

## CARDURI DE GOLD BUSINESS IDEA BANK S.A. - ROMÂNIA - PROGRAM DE DESPĂGUBIRE

TABEL DE DESPĂGUBIRI	
Toate sumele sunt menționate pentru un <b>beneficiar</b> pentru o <b>călătorie</b> , cu excepția cazului în care se prevede altfel	
<b>Secțiunea A – Plecare cu întârziere/Refuz involuntar de imbarcare/Conexiune pierdută</b>	
După 4 ore întârziere la plecare, sumă maximă în total pentru toți beneficiarii ce călătoresc împreună	până la 250 €
<b>Secțiunea B – Întârzierea bagajelor</b>	
După 4 ore, sumă maximă în total pentru toți beneficiarii ce călătoresc împreună	până la 250 €
<b>Secțiunea C – Indemnizație pentru spitalizare</b>	
Indemnizație pentru spitalizare, maxim	până la 1.500 €
- pe zi, maxim 30 de zile	până la 50 €
<b>Secțiunea D - Accident de călătorie</b>	
Accident de călătorie, maxim	până la 125.000 €
Invaliditate permanentă totală, pierderea membrilor, pierderea vederii (Vârsta < 71)	125.000 €
- Deces (Vârsta 18 până la 70)	125.000 €
- Deces (sub 18 sau 71ani+)	2.000 €
- Toate despăgubirile (71 ani+)	2.000 €

### CUPRINS

INTRODUCERE .....	1
INFORMAȚII IMPORTANTE.....	1
DEFINIȚII.....	2
ACORDURI RECIPROCE PRIVIND SERVICIILE MEDICALE	3
ASISTENȚĂ DE URGENȚĂ .....	3
CONDIȚII GENERALE.....	3
EXCLUDERI GENERALE.....	4
SPORTURI ȘI ACTIVITĂȚI.....	4
SECȚIUNEA A – PLECARÉ CU ÎNTÂRZIERE/REFUZ INVOLUNTAR DE ÎMBARCARE/CONEXIUNE PIERDUTĂ	5
SECȚIUNEA B – ÎNTÂRZIEREA BAGAJELOR.....	5
SECȚIUNEA C – INDEMNIZAȚIE PENTRU SPITALIZARE .....	6
SECȚIUNEA D – ACCIDENT DE CĂLĂTORIE .....	6
PROCEDURĂ DE SOLICITARE A DESPĂGUBIRILOR.....	6
PROCEDURA DE DEPUERERE A RECLAMAȚIILOR.....	6
UTILIZAREA DATELOR PERSONALE .....	6
ANULAREA POLIȚEI ȘI A DESPĂGUBIRILOR .....	7

### INTRODUCERE

Prezentul document nu este un contract de asigurare, ci rezumă indemnizațiile de asigurare oferite **dumneavoastră** în baza **deținerii de către dumneavoastră** a unui Card de Gold Business Idea Bank emis de Idea Bank S.A. - România. Furnizarea acestor indemnizații este posibilă în baza unei polițe de asigurare deținută de Idea Bank S.A. - România și emisă către Idea Bank S.A. - România de Inter Partner Assistance.

Idea Bank S.A - România este unicul **Titular al poliței** în baza Poliței de asigurare și numai Idea Bank S.A. - România deține drepturile directe împotriva asigurătorului în temeiul poliței. Prezentul acord nu vă oferă drepturi directe în temeiul Poliței de asigurare. Este necesară stricta respectare a termenilor și condițiilor prezentului

acord dacă **dumneavoastră** sunteți persoana care va primi indemnizațiile.

### ELIGIBILITATE

Indemnizațiile incluse în prezentul document depind de deținerea de către **dumneavoastră** a calității de Titular al unui Card Gold Business valabil, de la Idea Bank S.A. - România, în momentul incidentului ce determină solicitarea unei despăgubiri. Idea Bank S.A. România vă va înștiința dacă survin modificări de fond în termenii și condițiile de asigurare sau dacă Polița ce prevede indemnizațiile disponibile conform prezentului acord este anulată sau expiră fără reînnoirea cu termenii echivalenți.

Prezentul înscris este ghidul **dumneavoastră** privind **indemnizațiile de asigurare** și acordul cu **noi**. Acesta conține detalii cu privire la indemnizațiile, condițiile și excluderile ce se aplică în cazul Titularilor de Card Gold Business emis de Idea Bank S.A. - România și sta la baza soluționării cererilor **dumneavoastră** de despăgubiri.

### ASIGURĂTOR

Indemnizațiile în baza prezentei Polițe sunt subscrise de Inter Partner Assistance (IPA), sucursala cu sediul în Irlanda, la adresa 10/11 Mary Street, Dublin 1, Irlanda (număr societate 906006) și este reglementată de Banca Centrală a Irlandei. IPA este o sucursală a companiei Inter Partner Assistance SA cu sediul în Avenue Louise, 166 bte1, 1050, Bruxelles, aceasta din urmă fiind autorizată de Banca Națională a Belgiei. O parte din serviciile prevăzute în prezenta Poliță vor fi furnizate de un agent IPA, AXA Travel Insurance (număr societate 426087) cu aceeași adresă în Irlanda. Toate companiile sunt membre ale Grupului AXA Assistance.

### TITULARUL POLIȚEI

Idea Bank S.A. - România, Bd. Dimitrie Pompei, nr. 5-7, etaj 6, sector 2, 020335, București.

