veuillez les lire attentivement.

De quel type d'assurance s'agit-il ?

Notre produit est un produit de protection de voyage à court terme et offre aux voyageurs les avantages suivants : Assurance annulation de voyage.

UN J QU'EST-CE QUI EST ASSURÉ ?

Annulation de voyage

Quels événements sont assurés ?

Le début du voyage comme prévu n'est pas possible ou ne peut pas être

attendu en raison de (par exemple) :

- ✓ Maladie grave inattendue qui n'était pas existante ou traitée avant la prise souscrire une assurance ou réserver un voyage
- ✓ Accident de la route

Qu'est-ce qui sera remboursé ?

- ✓ Frais d'annulation si le voyage doit être annulé

Somme assurée : jusqu'à 10 000 € par assuré

QU'EST-CE QUI N'EST PAS ASSURÉ ?

Applicable à toutes les couvertures

x Événements pour lesquels la responsabilité peut incomber à l'organisateur du voyage, principalement pour des raisons de sécurité aérienne et/ou de surréservation

Annulation de voyage

x Maladies existantes avant la souscription de l'assurance ou respectivement la réservation

du voyage

x Ordonnances de quarantaine généralement applicables à une partie ou à la totalité de la population, à l'ensemble d'un navire ou à une zone géographique entière

A-T-IL DES RESTRICTIONS EN MATIÈRE DE COUVERTURE ?

- ! Guerre (déclarée ou non) ou actes de travail
- ! Troubles civils ou agitation, sauf lorsque et dans la mesure où les troubles civils ou agitation sont expressément mentionnés dans les garanties assurées
- ! Événements terroristes
- ! Votre automutilation intentionnelle ou si vous tentez ou commettez un suicide
- ! Conditions médicales préexistantes non stabilisées qui ont été diagnostiquées ou traitées avant la date d'achat de la police
- ! Une épidémie ou une pandémie expressément mentionnée dans les garanties assurées
- ! Pollution, événements météorologiques ou climatiques
- ! Catastrophe naturelle, sauf lorsque et dans la mesure où une catastrophe naturelle est expressément mentionnée dans les garanties assurées
- ! La consommation d'alcool ou de drogues non prescrites médicalement
- ! Participant à un sport professionnel ou dangereux

OÙ EST-CE QUE JE SUIS COUVERT ?

- ✓ La annulation est couverte avant le début du voyage, qui se déroule généralement dans le pays de résidence de l'assuré.



QUELLES SONT MES OBLIGATIONS ?

Pour éviter que le contrat soit résilié et que les demandes d'indemnisation soient réduites ou refusées, l'assuré doit :

Lors de la souscription de ce contrat d'assurance

- Fournir à l'assureur des informations pertinentes, vérifiables et complètes lui permettant de souscrire le contrat d'assurance ;
- Fournir à l'assureur les pièces justificatives sur demande ;
- Payer la prime comme indiqué dans la police d'assurance ;
- Lisez attentivement la documentation du contrat pour vous assurer qu'elle offre la couverture nécessaire et que toutes les conditions générales applicables sont respectées.

Une fois le contrat d'assurance en vigueur

- Informez l'assureur dans les meilleurs délais de tout changement survenant et pouvant affecter la couverture,
- Prendre des précautions raisonnables pour se protéger et protéger ses biens contre les accidents, les blessures, les pertes et les dommages et pour minimiser toute réclamation.

En cas de sinistre

Contactez l'assureur pour faire la réclamation immédiatement après un événement de crise, conformément aux termes et conditions et fournissez les l'assureur avec toutes les pièces justificatives permettant de traiter la réclamation ;

- Informer l'assureur en cas de double assurance et lui indiquer si l'assuré a reçu un paiement d'un autre assureur pour tout ou partie du sinistre.



QUAND ET COMMENT PAYER ?

La prime est payée au moment de la souscription de l'assurance voyage, par le moyen de paiement accepté lors de l'achat.



Quand commence et se termine la couverture ?

La couverture d'annulation commence à compter de la date de souscription de la police d'assurance et prend fin à la date de départ du voyage indiquée dans la police d'assurance.



COMMENT PUIS-JE ANNULER LE CONTRAT ?

Le contrat d'assurance prend fin à la date convenue. Vous n'êtes pas obligé de le résilier.

L'assuré peut résilier le contrat d'assurance dans les 14 premiers jours suivant la souscription du contrat d'assurance si celui-ci ne répond pas à ses besoins.

Dans le cas ci-dessus, veuillez envoyer un e-mail à globy@monic-al-assistance.gr pour demander l'annulation du contrat.

Veuillez noter que l'annulation du contrat n'est pas possible si l'assuré a effectué un sinistre ou a commencé son voyage.



Assurance voyage annulation

RÉSUMÉ DE LA COUVERTURE

COUVERTURE	QUAND ÇA S'APPLIQUE	AVANTAGE MAXIMAL
Couverture annulation de voyage	Vous devez annuler votre voyage avant votre départ	10.000€

Ce qui précède n'est qu'une brève description de la couverture offerte par votre contrat d'assurance. Les modalités, conditions et exclusions s'appliquent à toutes les couvertures. Veuillez examiner attentivement votre contrat d'assurance pour obtenir tous les détails. Les définitions des termes figurant dans la section Définitions du contrat d'assurance s'appliqueront également à ces termes lorsqu'ils sont utilisés dans ce résumé de couverture.

Avis importants :

- Sauf indication contraire, les limites de prestations indiquées ci-dessus s'appliquent par assuré désigné.

Période de rétractation

Vous pouvez annuler ou révoquer ce contrat d'assurance avec nous, en envoyant votre demande par écrit aux coordonnées indiquées ci-dessous, dans un délai de quatorze (14) jours sans avoir à indiquer de motif et recevoir un remboursement complet. Le délai de quatorze (14) jours commence à compter de la date à laquelle vous avez reçu votre police d'assurance et les documents d'accompagnement relatifs à votre assurance.

Veuillez noter que ce remboursement n'est disponible que si votre voyage assuré n'a pas encore débuté et si aucune réclamation n'a été déposée sur ce contrat d'assurance. Passé ce délai de 14 jours, votre prime n'est pas remboursable.

DÉTAILS DE CONTACT

Pour le service client, veuillez :

call: (+30) 211 99 09200 (9:00 - 20:30 CET, Mon - Fri)

e-mail : globy@mondial-assistance.gr

Pour déposer une réclamation, veuillez :

Appelez le : (+30) 210 99 88 118 (24h/24 et 7j/7)

e-mail : medical@mondial-assistance.gr



CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES

QUI NOUS SOMMES

Nous sommes la filiale grecque de la compagnie d'assurance étrangère sous le nom commercial "AWP P&C S.A.", dont le siège social est à Saint-Ouen-sur-Seine, en France. Nous opérons également sous la marque "Mondial Assistance".

Notre adresse postale est :
10, rue Premetis, Agios Dimitrios, Attique
Code postal : 173 42, Athènes

AWP P&C S.A. - Greek Branch, opérant, dans le cas présent, sous la marque « Mondial Assistance », est une compagnie d'assurance autorisée à distribuer des produits d'assurance sur le territoire de la Grèce (10, rue Premetis, Agios Dimitrios, 173 42, Attique) ainsi qu'à Chypre et à Malte, opérant en libre prestation de services (FoS), avec le numéro d'enregistrement d'entreprise 124252501001 et le numéro d'identification fiscale 098118029.