### INFORMAȚII IMPORTANTE

- Cererile ce derivă direct sau indirect din orice **afecțiuni medicale pre-existente** NU sunt acoperite.
- Indemnizațiile de asigurare NU vă vor fi acordate când călătoriți în ciuda recomandărilor medicale ale **medicului specialist** (sau veți călătoriți în ciuda recomandărilor **medicului specialist** în urma unei consultații).
- NU veți fi protejat de această prevedere dacă veți călători cu intenția de a obține tratament medical sau consultații în străinătate.
- Indemnizațiile de asigurare NU vă vor fi acordate dacă **aveți** vreun simptom nedagnosticat ce necesită consultații sau investigații în **viitor** (și anume simptome pentru care așteptați investigații sau consultații ulterioare ori așteptați rezultatele investigațiilor în urma cărora nu s-a stabilit cauza de bază a acestora).
- Aceste despăgubiri vor fi guvernate de legile din România, cu excepția cazului în care **noi** am convenit în scris altfel.
- Toate indemnizațiile prezentate în **Programul de despăgubiri** sunt pentru fiecare **beneficiar** per **călătorie**, cu excepția cazului în care se prevede altfel.
- Dumneavoastră** sunteți protejat în întreaga lume pentru **călătorii** cu o durată de până la 30 de zile consecutive. **Călătoriile** trebuie să înceapă și să se încheie în **țara de reședință**. **Călătoriile** în care se folosesc bilete pentru un singur drum sau fără specificarea datei nu beneficiază de protecție în baza acestui program decât în cazul în care biletele dus și retur au fost achiziționate înainte de începerea **călătoriei**. Orice **călătorie** numai în cadrul **țării de reședință** este protejată în

baza acestui Program de Despăgubiri doar dacă **Dumneavoastră** ați rezervat în prealabil cel puțin două nopți de cazare la un hotel, motel, camping de vacanță, cazări de tipul Bed and Breakfast, case de vacanță sau similare închiriate pentru o anumită taxă.

8. Pentru a fi eligibil pentru obținerea indemnizațiilor în baza Programului de despăgubiri **Dumneavoastră** trebuie să achitați în totalitate **călătoria Dumneavoastră** cu Cardul **Dumneavoastră** de Gold Business de la Idea Bank.

## **DEFINIȚII**

Orice cuvânt sau expresie pentru care a fost desemnat un anumit înțeles va avea același sens în cadrul programului de despăgubiri (dacă nu se prevede altfel) și este evidențiat cu caractere îngroșate.

### **Dumneavoastră/al Dumneavoastră/ beneficiarul(ii)**

- **Titularul cardului** și soțul/soția acestuia sau partenerul legal (orice cuplu, inclusiv persoane de același sex aflate într-o relație de concubinaj care locuiesc permanent împreună la aceeași adresă), copiii acestora sub vârsta de 21 de ani care depind financiar de titularul cardului (în temeiul reglementărilor din țara de reședință), toți locuind în **țara de reședință** și **aflându-se într-o călătorie**.

Pentru a fi eligibil pentru obținerea indemnizațiilor în baza Programului de despăgubiri **Dumneavoastră** trebuie să achitați în totalitate **călătoria Dumneavoastră** cu Cardul **Dumneavoastră** de Gold Business de la Idea Bank.

**Beneficiarii** beneficiază de asigurare când călătoresc independent unii de alții de cu excepția următoarelor cazuri:

Secțiunea A – Plecare cu întârziere/Refuz involuntar de îmbarcare/Conexiune pierdută

Secțiunea B – Întârzierea bagajelor

în care toți **beneficiarii** trebuie să **călătorească împreună cu titularul cardului și la aceeași destinație cu titularul cardului**

### **Noi/nouă/a noastră**

- Inter Partner Assistance, cu sediul în 10/11 Mary Street, Dublin 1, Irlanda și/sau Inter Partner Assistance SA (IPA), Avenue Louise, 166 bte1, 1050, Bruxelles, Belgia și/sau AXA Travel Insurance având aceeași adresă în Irlanda. Toate companiile sunt membre ale Grupului AXA Assistance.

### **Titularul poliței**

- Idea Bank S.A. - România, Bd. Dimitrie Pompei, nr. 5-7, etaj 6, sector 2, 020335, București.

### **Condiții meteorologice nefavorabile**

– ploaie, vânt, ceață, tunete sau furtuni cu fulgere, inundații, zăpadă, lapoviță, grindină, uragan, ciclon, tornadă sau furtună tropicală care nu este cauzată de sau nu a fost generată de un eveniment geologic sau catastrofic, cum ar fi, dar fără a se limita la un cutremur, erupție vulcanică sau tsunami.

### **AXA Assistance**

– furnizorul de servicii angajat de AXA Travel Insurance 10/11 Mary Street, Dublin 1, Irlanda (număr societate 426087).

### **Tabel de despăgubiri**

– tabelul ce include sumele de indemnizații de la pagina 1.

### **Leziuni corporale**

– o leziune fizică identificabilă cauzată de un eveniment brusc, violent, extern și neașteptat. Leziunile obținute ca urmare a expunerii inevitabile a **dumneavoastră** la forțele naturii vor fi considerate **leziuni corporale**.

### **Titularul cardului**

– titularul unui card cu asigurare.

### **Țară de reședință**

- țara în care **dumneavoastră** aveți reședință în mod legal.

### **Card cu asigurare**

– este un Card Gold Business Idea Bank, emis de Idea Bank S.A. - România, valabil și cu un cont activ în momentul incidentului ce generează solicitarea despăgubirilor.

### **Acasă**

– locul **dumneavoastră** de reședință în **țara dumneavoastră de reședință**.

### **Pierderea membrelor**

– pierderea prin tăiere fizică sau pierderea totală și irecuperabilă permanentă a abilității de utilizare sau a funcției unui braț de la sau peste încheietura mâinii, sau un picior de la sau peste articulația gleznei.

### **Pierderea vederii**

– pierderea totală și irecuperabilă a vederii unui ochi sau a ambilor; acest fapt se consideră că s-a petrecut dacă gradul capacității de vedere rămâne după corectare la o valoare de 3/60 sau mai puțin pe scala Snellen. (Acest lucru înseamnă capacitatea de a vedea la aproximativ 1 metru sau mai puțin a ceea ce ar trebui să puteți vedea la aproximativ 18 metri)

### **Condiția(ile) medicală(e)**

– orice afecțiune medicală sau psihologică, boală, condiție, maladie sau leziune care v-a afectat în timpul **călătoriei**.

### **Urgență medicală**

– o **leziune corporală** sau îmbolnăvire bruscă și neprevăzută suferită de **dumneavoastră** în timp ce **Dumneavoastră** sunteți într-o **călătorie în afara țării de reședință** și un **medic specialist** înregistrat, vă spune că **Dumneavoastră** aveți nevoie imediat de tratament sau asistență medicală

### **Medic specialist**

– un membru legal licențiat în profesia medicală, recunoscut prin lege în țara în care se administrează tratamentul și care, prin aplicarea respectivului tratament practică actul medical în urma formării și licențierii acestuia, și care nu este rudă cu **Dumneavoastră** sau cu orice altă persoană, care călătorește cu **Dumneavoastră**.

### **Perioada de valabilitate**

– perioada de valabilitate cuprinde orice **călătorie** începând la data de sau după 12/10/2015. Perioada de valabilitate se va încheia când conținutul de card este închis sau când aceste beneficii sunt anulate sau expiră.

Perioada oricărei **călătorii** nu poate depăși 30 de zile consecutive. **Călătoriile** trebuie să înceapă și să se încheie în **țara de reședință**.

Pentru toate secțiunile din Programul de despăgubiri, acestea vor începe când **Dumneavoastră** plecați de **acasă** sau hotel sau locul **Dumneavoastră** de desfășurare a afacerilor (oricare este ulterior) pentru a începe călătoria și se încheie în momentul în care vă întoarceți **către casă**, hotel sau locul de desfășurare al afacerilor (oricare este anterior) la finalul **călătoriei**.

### **Prelungirea perioadei de valabilitate**

**Perioada de valabilitate** este automat prelungită cu perioada întârzierii în cazul în care revenirea în **țara de reședință** este inevitabil întârziată din cauza unui eveniment inclus de prezentul Tabel de despăgubiri.

### **Invaliditate totală permanentă**

– invaliditate care, după ce a durat o perioadă de cel puțin 12 luni consecutive de la data producerii acesteia, în opinia unui specialist calificat independent, vă împiedică să vă implicați în sau să acordați atenție oricărei afaceri sau ocupații pentru restul vieții **dumneavoastră**.

### Bunuri personale

- bagajele, îmbrăcămintea, bunurile personale și alte articole care **vă** aparțin și care sunt purtate, utilizate sau transportate de către dumneavoastră în timpul oricărei **călătorii**.

### Condiția(ile) medicală(e) pre-existentă(e)

- orice **condiție medicală** anterioară sau actuală ce a generat simptome sau pentru care orice formă de tratament sau medicație prescrisă, consultație medicală, investigații sau control a fost solicitată sau primită pe parcursul perioadei de 2 ani anteriori începerii perioadei de protecție în baza acestui Program de despăgubiri și/sau anterior oricărei **călătorii**; și
- orice problemă cardiovasculară sau circulatorie (de exemplu probleme cu inima, hipertensiune arterială, cheaguri de sânge, colesterol ridicat, accident vascular cerebral, anevrism), care a avut loc în orice moment înainte de începerea protecției în baza prezentului Program de despăgubiri și/sau înainte de orice **călătorie**.

### Transport public

– orice mijloc de transport public rutier, feroviar, maritim sau aerian cu un transportator licențiat care operează un serviciu regulat și/sau charter de pasageri la care v-ați înregistrat să călătoriți.

### Sporturi și activități

– activitățile prezentate în capitolul 8. **Sporturi și Activități** la care participați în timpul **călătoriei dumneavoastră** și care nu reprezintă unicul sau principalul motiv al **călătoriei dumneavoastră** (excluzând golful și vacanțele cu sporturi de iarnă)

### Grevă sau acțiune industrială

– orice formă de acțiune industrială întreprinsă cu intenția de a opri, restricționa sau a interfera cu producția de bunuri sau prestarea de servicii.

### Terorism

– O acțiune, incluzând dar nelimitându-se la folosirea forței sau a violenței și/sau la amenințarea cu forță sau violență, exercitată de orice persoană sau grup(uri) de persoane, acționând individual sau în numele ori în legătură cu orice organizație(i) sau guverne, comisă în scopuri politice, religioase, ideologice sau similare, inclusiv intenția de a influența orice guvern și /sau de a genera publicului sau oricărei parti a publicului o stare de frică.

### Călătorie

- Orice vacanță sau călătorie în interes de afaceri sau de plăcere întreprinsă de Dumneavoastră în lume, în timpul **perioadei de valabilitate** și pentru care costurile totale de transport și /sau cazare au fost încasate 100% de pe cardul **Dumneavoastră** cu asigurare. **Călătoriile** în care se folosesc bilete pentru un singur drum sau fără o dată specificată nu sunt asigurate decât dacă biletele pentru dus și pentru întors au fost cumparate înainte de începerea călătoriei

Orice **călătorie** numai în cadrul **țării de reședință** este protejată doar dacă **ați** rezervat în prealabil cel puțin două nopți de cazare la un hotel, motel, camping de vacanță, cazări de tipul Bed and Breakfast, case de vacanță sau similare închiriate pentru o anumită taxă. Despăgubirile din Secțiunea C – Indemnizații pentru spitalizare sunt excluse în **țara de reședință**.

## ACORDURI RECIPROCE PRIVIND SERVICIILE MEDICALE

### UNIUNEA EUROPEANĂ (UE), SPAȚIUL ECONOMIC EUROPEAN (SEE) ȘI ELVEȚIA

Înainte de a călătorie către o țară din Uniunea Europeană (UE), Spațiul economic european (SEE) sau Elveția, vă recomandăm să solicitați un Card European de Asigurări de Sănătate (CEASS). Acest card vă dă dreptul la anumite servicii gratuite sau reduse de acoperire a costurilor de sănătate în cadrul UE, SEE sau Elveția.

## ASISTENȚĂ DE URGENTĂ

Contactați **AXA Assistance** la numărul de telefon: +0040 21 318 95 00

## CONDIȚII GENERALE

**Trebuie** să respectați următoarele condiții generale, în plus pe lângă cele speciale menționate în Secțiunile A-D sub „CONDITII SPECIALE, pentru a beneficia de protecție completă în baza acestui Program de Despăgubiri. Dacă **nu respectați** aceste condiții, putem refuza, dacă considerăm de cuviință, procesarea solicitării dumneavoastră sau reduce suma de plată reprezentând despăgubirile.