AWP P&C S.A., which has its registered office in 7 rue Dora Maar, Saint-Ouen-sur-Seine, France, is authorized by L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest CS 92459, Paris Cedex 09.

À PROPOS DE CE CONTRAT D'ASSURANCE

Ce contrat d'assurance est notre contrat avec vous qui vous offre une couverture d'assurance pour un voyage spécifique. Veuillez le lire attentivement. Nous avons essayé de le rendre simple et facile à comprendre tout en décrivant clairement les termes et conditions de votre couverture. Si vous avez des questions, nous sommes disponibles pendant nos heures d'ouverture indiquées dans le résumé de la couverture. Il vous suffit de nous rendre visite en ligne ou de nous appeler en utilisant les coordonnées indiquées dans le résumé de la couverture.

Et, si vos dispositions de voyage changent, assurez-vous de nous en informer afin que nous puissions apporter les mises à jour nécessaires à votre contrat d'assurance.

Ce contrat d'assurance a été établi sur la base des renseignements que vous avez fournis au moment de la souscription. Nous vous fournirons l'assurance décrite dans ce contrat d'assurance en échange du paiement de la prime et du respect de toutes les dispositions du présent contrat d'assurance. Vous remarquerez également que certains mots sont en italique. Ces mots sont définis dans la section « Définitions ». Les mots en majuscules renvoient aux noms des documents et des garanties figurant dans ce contrat d'assurance. Les titres sont fournis uniquement pour des raisons de commodité et n'ont aucune incidence sur votre couverture.

CE QUE CE CONTRAT D'ASSURANCE COMPREND ET COUVRE

Ce contrat d'assurance voyage ne couvre que les situations, événements et pertes spécifiques soudains et imprévus inclus dans ce contrat d'assurance, et uniquement dans les conditions décrites. Veuillez lire attentivement ce contrat d'assurance.

Votre contrat d'assurance se compose de deux (2) parties :

1. La police d'assurance qui confirme votre assurance
2. Le présent document de Conditions Générales et Particulières, qui décrit les garanties (y compris le Résumé des Garanties, qui fournit la liste particulière des garanties et prestations couvertes), les principales dispositions et conditions qui régissent ce Contrat d'assurance.

NOTE:

Tous les sinistres ne sont pas couverts, même s'ils sont dus à un événement soudain, inattendu ou indépendant de votre volonté. Seuls les sinistres répondant aux conditions décrites dans le présent document Conditions générales et particulières peuvent être couverts. Veuillez vous référer à la section Exclusions générales du présent document pour connaître les exclusions applicables à toutes les garanties de votre contrat d'assurance.



INDEX

DÉFINITIONS	4
QUAND VOTRE COUVERTURE COMMENCE ET PREND FIN	8
DESCRIPTION DES GARANTIES	8
A. COUVERTURE ANNULATION DE VOYAGE	8
B. SERVICES DE VOYAGE PENDANT VOTRE VOYAGE	9
EXCLUSIONS GÉNÉRALES	10
INFORMATIONS SUR LES RÉCLAMATIONS	12
DISPOSITIONS ET CONDITIONS GÉNÉRALES	13
FORMULAIRE DE RENSEIGNEMENTS	15
DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES	17

DÉFINITIONS

Tout au long du présent Contrat d'assurance, les mots et toute forme de mot apparaissant en italique sont définis dans cette section.

Accident	Un événement inattendu et non intentionnel qui cause des blessures, des dommages matériels ou les deux.
Hébergement	Un hôtel ou tout autre type d'hébergement pour lequel vous effectuez une réservation ou dans lequel vous séjournez et engagez une dépense.
Acte de guerre	Tout acte associé à la guerre et se produisant au cours de celle-ci, ou la déclenchant directement.
bagages	Biens personnels que vous emportez avec vous ou que vous acquérez lors de votre voyage.
Troubles civils	Toute manifestation publique, grève, émeute, manifestation, rassemblement illégal ou trouble au sein d'une communauté, d'une région, d'un État ou d'une nation impliquant des actes de violence, la destruction de biens publics ou privés, l'anarchie, la désobéissance ou l'obstruction du libre accès ou de la libre circulation dans les espaces publics par des rassemblements de deux personnes ou plus. Cela n'inclut pas tout événement de ce type qui atteint le niveau d'un risque politique, d'un événement terroriste, d'une guerre ou d'un acte de guerre ou qui y est lié.
Sports d'escalade	Activité utilisant des harnais, des cordes, des dispositifs d'assurage, des crampons ou des piolets. Elle n'inclut pas l'escalade encadrée sur des surfaces artificielles destinées à l'escalade récréative.
Cohabitant	Une personne avec laquelle vous vivez actuellement et avec laquelle vous avez vécu pendant au moins 12 mois consécutifs et qui a au moins 18 ans.
Système informatique	Tout ordinateur, matériel, logiciel, système de communication ou appareil électronique (y compris, mais sans s'y limiter, smartphone, ordinateur portable, tablette, appareil portable), serveur, cloud, microcontrôleur ou système similaire, y compris toute entrée, sortie, périphérique de stockage de données, équipement réseau ou installation de sauvegarde associé.
Raisons couvertes	Les situations ou événements spécifiquement nommés pour lesquels vous êtes couvert en vertu du présent contrat d'assurance.
Cyber-risque	Toute perte, dommage, responsabilité, réclamation, coût ou dépense de toute nature directement ou indirectement causé par, contribuant à, résultant de ou découlant de ou en relation avec un ou plusieurs cas de l'un des éléments suivants : 1. Tout acte non autorisé, malveillant ou illégal, ou la menace d'un tel acte, impliquant l'accès à, ou le traitement, l'utilisation ou l'exploitation de tout système informatique ; 2. Toute erreur ou omission impliquant l'accès à, ou le traitement, l'utilisation ou le fonctionnement de tout système informatique ; 3. Toute indisponibilité partielle ou totale ou incapacité d'accès, de traitement, d'utilisation ou d'exploitation de tout système informatique ; ou 4. Toute perte d'utilisation, réduction de fonctionnalité, réparation, remplacement, restauration ou la reproduction de toute donnée, y compris de toute quantité correspondant à la valeur de ces données.
Date de départ	La date à laquelle vous êtes initialement prévu pour commencer votre voyage, telle qu'indiquée sur votre itinéraire de voyage.
Médecin	Une personne légalement autorisée à pratiquer la médecine ou la dentisterie et qui possède un permis si nécessaire. Il ne peut s'agir de vous, d'un compagnon de voyage, d'un membre de votre famille, d'un membre de la famille d'un compagnon de voyage, de la personne malade ou blessée ou d'un membre de la famille de cette personne.
Épidémie	Une maladie contagieuse reconnue ou qualifiée d'épidémie par un représentant de la Organisation mondiale de la santé (OMS) ou une autorité gouvernementale officielle.
Membre de la famille	Votre : 1. Conjoint (par mariage, union de fait, partenariat domestique ou union civile) ; 2. Concubins; 3. Parents et beaux-parents; 4. Enfants, beaux-enfants, enfants en famille d'accueil, enfants adoptés ou enfants actuellement dans le

processus d'adoption;

5. Frères et sœurs ;
6. Grands-parents et petits-enfants ;
7. Les beaux-parents suivants : mère, père, fils, fille, frère, sœur et grand-parent;
8. Tantes, oncles, nièces et neveux;
9. Tuteurs légaux et pupilles ; et
10. Aides familiaux rémunérés et résidents;

Objets de grande valeur	Objets de collection, bijoux, montres, pierres précieuses, perles, fourrures, appareils photo (y compris les caméras vidéo) et équipements connexes, instruments de musique, équipements audio professionnels, jumelles, télescopes, équipements sportifs, appareils mobiles, smartphones, ordinateurs, radios, drones, robots et autres appareils électroniques, y compris les pièces et accessoires des articles susmentionnés.
Activité en haute altitude	Une activité qui comprend, ou est destinée à comprendre, le fait de se déplacer à une altitude supérieure à 4 500 mètres, autrement qu'en tant que passager dans un avion commercial.
Hôpital	Établissement de soins actifs dont la fonction principale est de diagnostiquer et de traiter les personnes malades et blessées sous la supervision de médecins. Il doit : 1. Être principalement engagé dans la prestation de services diagnostiques et thérapeutiques aux patients hospitalisés ; 2. Avoir organisé des départements de médecine et de chirurgie majeure ; et 3. Être titulaire d'une licence si nécessaire.
Acte illégal	Un acte qui viole la loi là où il est commis.
Blessure	Dommages corporels.
Contrat d'assurance	Le présent contrat d'assurance voyage. Le Contrat d'Assurance comprend le présent document Conditions Générales et Particulières et la police d'assurance.
Transports publics locaux	Transporteurs locaux, de banlieue ou autres systèmes de transport urbain (tels que les trains de banlieue, les bus urbains, le métro, le traversier, les taxis, les chauffeurs à forfait ou autres transporteurs similaires) qui vous transportent ou transportent un compagnon de voyage sur moins de 150 kilomètres.
Panne mécanique	Un problème mécanique qui empêche le véhicule de rouler normalement, y compris un problème électrique, une crevaisson ou une panne de liquide (sauf le carburant).
Médicalement nécessaire	Traitement requis pour votre maladie, blessure ou état de santé, compatible avec vos symptômes et pouvant vous être administré en toute sécurité. Ce traitement doit répondre aux normes de bonnes pratiques médicales et n'est pas destiné à votre convenance ou à celle du prestataire.
Catastrophe naturelle	Un événement météorologique ou géologique extrême de grande ampleur qui endommage des biens, perturbe les transports ou les services publics ou met en danger des personnes, y compris, sans s'y limiter : un tremblement de terre, un incendie, une inondation, un ouragan ou une éruption volcanique.
Pandémie	Une épidémie reconnue ou qualifiée de pandémie par un représentant de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou une autorité gouvernementale officielle.
Risque politique	Un ou plusieurs des éléments suivants : • Tout événement, résistance organisée ou action visant ou impliquant l'intention de renverser, de supplanter ou de changer en dehors des processus juridiques normaux le chef d'État, le fonctionnaire élu, le fonctionnaire nommé, le gouvernement ou un groupe politique ou autre organisé en place. groupe dirigeant; • Nationalisation; • Confiscation ; • Expropriation, • Privation; • Réquisition ; • Révolution; • Rébellion ; • Insurrection;

- Soulèvement;
- Pouvoir militaire et usurpé.

Problème de santé préexistant	Une blessure, une maladie ou un état de santé qui, avant et y compris la date d'achat du présent contrat d'assurance : 1. A amené une personne à consulter un médecin pour un examen médical, un diagnostic, des soins ou un traitement 2. Symptômes présentés ; ou 3. Obliger une personne à prendre des médicaments prescrits par un médecin (à moins que l'état ou les symptômes soient contrôlés par cette ordonnance et que l'ordonnance n'ait pas changé). La maladie, la blessure ou l'état de santé n'a pas besoin d'être formellement diagnostiqué pour être considéré comme un état de santé préexistant. Par exemple, une entorse au genou que vous avez subie avant et y compris la date de souscription de votre contrat d'assurance sera considérée comme une condition médicale préexistante. Si vous devez ultérieurement annuler votre voyage parce que, par exemple, l'entorse au genou nécessite maintenant une intervention chirurgicale, ou parce que votre convalescence prend plus de temps que prévu, ou pour toute autre raison découlant de l'entorse au genou, cela sera considéré comme une condition médicale préexistante.
Résidence principale	Votre adresse personnelle permanente et fixe à des fins juridiques et fiscales.
Quarantaine	Confinement involontaire obligatoire par ordre ou autre directive officielle d'un gouvernement, d'une autorité publique ou réglementaire, ou du capitaine d'un navire commercial sur lequel vous devez voyager pendant votre voyage, qui vise à arrêter la propagation d'une maladie contagieuse à laquelle vous ou un compagnon de voyage avez été exposé.
Coûts raisonnables et habituels	Montant généralement facturé pour un service spécifique dans une zone géographique donnée. Les frais doivent être adaptés à la disponibilité et à la complexité du service, à la disponibilité des pièces/matériaux/fournitures/équipements nécessaires et à la disponibilité de prestataires de services qualifiés et agréés.
Remboursement	Espèces, crédit ou bon pour un futur voyage auquel vous avez droit auprès d'un fournisseur de voyages, ou tout crédit, recouvrement ou remboursement auquel vous avez droit auprès de votre employeur, d'une autre compagnie d'assurance, d'un émetteur de carte de crédit ou de toute autre entité.
Date de retour	La date à laquelle vous êtes initialement prévu pour terminer votre voyage, telle qu'indiquée sur votre itinéraire de voyage.
Animal d'assistance	Tout chien dressé individuellement pour effectuer un travail ou des tâches au profit d'une personne handicapée, y compris un handicap physique, sensoriel, psychiatrique, intellectuel ou autre handicap mental. Les exemples de travail ou de tâches comprennent, sans toutefois s'y limiter, le guidage des personnes aveugles, l'alerte des personnes sourdes et le tirage d'un fauteuil roulant. Les autres espèces animales, qu'elles soient sauvages ou domestiques, dressées ou non, ne sont pas considérées comme des animaux d'assistance. Les effets dissuasifs de la présence d'un animal sur la criminalité et la fourniture d'un soutien émotionnel, de bien-être, de réconfort ou de compagnie ne sont pas considérés comme du travail ou des tâches au sens de cette définition.
Équipement sportif	Équipement ou biens utilisés pour participer à un sport.
Événement terroriste	Un acte, y compris, mais sans s'y limiter, l'usage de la force ou de la violence, par toute personne ou groupe de personnes, agissant seule ou au nom ou en relation avec toute organisation, qui constitue un acte de terrorisme tel que reconnu par l'autorité gouvernementale ou par les lois de votre pays de résidence et qui est commis à des fins politiques, religieuses, ethniques et/ou idéologiques, y compris, mais sans s'y limiter, l'intention d'influencer tout gouvernement et/ou de faire peur au public, ou à une partie du public. Cela n'inclut pas les risques politiques, la guerre ou les actes de guerre.