1. **Dumneavoastră** sunteți protejat pentru **călătorii** de până la 30 de zile consecutive. **Călătoriile** trebuie să înceapă și să se încheie în **țara de reședință**.
2. **Trebuie** să adoptați toate măsurile de precauție și grijă rezonabile pentru a **vă** proteja împotriva accidentelor, bolilor, afecțiunilor sau leziunilor și pentru a **vă** proteja proprietatea împotriva pierderii, furtului sau deteriorării. **Trebuie** să acționați ca în cazul în care **nu sunteți** protejat și să întreprindeți orice efort pentru a **vă** reduce pierderile cât mai mult posibil și să luați măsurile rezonabile pentru a preveni alte incidente și pentru a recupera bunurile lipsă.
3. **Vă** solicităm să ne comunicați în termen de 28 de zile din momentul în care aveți cunoștință de orice incident sau pierdere ce determină orice solicitare și să **ne** înaintați formularul completat de cerere și orice informații suplimentare cât mai curând posibil.
4. **Dumneavoastră** sau reprezentantul **dumneavoastră** legal trebuie să furnizeze **pe propria dumneavoastră cheltuială** toate informațiile, dovezile, certificatele medicale, facturile originale, chitanțele, rapoartele, asistență ce poate fi necesară, inclusiv detalii ale altor polițe de asigurare ce pot acoperi pierderea. **Se poate** să vă refuzăm rambursarea pentru orice cheltuieli pentru care nu puteți furniza chitanțe sau facturi. Vă rugăm să păstrați copiile tuturor documentelor pe care ni le-ați trimis.
5. **Nu** trebuie să admiteți, negați, stabiliți, refuzați, negociați sau să faceți orice aranjamente pentru orice despăgubire fără permisiunea **noastră**.
6. **Trebuie** să ne transmiteți imediat orice act sau citație, scrisoare de cerere sau alte documente legate de solicitarea **dumneavoastră**.
7. În eventualitatea unei cereri de despăgubiri și dacă **noi** vom solicita aceasta, **dumneavoastră** trebuie să fiți de acord cu examinarea de către un **medic specialist** ales de către compania **noastră**, ori de câte ori poate fi necesar în mod rezonabil înainte de plata unei indemnizații, pe cheltuiala **noastră**. În cazul decesului **dumneavoastră**, **noi** putem solicita, de asemenea, și achita examinarea post-mortem.
8. Dacă vă asigurăm transportul sau vă soluționăm cererea și ca urmare a acestui fapt **dumneavoastră** nu ați utilizat biletul(ele) de călătorie, trebuie să ne predați respectivele bilete. În caz contrar, **vom** deduce suma respectivelor bilete din sumele ce **vă** vor fi plătite.
9. Dacă **noi** optăm pentru aceasta, avem dreptul ca în numele **Dumneavoastră**, dar pe cheltuiala **noastră**, să
  - a) preluăm orice soluționare a oricărei cereri;
  - b) formulăm o acțiune legală în **numele dumneavoastră** pentru a obține despăgubiri din partea oricărei alte persoane în beneficiul **nostru** sau pentru a obține înapoi din partea oricui orice plăți ce au fost deja efectuate
  - c) întreprindem orice măsură pentru a obține înapoi orice bunuri pierdute sau considerate a fi pierdute.
10. Dacă **dumneavoastră** sau oricine altcineva acționând în numele **dumneavoastră** în orice privință, încearcă să obțină fonduri, informații sau alte bunuri prin înșelăciune sau prin orice alte mijloace ilegale, inclusiv denaturarea intenționată sau omiterea anumitor fapte, în scopul de a denatura situația reală, acest Program de despăgubiri va deveni nul. Avem dreptul să

informăm poliția și Dumneavoastră trebuie să ne rambursăm orice sumă pe care ați primit-o deja în baza prezentei polițe.

11. Dacă **plătim** orice cheltuieli pentru care nu aveți acoperire, trebuie să rambursăm respectiva sumă în termen de o lună de la solicitarea noastră.
12. **Vom** depune toate eforturile pentru a aplica întreaga gamă de servicii în toate circumstanțele, astfel cum este prezentat în Programul **dvs.** de despăgubiri. Zonele geografice îndepărtate sau condițiile locale nefavorabile imprevizibile pot împiedica furnizarea normală a serviciilor standard.
13. În orice moment vă putem despăgubi pentru întreaga noastră responsabilitate în baza Programului de despăgubiri, iar ulterior nu se va îndeplini nici o altă plată în vreo altă privință.
14. Dacă la momentul incidentului ce determină o solicitare în baza acestui Program de despăgubiri există o altă asigurare care acoperă aceeași pierdere, deteriorare, cheltuielă sau responsabilitate, nu vom plăti mai mult decât partea noastră proporțională (neaplicabil pentru Secțiunea D - Accident de călătorie).
15. Dacă dețineți mai multe carduri de Gold Business Idea Bank, aveți dreptul de a solicita despăgubiri și vă vom achita până la limita maximă a cardului dvs., sumele indemnizațiilor nefiind cumulative.

## EXCLUDERI GENERALE

Aceste excluderi se aplică tuturor secțiunilor din Programul **dumneavoastră** de despăgubiri și se adaugă la excluderile speciale prevăzute în secțiunile A-D sub titlul CE NU ESTE INCLUS. Nu vă vom despăgubi pentru solicitările ce apar direct sau indirect din:

1. Orice **condiție medicală pre-existentă**.
2. Acte de război, invazie, acte ale inamicilor externi, ostilități sau operațiuni războinice (indiferent dacă războiul este declarat sau nu), război civil, rebeliune, **terorism**, revoluție, insurecție, rebeliunea civilă presupunând proporțiile sau care generează o revoltă, putere militară sau de uzurpare, dar această excludere nu se aplică în cazul pierderilor rezultate din Secțiunea C - Indemnizații pentru spitalizare, cu condiția ca aceste pierderi să nu fie cauzate de atacuri biologice nucleare, chimice sau tulburările ce au avut loc deja la începutul oricărei **călătorii**.
3. Radiații ionizante sau contaminate cu radioactivitate de la orice combustibil nuclear sau de la orice deșeuri nucleare, provenind din arderea combustibilului nuclear, bunuri periculoase radioactive, toxice, explozive sau de altă natură ale oricărui ansamblu nuclear sau componente nucleare ale unui astfel de sistem.
4. Pierderea, distrugerea sau deteriorarea ocazionate direct de undele de presiune cauzate de aeronave și alte dispozitive aeriene care călătoresc la viteze sonice sau supersonice.
5. Participarea dumneavoastră la sau practicarea oricărui sport sau activitate cu excepția celor prezentate la punctul 8. **Sporturi și Activități**
6. Implicarea **dumneavoastră** în sau exercitarea de: muncă manuală cu excepția următoarelor: muncă la bar și restaurant, ca chelner, la cabană, menajeră, au-pair și de îngrijire a copilului, precum și activități manuale ușoare ocazionale la nivelul solului, inclusiv comerț cu amănuntul și culesul fructelor (excluzând utilizarea de unelte, scule electrice, mașini de tăiat); zboruri, altfel decât în calitate de pasager ce a plătit un bilet pentru un avion de transport de pasageri cu licență completă; utilizarea de vehicule motorizate cu două sau trei roți, în afară de cazul că dețineți un permis de conducere eliberat în **țara dumneavoastră de reședință** ce permite utilizarea unor astfel de vehicule și că dumneavoastră și pasagerii dvs. purtați căști de protecție; personal profesionist pentru divertisment, sporturi profesionale; curse (altele decât pe jos); raliuri cu motor și concursuri cu motor; sau orice teste de viteză sau anduranță.
7. Orice solicitare ce rezultă din tentativa **dumneavoastră** de sinucidere sau din actul **dumneavoastră** de suicid; din **autorânirea dumneavoastră** intenționată, din utilizarea oricărui medicament/drog ce nu este prescris de un medic specialist, orice dependență de medicamente, de droguri sau abuz de

solvenți, droguri, medicamente sau alcool sau aflarea sub influența medicamentelor, drogurilor, solvenților sau alcoolului.

8. Autoexpunerea la un pericol inutil (cu excepția încercării de a salva viața unei persoane).
9. Orice cerere care rezultă din implicarea într-o luptă cu excepția situațiilor de auto-apărare.
10. Efectuarea unei călătorii împotriva oricăror cerințe cu privire la starea de sănătate stipulate de transportator, agenții de manipulare al acestora sau orice **furnizor de transport public**.
11. Propria dvs. acțiune ilegală sau orice proceduri penale formulate împotriva dumneavoastră.
12. Orice cerere în care aveți dreptul la indemnizație în baza oricărei alte asigurare, inclusiv orice sume recuperabile din orice altă sursă, cu excepția oricăror excese suplimentare sumei care ar fi fost acoperită de o astfel de altă asigurare, sau orice valoare recuperabilă din orice alte surse, dacă aceste beneficii din prezentul înscris nu ar fi fost îndeplinite.
13. Orice altă pierdere, daună sau cheltuielă suplimentară ce rezultă dintr-un eveniment pentru care solicitați despăgubirea. Exemple de astfel de pierderi, deteriorări sau cheltuieli suplimentare ar fi costurile suportate pentru pregătirea unei cereri, pierderi de venituri, pierderi sau cheltuieli suportate rezultate din întreruperea unei activități de afaceri, inconveniente, stres, sau pierderea plăcerii.
14. Obligațiile operaționale în calitate de membru al Forțelor Armate.
15. Călătoria dumneavoastră într-o țară sau zonă specială sau eveniment în care o agenție guvernamentală din **țara dvs. de reședință** sau Organizația Mondială a Sănătății a emis o recomandare către public pentru a nu călători sau care sunt oficial sub embargo-ul Națiunilor Unite
16. Orice cerere de acoperire a unei pagube rezultate din cățărarea, urcarea **dumneavoastră** pe un balcon, săritura **dumneavoastră** de la balcon sau trecerea **dumneavoastră** de la un balcon la altul indiferent de înălțimea balconului
17. Orice costuri care v-ar fi fost cerute ori pe care era de așteptat să le plătiți, chiar dacă evenimentul, care a generat cererea de despăgubire, nu s-ar fi produs
18. Orice circumstanțe pe care le cunoașteți și care ar putea genera o solicitare în temeiul prezentului Program de despăgubiri.
19. Costurile apelurilor telefonice sau faxuri, mese, tarife de taxi (cu excepția costurilor de taxi suportate pentru călătoria inițială către un spital în străinătate din cauza unei boli sau răniri), ziare, spălarea hainelor sau taxe ale interpretelor.
20. O afecțiune pentru care nu urmați tratamentul recomandat sau nu luați medicamentele prescrise de către un medic specialist.
21. Despăgubirile pentru situațiile din Secțiunea C - Indemnizații pentru spitalizare sunt excluse în **țara de reședință**.

## SPORTURI ȘI ACTIVITĂȚI

În baza Secțiunii C - Indemnizații pentru spitalizare **sunteți** protejați pentru următoarele activități cu condiția ca participarea dumneavoastră în cadrul acestora să nu fie unicul sau principalul motiv al **călătoriei** dvs. (cu excepția vacanțelor de practicare a golfului sau sporturilor de iarnă).

Rapel
Tragere cu arcul
Badminton
Baseball
Baschet
Bowling
Călăritul cămilei
Canoe (până la gradul / clasa 3)
Tir cu discuri
Cricet
Schi fond
Călărit elefanți
Curse de alergare off road
Scrimă
Pescuit
Fotbal
Schi pe ghețari



Go-Karting  
Golf  
Hochei  
Călărie pe cai  
Călătorii pe cal  
Călătorii cu balonul cu aer cald  
Patinaj (pe patinoare recunoscute)  
Jet Ciclism  
Jet Ski  
Kitesurfing  
Monoskiing  
Mers pe bicicleta de munte pe asfalt  
Netball  
Orientare  
Paintball  
Călătorii pe ponei  
Racquetball  
Ciclism pe drumuri  
Patinaj pe role  
Rounders  
Alergare  
Navigație (în limita a 20 de mile marine de la linia de coastă)  
Scuba diving (fără calificări și până la o adâncime de maximum 18 de metri)  
Scuba diving (cu calificări și până la o adâncime de maximum 40 de metri)  
Tururi de schi  
Skidoo  
Schi (pe pârtie sau de pe piste cu un ghid)  
Snowblading  
Snowboarding (pe pârtie sau de pe piste cu un ghid)  
Snowshoeing  
Squash  
Surf  
Ping-pong  
Tenis  
Bob  
Sărituri la trambulină  
Trekking (până la 4000 de metri, fără utilizarea echipamentelor de alpinism)  
Volei  
Jocuri de război  
Polo pe apă  
Schi Nautic  
Wind Surfing  
Yachting (în limita a 20 mile marine de la linia de coastă)  
Zorbing

## **SECȚIUNEA A – PLECARE CU ÎNTÂRZIERE/REFUZ INVOLUNTAR DE ÎMBARCARE/CONEXIUNE PIERDUTĂ**

### **CE SE INCLUDE**

Dacă plecarea programată cu **mijloace de transport public** pentru care **ați** făcut o rezervare este întârziată la punctul final de plecare din sau către **țara de reședință** pentru cel puțin 4 ore de la ora programată de plecare din următoarele cauze:

- grevă sau acțiune industrială;** sau
- condiții meteorologice nefavorabile;** sau
- defecțiune mecanică sau o defecțiune tehnică care apare la mijlocul de **transport public** programat pentru care **ați** rezervat o călătorie; sau
- refuzul involuntar de îmbarcare al unui zbor confirmat programat dacă **ați** realizat procedurile de înregistrare sau ați încercat să vă înregistrați în perioada publicată de înregistrare (check-in).

Vă vom despăgubi, după o întârziere minimă de 4 ore, cu până la suma maximă menționată în Tabelul de despăgubiri pentru o călătorie în total pentru toți beneficiarii ce călătoresc împreună,

pentru cheltuielile rezonabile făcute pentru masă, mici gustări și cazare suplimentară (doar costurile camerei)

### **CONDIȚII SPECIALE**

- Trebuie** să urmați procedurile de înregistrare (check-in) conform itinerariului furnizat.
- Trebuie** să obțineți confirmarea în scris din partea transportatorilor (sau a agenților lor) cu privire la număr orelor de întârziere și motivul acesteia.
- Trebuie** să respectați termenii contractului agentului de călătorie, tur operatorului sau companiei de transport.
- Toate chitanțele detaliate trebuie păstrate

### **CE NU SE INCLUDE**

- Orice costuri sau taxe pentru care compania aeriană **vă** va compensa.
- Grevă sau acțiune industrială sau întârziere a controlului de trafic aerian în curs sau anunțată public la data intrării în vigoare a acestui program de beneficii sau la data când ați rezervat călătoria (care survine mai întâi).
- Retragerea din serviciu (temporar sau altfel) al unei aeronave sau nave maritime la recomandarea autorității aeronautice sau a unei autorități portuare sau al oricărui organism similar din orice țară.
- Orice cheltuieli atunci când au fost puse la dispoziție aranjamente rezonabile alternative de călătorie în termen de 4 ore de la ora de plecare programată.
- Legătură pierdută cu mai puțin de un timp minim de conexiune de 2 ore între zborurile de legătură sau mai mult în cazul în care sistemele de rezervare a zborurilor solicită perioade mai lungi pentru conexiuni.
- Orice solicitări pentru care nu sunt obținute dovezi scrise din partea companiei aeriene care să confirme incapacitatea de a călători prin sistemul de supra-rezervare și perioada de întârziere până la confirmarea următorului zbor disponibil.

## **SECȚIUNEA B - ÎNTÂRZIEREA BAGAJELOR**

### **CE SE INCLUDE**

Vă **vom** despăgubi, în cazul întârzierii bagajelor, cu până la suma maximă prezentată în **Tabelul de despăgubiri** în total pentru toți **beneficiarii** care călătoresc împreună pentru cheltuielile făcute cu scopul înlocuirii de urgență de haine, medicamente și articole de toaletă dacă bagajul înregistrat ce conține **bunurile personale** este temporar pierdut în timpul călătoriei de dus și nu vă este returnat în maxim 4 ore de la sosirea **dumneavoastră**.

### **CONDIȚII SPECIALE**

- Trebuie obținută confirmarea scrisă din partea transportatorului, confirmând numărul de ore în care bagajul a întârziat. **Dumneavoastră** trebuie:
  - să obțineți un Raport de nereguli a bunurilor din partea companiei aeriene.
  - prezentați o notificare scrisă formală a cererii în termenul limită inclus în condițiile de transport (vă rugăm păstrați o copie).
  - păstrați toate biletele de călătorie și etichetele pentru a fi prezentate în cazul formulării unei cerere în baza Programului de despăgubiri.
- Toate sumele sunt doar pentru cheltuielile materiale care exced orice compensație achitată de transportator.
- Sumele prezentate în **Tabelul de despăgubiri** reprezintă totalul pentru fiecare întârziere, indiferent de numărul **beneficiarilor** ce călătoresc împreună.
- Despăgubirile vor fi acordate doar pentru achiziționarea de haine de bază și articole de toaletă și doar dacă astfel de cumpărături sunt realizate în termen de 4 zile de la data efectivă de sosire la destinație și sunt încasate din contul **Cardului cu asigurare**. Dacă **Cardul cu asigurare** nu poate fi utilizat pentru cumpărături de bază, trebuie să păstrați chitanțele detaliate pentru fiecare bun astfel cumpărat.
- Nu se va efectua nici o rambursare dacă cumpărăturile au fost făcute după returnarea bagajului **dumneavoastră**.

6. Toate chitanțele detaliate trebuie păstrate.
7. Despăgubirea se aplică doar pentru **călătoriile dumneavoastră** în exteriorul **țării de reședință** și numai pe partea drumului de ducere spre destinația călătoriei.

#### CE NU SE INCLUDE

1. Pierderea din cauza întârzierii, confiscării sau reținerii de către autoritățile vamale sau altă autoritate.
2. Despăgubirile ce rezultă din expedierea bagajului ca marfă sau conosament.