Accident de la route	Un événement inattendu et non intentionnel lié à la circulation, autre qu'une panne mécanique, qui cause des blessures, des dommages matériels ou les deux.
Transporteur de voyage	Une entreprise autorisée à transporter commercialement des passagers entre les villes contre rémunération, par voie terrestre, aérienne ou maritime. Elle ne comprend pas : 1. Sociétés de location de véhicules ; 2. Transporteurs privés ou non commerciaux ; 3. Transport affrété, à l'exception du transport de groupe affrété par votre voyageur ; ou 4. Transports publics locaux.
Fournisseur de voyages	Un agent de voyages, un voyageur, une compagnie aérienne, une compagnie de croisière, un hôtel, une compagnie ferroviaire ou un autre prestataire de services de voyage.
Compagnon de voyage	Une personne ou un animal d'assistance qui voyage avec vous ou qui vous accompagne pendant votre voyage. Un chef de groupe ou un accompagnateur n'est pas considéré comme un compagnon de voyage, sauf si vous partagez la même chambre que lui.
Voyage	Votre déplacement vers, dans et/ou à partir d'un lieu éloigné de votre résidence principale, qui est initialement prévu pour commencer à la date de votre départ et se terminer à la date de votre retour. Il ne peut pas inclure de déménagement ou de trajet domicile-travail.
Inhabitable	Une catastrophe naturelle, un incendie, une inondation, un cambriolage ou un acte de vandalisme a causé suffisamment de dommages (y compris une perte prolongée d'électricité, de gaz ou d'eau) pour qu'une personne raisonnable trouve sa résidence principale ou sa destination inaccessible ou impropre à l'utilisation.
Vandalisme	Tout acte illégal qui entraîne intentionnellement des dommages ou la destruction de biens corporels publics ou privés. Cela n'inclut pas les dommages ou la destruction de biens corporels publics ou privés causés par des actes terroristes, la guerre, des actes de guerre, des risques politiques ou des troubles civils.
Guerre	État ou période de conflit armé hostile, de guerre civile ou d'action militaire ou paramilitaire entre deux ou plusieurs des entités suivantes : une nation, un État, un gouvernement, un territoire ou un groupe politique ou dirigeant organisé. Cela comprend tous les actes ou événements directement associés à un tel conflit ou à une telle action et survenant au cours de celui-ci, ou déclenchant directement un tel conflit ou une telle action. Cette définition s'applique indépendamment du fait que la guerre ait été officiellement ou formellement déclarée.
Nous, notre ou notre	AWP P&C S.A. - Succursale grecque, opérant sous le nom de Mondial Assistance
Grève du travail	Un arrêt ou un ralentissement organisé et intentionnel du travail par un groupe d'employés, ou un retrait des services des employés, dans le but d'obliger leur employeur à se conformer ou à accéder aux revendications de ces employés. Cela n'inclut pas toute grève générale ou de grande ampleur des travailleurs ou du public dans une communauté, un État, une région ou une nation. Cela n'inclut pas non plus toute grève qui atteint le niveau de désordre civil ou de risque politique ou qui est liée à un tel désordre.
Vous ou Votre	Toutes les personnes mentionnées comme assurées dans la police d'assurance.

QUAND VOTRE COUVERTURE COMMENCE ET PREND FIN

Vous n'êtes admissible à la couverture que si nous acceptons votre demande d'assurance et vous envoyons une confirmation officielle. La date d'entrée en vigueur et la date de fin de la couverture de votre contrat d'assurance sont indiquées dans votre police d'assurance. Le contrat d'assurance entre en vigueur à la date indiquée sur la police d'assurance, à condition que la prime intégrale soit payée avant ou pendant l'émission du contrat d'assurance.

La couverture n'est fournie que pour les pertes qui surviennent pendant que votre contrat d'assurance est en vigueur.

Votre contrat d'assurance prend fin à la date de fin de couverture indiquée sur la police d'assurance. De plus, votre contrat d'assurance prendra fin à la première des éventualités suivantes :

1. À 23h59 le jour où vous résiliez votre Contrat d'Assurance ;
2. À 23 h 59 le jour où vous déposez une réclamation d'annulation de voyage auprès de nous

Veuillez noter que ce contrat d'assurance s'applique à un voyage spécifique et ne peut pas être renouvelé.

DESCRIPTION DES GARANTIES

Dans cette section, nous allons décrire les différents types de couvertures d'assurance qui sont incluses dans votre contrat d'assurance. Nous expliquons chaque type de couverture et les conditions spécifiques qui doivent être respectées pour que la couverture soit applicable. Veuillez noter que des exclusions peuvent s'appliquer.

A. COUVERTURE ANNULATION DE VOYAGE

Si votre voyage est annulé ou reporté pour une des raisons mentionnées ci-dessous, nous vous rembourserons les paiements de voyage non remboursables, les acomptes, les frais d'annulation et les frais de modification (moins les remboursements disponibles), jusqu'à concurrence de la prestation maximale pour la couverture d'annulation de voyage indiquée dans votre récapitulatif de couverture. Veuillez noter que cette couverture ne s'applique qu'avant votre départ en voyage.

De plus, si vous avez payé à l'avance un hébergement partagé et que votre compagnon de voyage annule son voyage pour une ou plusieurs des raisons énumérées ci-dessous, nous vous rembourserons tous les frais d'hébergement supplémentaires que vous devrez payer.

REMARQUE : Nous ne vous rembourserons pas les frais de voyage et/ou les frais qui sont à la charge de votre transporteur ou de votre fournisseur de voyages.

IMPORTANT : vous devez informer tous vos fournisseurs de voyages dans les 48 heures suivant la découverte de votre obligation d'annuler votre voyage (y compris si un médecin vous conseille d'annuler votre voyage). Si vous informez un fournisseur de voyages plus tard que cela et obtenez un remboursement moins élevé en conséquence, nous ne couvrirons pas la différence. Si une maladie grave, une blessure ou un problème médical vous empêche de prévenir vos fournisseurs de voyages dans ce délai de 48 heures, vous devez les prévenir dès que possible.

Raisons couvertes :

1. Vous ou un compagnon de voyage tombez malade ou êtes blessé, ou développez un problème de santé suffisamment invalidant pour vous obliger à annuler votre voyage (y compris un diagnostic d'épidémie ou de pandémie telle que la COVID-19).

La condition suivante s'applique :

- a. Un médecin vous conseille, à vous ou à un compagnon de voyage, d'annuler votre voyage avant de l'annuler.

2. Un membre de votre famille qui ne voyage pas avec vous tombe malade, se blesse ou développe un problème de santé (y compris un diagnostic d'épidémie ou de pandémie comme la COVID-19).

La condition suivante s'applique :

- a. La maladie, la blessure ou l'état médical doit être considéré comme mettant la vie en danger par un médecin ou nécessiter une hospitalisation.

3. Vous, un compagnon de voyage, un membre de votre famille ou votre animal d'assistance décédez à la date d'entrée en vigueur de la couverture de votre police ou après cette date et avant votre voyage.

4. Vous ou un compagnon de voyage êtes mis en quarantaine avant votre voyage en raison d'une exposition à :

- a. Une maladie contagieuse autre qu'une épidémie ou une pandémie; ou
- b. Une épidémie ou une pandémie (comme la COVID-19), mais seulement lorsque les conditions suivantes sont réunies :
 - i. La quarantaine est spécifique à vous ou à un compagnon de voyage, ce qui signifie que vous ou un compagnon de voyage devez être spécifiquement et individuellement désignés par votre nom dans un ordre ou une directive pour être placés en quarantaine **en raison d'une épidémie ou d'une pandémie ; et**
 - ii. La quarantaine ne s'applique pas de manière générale ou extensive (a) à un segment ou à l'ensemble d'une population, (b) en fonction de la zone géographique, du bâtiment ou du navire (y compris les restrictions de confinement, de confinement, de confinement ou autres restrictions similaires), ou (b) en fonction du lieu de destination, du lieu de départ ou du lieu de transit de la personne. Cette condition (ii) s'applique même si l'ordre ou la directive de quarantaine vous désigne spécifiquement, vous ou un compagnon de voyage, comme personne à mettre en quarantaine.

5. Vous ou un compagnon de voyage êtes impliqué dans un accident de la circulation le jour du départ.

L'une des conditions suivantes doit s'appliquer :

- a. Vous ou un compagnon de voyage avez besoin de soins médicaux ; ou
- b. Votre véhicule ou celui d'un compagnon de voyage doit être réparé car il n'est pas sécuritaire de le conduire.

6. Vous êtes légalement tenu d'assister à une procédure judiciaire pendant votre voyage.

La condition suivante s'applique :

- a. La présence n'a pas lieu dans le cadre de votre profession (par exemple, si vous assistez à une réunion en votre qualité d'avocat, de juge, de greffier, d'agent des forces de l'ordre ou de parajuriste, cela ne sera pas couvert).

7. Votre résidence principale devient inhabitable.

8. Vous, un compagnon de voyage ou un membre de votre famille servant dans les forces armées êtes réaffecté ou votre statut de congé personnel a changé, sauf en cas de guerre ou de mesure disciplinaire.

B. SERVICES DE VOYAGE PENDANT VOTRE VOYAGE

Si vous avez besoin de services de voyage pendant votre voyage, nous sommes disponibles 24 heures sur 24. Grâce à notre présence mondiale et à notre personnel multilingue, nous sommes là pour vous aider.

Trouver un médecin ou un établissement médical

Si vous avez besoin de soins auprès d'un médecin ou d'un établissement médical, nous pouvons vous aider à en trouver un.

Surveillance de vos soins

Si vous êtes hospitalisé, notre personnel médical restera en contact avec vous et le médecin qui vous soigne. Nous pouvons également vous informer. Informez votre famille et votre médecin de votre maladie ou de votre blessure et tenez-les au courant de votre état.

Aide en espèces d'urgence

Si votre voyage est retardé ou interrompu et que vous avez besoin d'argent supplémentaire pour payer des dépenses imprévues, nous pouvons vous aider. organiser le transfert de fonds de votre famille ou de vos amis.

EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Cette section décrit les exclusions générales applicables à toutes les garanties prévues par votre contrat d'assurance. Une « exclusion » est un élément qui n'est pas couvert par ce contrat d'assurance et qui, par conséquent, ne donne droit à aucun paiement ni service.

Ce contrat d'assurance ne fournit aucune couverture, avantage ou service pour toute activité qui violerait toute loi ou réglementation applicable, y compris, sans limitation, toute sanction ou embargo économique/commercial.

Si vous avez voyagé en dépit d'un ordre ou d'un conseil déconseillant de voyager émis par le gouvernement ou l'autorité locale de votre pays d'origine ou de destination de voyage, le présent contrat d'assurance exclut toute perte résultant directement ou indirectement de, découlant de ou liée à toute raison ou objet d'un tel ordre ou conseil de voyage.

Ce contrat d'assurance ne couvre pas les pertes résultant directement ou indirectement de l'une des exclusions générales suivantes si elles vous affectent, vous, un compagnon de voyage ou un membre de votre famille :

1. Toute perte, condition ou événement qui était connu, prévisible, prévu ou attendu lors de la souscription de votre contrat d'assurance ;
2. Conditions médicales préexistantes;
3. Votre automutilation intentionnelle ou si vous tentez ou commettez un suicide ;
4. Grossesse ou accouchement normal et sans complications ;
5. Traitements de fertilité ou avortement volontaire ;
6. L'usage ou l'abus d'alcool ou de drogues, ou tout symptôme physique associé. Cela ne s'applique pas aux médicaments prescrits par un médecin et utilisés comme prescrits ;
7. Actes commis avec l'intention de causer une perte ;
8. Opérer ou travailler comme membre d'équipage (y compris comme stagiaire ou apprenant/étudiant) à bord d'un aéronef, d'un véhicule commercial ou d'une embarcation commerciale ;
9. Participer ou s'entraîner pour une compétition sportive professionnelle ou semi-professionnelle ;
10. Participer ou s'entraîner à une compétition sportive amateur pendant votre voyage. Cela n'inclut pas la participation à des compétitions et tournois sportifs récréatifs informels organisés par des hôtels, des complexes touristiques ou des compagnies de croisière pour divertir leurs clients.
11. Participer à des sports et activités extrêmes à haut risque en général et aux activités suivantes en particulier :
 - a. Parachutisme, BASE jump, deltaplane ou parachutisme ;
 - b. Saut à l'élastique;
 - c. Spéléologie, descente en rappel ou exploration en spectacle ;
 - d. Skier ou faire du snowboard en dehors des sentiers balisés ou dans une zone accessible par hélicoptère;
 - e. Sports d'escalade ou escalade libre ;
 - f. Toute activité en haute altitude;
 - g. Combat personnel ou sports de combat;
 - h. Participer à des courses ou s'entraîner à faire des courses avec un véhicule motorisé ou une embarcation;
 - i. Plongée libre ; ou
 - j. Plongée sous-marine à une profondeur supérieure à 20 mètres ou sans moniteur de plongée.
12. Un acte illégal entraînant une condamnation, sauf lorsque vous, un compagnon de voyage, un membre de votre famille ou votre animal d'assistance êtes victime d'un tel acte ;
13. Une épidémie ou une pandémie, sauf lorsque et dans la mesure où une épidémie ou une pandémie est expressément mentionnée et couverte par une couverture d'annulation de voyage, une couverture d'interruption de voyage, une couverture de retard de voyage ou une couverture médicale/dentaire d'urgence ;
14. Catastrophe naturelle, sauf lorsque et dans la mesure où une catastrophe naturelle est expressément mentionnée et couverte par la couverture annulation de voyage, la couverture interruption de voyage ou la couverture retard de voyage ;
15. Pollution de l'air, de l'eau ou autre, ou menace de rejet de polluants, y compris pollution ou contamination thermique, biologique et chimique ;
16. Réaction nucléaire, rayonnement ou contamination radioactive ;
17. Guerre ou actes de guerre ;

18. Service militaire, sauf lorsque et dans la mesure où le service militaire est expressément mentionné et couvert par la couverture d'annulation de voyage ;
19. Risque politique ;
20. Risque cybernétique ;
21. Troubles civils ;
22. Les événements terroristes, sauf lorsque et dans la mesure où les événements terroristes sont expressément mentionnés et couverts par la couverture annulation de voyage,
23. Les actes, les alertes/bulletins de voyage ou les interdictions d'un gouvernement ou d'une autorité publique, sauf lorsque et dans la mesure où un acte, une alerte/bulletin de voyage ou une interdiction d'un gouvernement ou d'une autorité publique est expressément référencé et couvert par la couverture d'annulation de voyage ;
24. La cessation totale des activités de tout fournisseur de voyages en raison de sa situation financière, avec ou sans dépôt de bilan ;
25. Les restrictions imposées par un fournisseur de voyages sur tout bagage, y compris les fournitures ou équipements médicaux ;
26. L'usure normale ou les défauts de matériaux ou de fabrication ;
27. Un acte de négligence grave de votre part ou de la part d'un compagnon de voyage ;

IMPORTANT : Vous n'êtes pas admissible à un remboursement au titre d'une quelconque couverture si :

1. Vos billets de voyage n'indiquent pas les dates de voyage ;
2. La date de départ et la date de retour indiquées sur le récapitulatif de la couverture ne correspondent pas à la date de départ et à la date de retour réelles de votre voyage ou
3. Vous avez l'intention de recevoir des soins de santé ou un traitement médical de quelque nature que ce soit pendant votre voyage.