### SECȚIUNEA C - INDEMNIZAȚIE PENTRU SPITALIZARE

#### CE SE INCLUDE

Vă vom rambursa până la suma maximă prezentată în **Tabelul de despăgubiri** pentru cheltuielile secundare (precum închirierea unei linii telefonice, servicii de televiziune și călătorii cu taxiul pentru a fi vizitat) pentru fiecare perioadă continuă de 24 de ore pe care dumneavoastră trebuie să o petreceți în spital ca pacient internat pentru o **urgență medicală** în exteriorul **țării dvs. de reședință**.

#### CONDIȚII SPECIALE

**Trebuie** să transmiteți o notificare cât mai repede posibil către **AXA Assistance** cu privire la orice **leziune corporală** sau **afecțiune medicală** ce necesită internarea dumneavoastră în spital ca pacient.

#### CE NU SE INCLUDE

1. Orice solicitare rezultată direct sau indirect din:
  - a) orice perioadă suplimentară de spitalizare în vederea aplicării tratamentului sau intervenției chirurgicale, inclusiv teste de explorare, care nu sunt direct legate de **leziunile corporale** sau **starea medicală** care a necesitat internarea în spital.
  - b) orice perioadă suplimentară de spitalizare în vederea tratamentului sau serviciilor furnizate de un serviciu de asistență în convalescență sau îngrijire medicală sau orice centru de reabilitare.
  - c) orice perioadă suplimentară de spitalizare ca urmare a deciziei dumneavoastră de a nu fi repatriat după data la care, în opinia **AXA Assistance** este sigur să se facă acest lucru.

### SECȚIUNEA D - ACCIDENT DE CĂLĂTORIE

#### CE SE INCLUDE

Dacă **dumneavoastră** suferiți o **leziune corporală** accidentală în timp ce va aflați într-un **mijloc de transport public** în timpul **călătoriei** și care, în ultimele 12 luni este cauza unică și directă a decesului **dumneavoastră** sau a pierderii de către **dumneavoastră** a membrilor, a pierderii vederii sau a invalidității **dumneavoastră** totale permanente **vă** vom despăgubi pe **dumneavoastră** sau pe reprezentantul **dumneavoastră** personal legal cu unul din beneficiile prezentate în **Tabelul de despăgubiri**.

Nu se plătesc despăgubiri pentru mai mult de unul din evenimentele menționate în **Tabelul de Despăgubiri**

#### CONDIȚII SPECIALE

1. Despăgubirea pentru invaliditate totală permanentă nu se poate achita înainte de trecerea unui an de la data la care ati suferit leziunea corporală
2. Călătoria normală și obișnuită către și de la **locuința Titularului cardului** și locul de muncă sau reședința secundară nu se va considera o **călătorie** protejată.

#### CE NU SE INCLUDE

Orice solicitare ce apare direct sau indirect din orice **afecțiune medicală preexistentă**.

### PROCEDURĂ DE SOLICITARE A DESPĂGUBIRILOR

1. Vă rugăm să citiți secțiunea corespunzătoare cu privire la despăgubiri pentru a verifica cu exactitate care elemente sunt protejate, observând în special orice condiții, limitări și excluderi.
2. Prezentarea unei cereri de despăgubire.
  - a) În eventualitatea unei urgențe, trebuie să apelați întâi **AXA Assistance** la numărul de telefon +0040 21 318 95 00 (orice costuri pentru afecțiuni minore sau accidente trebuie să fie plătite de **dumneavoastră** și recuperate ulterior).
  - b) Pentru orice alte solicitări, apelați Serviciul **nostru** de asistență pentru despăgubiri la numărul de telefon +0040 21 318 95 00 (Luni – Vineri 9:00 – 17:00) pentru a obține un formular pentru despăgubiri. **Trebuie** să furnizați următoarele informații:
    - numele **dumneavoastră**,
    - numărul **cardului dvs. cu asigurare**,
    - scurte detalii cu privire la solicitarea **dvs.**

Vă solicităm să ne comunicați în termen de 28 de zile din momentul în care aveți cunoștința de incident sau pierdere ce determină solicitarea și să prezentați formularul completat de cerere și orice informații suplimentare cât mai curând posibil.

3. Informații suplimentare.

**Trebuie** să ne furnizați toate facturile în original, chitanțele și rapoarte etc. Trebuie să verificați secțiunea în baza căreia prezentați solicitarea cu privire la orice condiții specifice și detalii a oricărei dovezi pe care trebuie să o furnizați companiei noastre. Se recomandă întotdeauna să păstrați copiile tuturor documentelor pe care **ni** le transmiteți.
4. Agenții de procesare a solicitărilor.

Pentru a **ne** ajuta în stabilirea unei decizii rapide și corecte a cererii, uneori poate fi necesar să **desemnăm** un agent de procesare a solicitărilor.

### PROCEDURA DE DEPNERE A RECLAMAȚIILOR

#### Cum să vă faceți auzit

**Ne** angajăm să **vă** oferim un nivel excepțional de servicii și asistență clienți. **Ne** dăm seama că lucrurile se pot desfășura într-un mod nedorit și pot exista situații în care simțiți că nu **v-am** furnizat serviciul la care **v-ați** așteptat. Când se întâmplă astfel, **dorim** să ne aduceți la cunoștință acest lucru, astfel încât să **putem** încerca să remediem situația.

#### CÂND NE CONTACTAȚI:

Vă rugăm să **ne** furnizați informații cu privire la numele și numărul dumneavoastră de telefon. Vă rugăm să ne prezentați numărul **cardului dvs. cu asigurare** și/sau numărul **dosarului de daune**. Vă rugăm să explicați clar și concis motivul reclamației **dvs.**

#### PRIMUL PAS – DEMARAREA RECLAMAȚIEI DUMNEAVOASTRA

**Este necesar** să contactați **AXA Assistance** la numărul de telefon +0040 21 318 95 00. Anticipăm că majoritatea solicitărilor vor fi soluționate în mod satisfăcător și rapid în această etapă, însă dacă nu sunteți mulțumit, puteți continua cu etapa următoare.