INFORMATIONS SUR LES RÉCLAMATIONS

Notre objectif est de rendre ce processus aussi simple que possible. Veuillez examiner attentivement votre contrat d'assurance et votre résumé de couverture avant de soumettre votre réclamation pour vous assurer que votre incident est admissible à une réclamation couverte. Veuillez noter que toutes les pertes ne sont pas couvertes, même si elles résultent d'un événement soudain, inattendu ou indépendant de votre volonté.

Veuillez utiliser l'une des méthodes suivantes pour faire une réclamation :

- Appelez-nous au (+30) 210 99 88 118 (24h/24 et 7j/7)
- Envoyez un e-mail à medical@mondial-assistance.gr

Lors de la soumission de votre réclamation, veuillez nous fournir toutes les informations et tous les documents demandés dans les plus brefs délais. Il est important d'inclure autant de détails que possible pour accélérer le traitement de la réclamation. Veuillez conserver des copies de toutes les informations que vous nous envoyez.

Vous devez avoir réuni les informations nécessaires pour étayer votre demande. Vous trouverez ci-dessous une liste indicative des démarches à effectuer et des documents dont nous aurons besoin pour traiter votre demande. Il se peut que nous ayons besoin d'informations et/ou de preuves supplémentaires après le dépôt de votre demande. Dans ce cas, nous vous en informerons dès que possible.

Pour toute réclamation veuillez fournir :

- Vos factures de réservation de voyage originales et vos documents de voyage indiquant les dates et heures de voyage.
- Les reçus et factures originaux de toutes les dépenses que vous avez engagées.
- Les factures originales ou que vous êtes tenu de payer.
- Détails de toute autre assurance que vous possédez et qui couvre les mêmes risques, comme une assurance habitation ou une assurance maladie privée.
- Autant de preuves que possible pour étayer votre réclamation.

Veuillez noter que les recommandations/conseils du médecin doivent être fournis par écrit sous forme d'avis/rapports médicaux officiels.

Pour les sinistres relevant de plusieurs risques d'assurance :

- Si la réclamation est faite en raison de problèmes à la résidence principale, nous aurons besoin d'une confirmation écrite de l'entreprise de réparation, du service d'urgence ou de l'assureur immobilier/expert immobilier qui s'est rendu sur place.
- Si votre réclamation est due à une procédure judiciaire, nous aurons besoin d'une preuve du tribunal ou de l'autorité compétente concernant la raison de votre présence physique demandée et qu'elle ne peut être reportée.
- Pour les réclamations relatives à des conditions météorologiques extraordinaires, nous aurons besoin de preuves de la cause et de l'étendue de l'urgence dans la zone de votre résidence principale ou lorsque cela est nécessaire.

Annulation de voyage

- Factures d'annulation originales détaillant tous les frais d'annulation encourus.
- Pour les demandes d'indemnisation liées à une maladie ou à une blessure, un rapport médical/diagnostic du médecin traitant ou de la maison de retraite est requis. En cas de décès, une copie certifiée conforme du certificat de décès est requise.
- Si votre réclamation découle d'autres circonstances, veuillez fournir des preuves indépendantes de ces circonstances.

DISPOSITIONS ET CONDITIONS GÉNÉRALES

Les conditions suivantes s'appliquent à votre assurance. Veuillez les lire attentivement.

1. MODIFICATIONS CONTRACTUELLES

Confirmation écrite : Toute modification apportée à ce document ou à tout autre document accompagnant cette assurance est soumise à notre confirmation écrite.

2. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION

La loi applicable au présent contrat d'assurance est la loi grecque et toutes les communications et documents s'y rapportant seront rédigés en grec.

Les tribunaux d'Athènes auront compétence exclusive pour régler tout litige découlant du présent contrat d'assurance ou en relation avec celui-ci.

3. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

L'Assureur collecte et traite les données personnelles de l'Assuré exclusivement et uniquement pour l'administration du Contrat d'Assurance (y compris la bonne fourniture de services appropriés et le traitement de toutes réclamations, demandes et requêtes de satisfaction de droits). Dans ce contexte, l'Assureur déclare et garantit qu'il est pleinement conscient et qu'il respecte toutes ses obligations en vertu du cadre juridique et réglementaire applicable en matière de protection des données personnelles, y compris le Règlement général sur la protection des données (679/2016) du Parlement européen et du Conseil. En particulier, l'Assureur déclare et garantit que (i) pour votre commodité et pour votre Contrat d'Assurance respectif, il obtiendra de manière légale et transparente vos données personnelles absolument nécessaires et requises ; (ii) il vous fournira toute information requise concernant le traitement de vos données personnelles en votre nom ; et (iii) il veillera à ce que vous obteniez tout consentement nécessaire au traitement de vos données personnelles en son nom, sauf s'il existe une autre base légale pour un tel traitement.

4. RÉGIME DE SANCTIONS FINANCIÈRES (SANCTIONS INTERNATIONALES)

Votre contrat d'assurance ne peut pas fournir de couverture ou de prestation dans la mesure où la couverture ou la prestation violerait une sanction, une loi ou une réglementation économique ou commerciale applicable des Nations Unies, de l'Union européenne, des États-Unis d'Amérique ou de toute autre sanction économique ou commerciale applicable. Nous rejeterons les réclamations adressées aux personnes, entreprises, gouvernements et autres tiers pour lesquels cela est interdit en vertu d'accords ou de sanctions nationaux ou internationaux.

5. COASSURANCE/ASSURANCE MULTIPLE

Si vous avez un contrat d'assurance auprès d'une autre compagnie d'assurance pour le même risque (assurance multiple), vous devez aviser sans délai chaque assureur par écrit de l'assurance et du montant assuré.

La plupart des polices d'assurance sont valables jusqu'à concurrence du montant de la perte réellement assurée et ne peuvent pas la dépasser.

Sauf convention contraire, la plupart des assureurs sont solidairement responsables à hauteur du montant assuré au titre de leur contrat d'assurance. Si l'existence d'autres assurances n'est pas révélée au moment de la conclusion du contrat d'assurance, le remboursement sera limité à la mesure non couverte par une assurance antérieure. Dans le cas où le titulaire du contrat d'assurance ou l'assuré omet de procéder à une telle divulgation de manière frauduleuse, les dispositions de la législation applicable en matière d'assurance s'appliquent.

Si plusieurs contrats d'assurance ont été conclus d'un commun accord, avec ou sans assureur coordonnateur commun, chaque assureur est responsable proportionnellement au pourcentage assuré à son égard et non en totalité.

L'indemnisation totale versée par tous les assureurs ne peut excéder l'étendue du préjudice assuré que vous avez subi.

6. DROITS DE L'ASSUREUR

Nous avons le droit de faire ce qui suit :

- a. Nous ne pouvons pas fournir de couverture si vous avez commencé votre voyage avant la date de départ indiquée dans votre police d'assurance.
- b. D'engager une action en justice en subrogation dans vos droits (à nos frais) et de vous demander de nous fournir toute information dont nous avons besoin et de remplir tous les formulaires nécessaires pour nous aider à récupérer tout paiement que nous vous avons effectué en vertu des présentes conditions.
- c. Avec votre permission ou celle de votre représentant, obtenir des renseignements à partir de votre dossier médical pour nous permettre, ou permettre à nos représentants, de traiter toute réclamation. Cela peut inclure un examen médical ou une autopsie à la suite d'un décès. Nous ne communiquerons vos renseignements personnels à aucune autre organisation sans votre permission.
- d. Prendre des dispositions pour votre retour dans votre pays de résidence à tout moment au cours de votre voyage si vous tombez malade ou êtes blessé. Nous ne prendrons cette mesure qu'avec l'accord de notre médecin traitant et de nos conseillers médicaux. En cas de désaccord, nous demanderons un avis médical indépendant.
- e. Nous ne serons pas responsables des frais de rapatriement ou de traitement si vous refusez de suivre les conseils de votre médecin et de nos conseillers médicaux.
- f. Refuser de payer toute indemnisation en vertu des présentes conditions générales pour des montants couverts par une autre assurance ou toute autre source (comme par exemple, tout montant que vous pourriez récupérer auprès d'une assurance maladie privée, d'un accord de mutuelle de santé, de prestataires de services de voyage, d'une assurance habitation ou tout autre montant d'indemnisation qui pourrait être récupéré auprès de vous). Dans ces cas, nous ne paierons que notre part de la réclamation.
- g. Pour obtenir le remboursement de votre part de tout montant que nous avons payé et qui n'est pas couvert par les présentes conditions.

7. FRAUDE ET FALSIFICATION DES DONNÉES

Vous êtes responsable de toutes les déclarations ou autres représentations que vous nous soumettez. Toute information matériellement trompeuse ou inexacte dans les déclarations ou représentations que vous nous soumettez peut entraîner l'annulation de votre contrat d'assurance ou une réduction de l'indemnisation à laquelle vous avez droit, ou peut être utilisée par nous pour défendre notre décision sur une réclamation de votre part.

La fraude est illégale et peut vous exposer à des poursuites pénales et à des sanctions civiles. Nous rejeterons votre réclamation si vous ou une personne agissant en votre nom :

1. Fait des déclarations fausses ou intentionnellement trompeuses ou frauduleuses,
2. Dissimule ou déforme faussement un fait important ; ou
3. Contrairement à ce qui précède, tente ou commet une fraude.

FORMULAIRE D'INFORMATION**(CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 150, PAR. 1 DE LA L. 4364/2016)**

Nom de la compagnie d'assurance :

Succursale grecque de la compagnie d'assurance étrangère sous le nom « AWP P & C S.A. »

Siège social de la compagnie d'assurance :

10, rue Premetis, Agios Dimitrios, Attique (code postal 173 42)

Loi applicable :

grec

Comment et quand régler les réclamations écrites - plaintes de l'Assuré ou/et du Titulaire du Contrat d'Assurance :

La Compagnie doit répondre par écrit à l'Assuré et/ou au Bénéficiaire de l'Assurance, selon le cas, au plus tard cinquante (50) jours calendaires après réception de toute réclamation que vous soumettez. Le dépôt d'une telle réclamation n'interrompt pas le délai de prescription de vos réclamations contre la Compagnie, ni ne limite votre droit de contacter les autorités compétentes ou de faire appel à la Justice. Pour plus d'informations sur notre « Procédure de réclamation », veuillez consulter notre site Web www.mondial-assistance.gr

1. INTRODUCTION

La priorité absolue de notre société est de répondre au mieux à vos besoins d'assurance en fournissant des services efficaces et de haute qualité à tout moment. À la lumière de ce qui précède, dans cette section, vous pouvez recevoir des informations sur la manière de soumettre une réclamation concernant votre contrat ou les services d'assurance fournis par notre société. Plus en détail :

2. CE QUI EST CONSIDÉRÉ COMME UNE PLAINTÉ

L'expression d'une insatisfaction par une personne physique ou morale liée au contrat d'assurance ou aux services d'assurance qui lui sont fournis, de quelque manière que ce soit, par exemple le contractant/titulaire du contrat d'assurance, l'assuré, le bénéficiaire d'une assurance indemnité, un tiers lésé dans le cadre d'une assurance non-vie. Sont également considérées comme des réclamations, conformément à la loi, les avis de sinistres, les demandes d'indemnisation et les demandes relatives à votre contrat ainsi que la fourniture d'informations ou de précisions à ce sujet.

3. QUELLE EST LA PROCÉDURE POUR DÉPOSER VOTRE PLAINTÉ

Pour déposer votre plainte, vous pouvez remplir le formulaire de dépôt de plainte en ligne ou un formulaire équivalent, que vous pouvez nous envoyer de l'une des manières suivantes, et plus précisément :

- (a) soit par courrier électronique à l'adresse électronique globy@mondial-assistance.gr,
- (b) soit par fax au 0030.211.10.99.818,
- (c) soit par courrier postal à l'adresse :

Filiale grecque de la compagnie d'assurance étrangère "AWP P & C S.A."

10, rue Premetis, Agios Dimitrios

107 43, Athènes

Dans tous les cas, si vous choisissez de ne pas soumettre le formulaire de réclamation en ligne, mais l'autre formulaire pertinent, celui-ci doit au moins inclure les données suivantes :

- Nom et prénom
- Nom du père
- Date de naissance
- Assurance Numéro de contrat d'assurance (ou numéro d'immatriculation dans le cas d'une assurance automobile)
- Numéro de contact
- Votre statut sous contrat (assuré, membre couvert, prospect, etc.)

4. QUELLE EST LA PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES QUE NOUS SUIVONS POUR TRAITER VOTRE PLAINTÉ

Dès réception de votre réclamation, le Service de Gestion des Réclamations enregistrera votre demande et créera une enveloppe correspondante. Pour la traiter et y répondre, il recueillera toutes les informations requises par les services concernés de la Société.

La Société doit vous adresser une réponse écrite et motivée dans les cinquante (50) jours calendaires suivant la réception de votre réclamation. En cas de retard, elle doit vous informer par écrit du retard ainsi que de la raison de ce retard.

5. AUTORITÉS QUE VOUS POUVEZ CONTACTER

En plus de soumettre votre réclamation ou si vous n'êtes pas satisfait de la réponse de la Société, vous pouvez faire appel à l'Autorité administrative indépendante « Médiateur des consommateurs » en utilisant les données suivantes :

Adresse : 144, avenue Alexandras, Athènes (code postal 114 71)

Site Web: <http://www.synigoroskatanaloti.gr/>

Numéros de contact : 210-6460862/210-6460814

6. PRESCRIPTION DE VOS RECLAMATIONS CONTRE LA SOCIÉTÉ

Toutes vos réclamations contre la Société sont prescrites à l'expiration du délai prévu par la loi applicable. Le dépôt d'une réclamation comme mentionné ci-dessus n'interrompt pas le délai de prescription légal concernant vos réclamations légales.

FORMULAIRE DE SOUMISSION DE PLAINTE

Vos données personnelles

Nom *

Ville/Quartier *

Téléphone *

E-mail *

Numéro de TVA *

Numéro de police d'assurance

Votre plainte

Problème *

Merci de décrire en détail tous les faits concernant votre réclamation ainsi que les dates et les noms des personnes concernées afin que notre société puisse plus facilement vous apporter une réponse motivée.

☐

Je déclare consentir expressément et sans condition au traitement de mes données personnelles par la Société afin qu'elle puisse traiter la réclamation que je dépose maintenant.

I. INTRODUCTION

La société portant le nom commercial AWP P&C S.A., située à 10 Prementis Str., 173 42, Agios Dimitrios, Attica, (ci-après dénommée « AWP » ou « Société »), est responsable du traitement de vos données personnelles collectées dans le cadre de nos produits d'assurance. Chez AWP, nous respectons la vie privée de nos clients et avons fait de la protection de leurs données une priorité absolue.