#### PASUL DOI - CONTACTAREA SEDIULUI CENTRAL AXA TRAVEL INSURANCE

Dacă solicitarea dumneavoastră este una din puținele solicitări care nu au putut fi soluționate în prima etapă, contactați Directorul Serviciului de Relații Clienți în limba **dvs. preferată**, iar acesta va iniția o investigație în numele Directorului executiv: AXA Customer Services Ltd., 8 DBM Industrial Estate Coromandel – Port Louis, Mauritius ile – Maurice: Attention Complaint Department (Departamentul de Soluționare a Cererilor). Sau puteți utiliza adresa e-mail: [complaintsmru@axa-customerservices.com](mailto:complaintsmru@axa-customerservices.com)

### UTILIZAREA DATELOR PERSONALE

Detaliile despre **dvs.**, acoperirea **dvs.** prin asigurare în conformitate cu această poliță și solicitările **dvs.** de despăgubire vor fi deținute de

**Noi** (în calitate de controlor de date) pentru subscriere, administrarea poliței, gestionarea solicitărilor de despăgubire, furnizarea asistenței la călătorie, gestionarea reclamațiilor, verificarea sancțiunilor și prevenirea fraudei, conform prevederilor legii aplicabile privind protecția datelor și în conformitate cu asigurările conținute în notificarea privind confidențialitatea de pe site-ul **nostru** web (consultați mai jos).

Colectăm și procesăm aceste detalii după cum este necesar pentru îndeplinirea contractului **nostru** de asigurare cu dvs. sau pentru respectarea obligațiilor **noastre** legale, sau în alt mod în interesul **nostru** legitim în gestionarea afacerii **noastre** și furnizarea produselor și serviciilor noastre.

Aceste activități pot include:

- a. utilizarea de informații sensibile despre sănătatea sau vulnerabilitatea dvs. sau a altor persoane implicate în asistarea dvs. privind garanțiile pentru a furniza serviciile descrise în această poliță. Prin utilizarea serviciilor noastre, sunteți de acord să ne folosim de astfel de informații în aceste scopuri;
- b. dezvăluirea de informații despre dvs. și acoperirea dvs. prin asigurare companiilor din cadrul grupului de companii AXA, furnizorii **noștri** de servicii și agenților **noștri** pentru a vă administra și a vă gestiona acoperirea prin asigurare, pentru a vă oferi asistență la călătorie, pentru prevenirea fraudei, pentru colectarea plăților și în alt mod după cum este necesar sau este permis de legislația aplicabilă;
- c. monitorizarea și/sau înregistrarea apelurilor dvs. telefonice în legătură cu acoperirea prin asigurare în scopuri de păstrare a evidențelor, de instruire și de control al calității;
- d. studii tehnice pentru analizarea solicitărilor de despăgubire și a primelor, adaptarea prețurilor, sprijinirea procesului de subscriere și consolidarea rapoartelor financiare (inclusiv reglementarea); analize detaliate privind solicitările de despăgubire/misiunile/apelurile pentru a monitoriza mai bine furnizorii și operațiunile; analiza satisfacției clienților și construirea de segmente de clienți pentru a adapta mai bine produsele la nevoile pieței;
- e. obținerea și stocarea oricăror dovezi adecvate care să susțină solicitarea dvs. de despăgubire, în scopul furnizării de servicii în conformitate cu această poliță și al validării solicitării dvs. de despăgubire; și
- f. trimiterea către dvs. de solicitări de feedback sau sondaje în legătură cu serviciile **noastre** și alte comunicări de asistență pentru clienți.

Vom cere în mod separat consimțământul dvs. înainte de a utiliza sau de a dezvălui datele dvs. personale unei alte părți în scopul contactării dvs. cu privire la alte produse sau servicii (marketing direct). Puteți să vă retrageți în orice moment consimțământul pentru marketing sau să optați să nu participați la solicitările de feedback, prin contactarea responsabilului cu protecția datelor (consultați detaliile de contact de mai jos).

Realizăm aceste activități în Regatul Unit și în și în afara Spațiului Economic European, în care legile privind protecția datelor și/sau acordurile pe care le-am semnat cu părțile destinate oferă un nivel similar de protecție a datelor personale.

Prin achiziționarea acestei polițe și prin utilizarea serviciilor noastre, confirmați că putem utiliza datele dvs. personale și că acceptați să utilizăm informațiile dvs. sensibile, ambele așa cum este descris mai sus. Dacă ne oferiți detalii cu privire la alte persoane, sunteți de acord să le informați cu privire la utilizarea de către **Noi** a datelor lor, așa cum este descris aici și în notificarea privind politica de confidențialitate de pe site-ul **nostru** web (consultați mai jos).

Sunteți îndreptățit(ă) să solicitați o copie a informațiilor pe care le deținem despre dvs. și aveți alte drepturi în legătură cu modul în care folosim datele dvs. (așa cum se precizează în notificarea privind politica de confidențialitate de pe site-ul **nostru** web - consultați mai jos). Vă rugăm să ne spuneți dacă credeți că o informație, oricare ar

fi aceasta, pe care o deținem despre dvs. este inexactă, astfel încât să o putem corecta.

Dacă doriți să aflați ce informații sunt deținute de AXA Travel Insurance Limited despre dvs., sau dacă aveți alte solicitări sau preocupări legate de utilizarea de către **Noi** a datelor dvs., vă rugăm să ne scrieți la adresa:

Responsabil cu protecția datelor  
AXA Travel Insurance Limited  
106-108 Station Road  
Redhill  
RH1 1PR  
United Kingdom

E-mail: [dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk](mailto:dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk)

Notificarea **noastră** completă privind confidențialitatea este disponibilă la: [www.axa-assistance.com/en.privacypolicy](http://www.axa-assistance.com/en.privacypolicy)  
Alternativ, o copie tipărită este disponibilă la cerere.

### **ANULAREA POLITEI ȘI A DESPĂGUBIRILOR**

Aceste despăgubiri sunt incluse **cardului dvs. cu asigurare**, iar despăgubirile nu pot fi anulate separat. Dacă anulați cardul dvs. cu asigurare, protecția și toate despăgubirile vor înceta. Vă rugăm să consultați acordul **dvs.** privind Cardul cu asigurare cu privire la detaliile complete despre procedura de anulare a **cardului de asigurare**.