II. QUELLES DONNÉES PERSONNELLES TRAITONS-NOUS ?

La collecte et le traitement de vos données personnelles dans le cadre de nos produits d'assurance sont effectués par nos collaborateurs ou partenaires habilités et sont liés aux informations que vous nous fournissez sur le site <http://www.mondial-assistance>, ou sur les sites de nos partenaires ou sur notre portail accessible par nos partenaires, soit lors de votre demande d'offre, soit lors de l'émission d'un contrat d'assurance. Ces données personnelles peuvent inclure :

a) Lorsque vous demandez une offre, des informations telles que :

- Type de voyage,
- Pays de départ et de destination
- Dates de départ et de retour
- Nombre de voyageurs et leur âge
- Frais de déplacement

b) Lors de l'émission du contrat d'assurance, des informations complémentaires telles que :

- Données d'identification (nom, numéro fiscal et bureau des impôts, carte d'identité et date de délivrance ou passeport et autorité de délivrance),
- Coordonnées (adresse postale, e-mail, numéros de téléphone)
- Données démographiques (sexe)

c) Dans le cas où le risque assuré se réalise, des données sensibles pourront également être traitées, telles que :

- Description de l'incident
- Frais médicaux
- Antécédents médicaux
- Rapport médical

III. QUELLE EST LA FINALITÉ DU TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Notre Société traite les données personnelles susmentionnées aux fins suivantes :

A) Il est nécessaire pour l'émission du contrat d'assurance et pour l'assistance :

- i. À des fins d'identification,
- ii. À des fins de communication pour toute question relative à notre relation contractuelle
- iii. Afin d'évaluer les risques d'assurance, de convenir des conditions générales et particulières du contrat d'assurance et de la prime respective
- iv. Afin de gérer le contrat d'assurance à toutes les étapes, de l'évaluation des risques jusqu'aux réclamations.
Veuillez noter que dans le cas où nous serions amenés à traiter des données personnelles sensibles aux fins susmentionnées, nous vous demanderons votre consentement explicite. L'objection à fournir le consentement ou les informations requises, ainsi que l'éventuel retrait de votre consentement à l'avenir, donneront à la Compagnie le droit de résilier immédiatement le contrat d'assurance et de refuser de remplir toute obligation découlant de ce contrat. Dans tous les cas, nous vous rappelons que vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment, sans bien entendu porter atteinte à la légitimité du traitement basé sur le consentement avant sa révocation.

B) Afin de respecter nos obligations découlant du cadre juridique applicable, notamment en matière de législation sur les assurances et la fiscalité.

C) Afin de vous informer sur de nouveaux produits et/ou services, à condition que vous ayez donné votre consentement explicite, conformément à ce qui précède.

IV. QUI SONT LES DESTINATAIRES DE VOS DONNÉES ?

La Société s'engage à ce que seules les personnes physiques ou morales qui sont sous son contrôle et agissent uniquement en son nom et disposent des qualifications professionnelles requises aient été autorisées par écrit à traiter vos données et soient pleinement liées par la confidentialité et les obligations prévues par la législation.

Vos données personnelles sont susceptibles d'être transmises à d'autres compagnies d'assurance, sociétés affiliées au Groupe Allianz Partners et à des prestataires de services, dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution du contrat d'assurance, tels que des agents, des intermédiaires d'assurance, des sociétés de gestion d'indemnisation, des sociétés de transport d'urgence et de deuxième avis médical, des sociétés de logistique, des sociétés de service client, des avocats, des chercheurs, des experts.

Enfin, la Société pourra divulguer vos données aux autorités publiques/judiciaires compétentes dans la mesure requise par le cadre légal et réglementaire applicable, si cela est demandé ou si cela est obligatoire, sans préavis.

V. TRANSFERT DE DONNÉES PERSONNELLES

La Société peut, dans le cadre de ses activités, transférer/recevoir des données personnelles vers et depuis des compagnies d'assurance, des sociétés affiliées du Groupe Allianz Partners si nécessaire.

Le transfert susmentionné s'effectue conformément à la législation européenne pour les sociétés situées dans des pays de l'Union européenne ou au cadre juridique local pour les sociétés situées en dehors de l'Union européenne.

Le transfert de données personnelles vers des pays situés hors de l'Union européenne n'a lieu que si ces pays assurent un niveau adéquat de protection des données personnelles. Si le pays tiers en dehors de l'Union européenne n'offre pas un niveau adéquat de protection des données personnelles, les données personnelles peuvent être transférées à ce pays uniquement si la protection est assurée par un accord de transfert de données ou par les critères définis dans

Les législations européennes et nationales sont respectées.

VI. DURÉE DE CONSERVATION

Les données personnelles traitées par la Société sont conservées pendant toute la durée du traitement. A l'expiration de ce délai, les données sont conservées conformément au cadre juridique applicable ou aussi longtemps que nécessaire pour défendre les droits de la Société devant un Tribunal ou une autre Autorité compétente. La Société a mis en place une procédure de destruction, qui prend en considération la nécessité de conserver les données pour se conformer aux exigences légales et réglementaires ou pour la protection des intérêts de la Société, et se fonde sur les instructions de l'Autorité de protection des données à caractère personnel (1/2005 DPA). La Société veille à ce que ce processus soit également contraignant à l'égard des tiers fournissant des services en son nom et pour son compte et de toute autre personne avec laquelle elle coopère dans le cadre d'accords d'externalisation ou autres.

VII. NOS ENGAGEMENTS

Nous conserverons vos données personnelles à jour et exactes, nous les stockerons et supprimerons en toute sécurité, nous ne collecterons ni ne conserverons des données qui ne sont pas nécessaires, nous protégerons vos données contre tout accès, divulgation, traitement, suppression, modification ou autre utilisation non autorisé ou accidentel et nous prendrons toutes les mesures techniques et organisationnelles adéquates pour protéger vos données.

VIII. VOS DROITS

Conformément à la législation applicable, vous disposez et pouvez exercer les droits suivants :

- droit d'accès à vos données personnelles, ainsi qu'aux informations relatives à leur traitement,
- droit de rectification des données personnelles inexacts ou incomplètes,
- droit à la suppression,
- droit à la limitation du traitement de vos données personnelles, lorsque cela est explicitement prévu par la loi,
- droit à la portabilité des données dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine (par exemple CD-ROM),
- droit de faire transmettre (directement) vos données à un autre responsable du traitement,
- droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles, lorsque cela est explicitement prévu par la législation
- droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée uniquement sur un traitement automatisé et de demander dans ce cas une intervention humaine, ainsi que
- droit de retirer tout consentement donné à tout moment

En cas de prise de décision automatisée, vous avez le droit a) de recevoir des informations spécifiques pour un tel traitement, b) de justifier la décision respective, c) d'être entendu et d) de vous opposer à cette décision. Vous pouvez exercer l'un des droits susmentionnés en adressant une demande écrite à notre délégué à la protection des données, par e-mail : dpo@mondial-assistance.gr avec pour objet « RGPD » ou par courrier à AWP P&C S.A. à l'adresse suivante : 10 Premetis Str, PC 17342, Ag. Dimitrios Athens. Nous ne facturons aucun frais pour l'exercice des droits susmentionnés, sauf en cas de répétition des demandes ou de volume de données excessif qui entraîne une charge administrative pour notre société.

Dans tous les cas, si vous estimez que la protection de vos données personnelles est violée de quelque manière que ce soit, vous



ont le droit de déposer une plainte auprès de l'Autorité hellénique de protection des données, en utilisant les coordonnées suivantes :

Site Web: www.dpa.gr

Adresse postale : 1-3 Kifissias Ave., 115 23 Athènes, Grèce

Centre d'appels : +30 210 6475600

Télécopieur : +30 210 6475628

Courriel : contact@dpa.gr