MONDIAL ASSISTANCE

RO - My Safe Storno

Table of Contents

RO - My Safe Storno 3

REZUMATUL ACOPERIRII 3

CONDIȚII GENERALE 6

CINE SUNTEM 6
DESPRE ACEASTĂ POLIȚĂ DE ASIGURARE 6
CE INCLUD ACESTE DOCUMENTE ȘI CE ACOPERĂ 6

DEFINIȚII 8

CÂND ÎNCEPE ȘI CÂND SE TERMINĂ ACOPERIREA DUMNEAVOASTRĂ 12

DESCRIEREA ACOPERIRILOR 13

ACOPERIREA PENTRU ANULAREA CĂLĂTORIEI 13

EXCLUDERI GENERALE 16

INFORMAȚII DESPRE CERERILE DE RAMBURSARE 18

PREVEDERI ȘI CONDIȚII GENERALE 20
RO - My Safe Storno 21

COVERAGE SUMMARY 21

GENERAL CONDITIONS 24

WHO WE ARE 24
ABOUT THIS POLICY 24
WHAT THIS POLICY INCLUDES AND WHOM IT COVERS 24

DEFINITIONS 26

WHEN YOUR COVERAGE BEGINS AND ENDS 30

DESCRIPTION OF COVERAGES 31

TRIP CANCELLATION COVERAGE 31

GENERAL EXCLUSIONS 33

CLAIMS INFORMATION 35

GENERAL PROVISIONS AND CONDITIONS 37

REZUMATUL ACOPERIRII

ACOPERIRE	CÂND SE APLICĂ	BENEFICII MAXIME
Acoperire pentru Anularea Călătoriei	**Trebuie să anulați călătoria înainte de plecare.** Franșiză: 30 % pentru îmbolnăvire sau *carantină* cauzată de o *epidemie* sau *pandemie.*	**Conform valorii asigurate a pachetului turistic max. 45.000 RON**

Cele de mai sus reprezintă doar o scurtă descriere a acoperirii disponibile în baza *poliței dumneavoastră*. Termenii, condițiile și excluderile se aplică tuturor acoperirilor. Vă rugăm să consultați cu atenție *polița dumneavoastră* pentru detalii complete. Definițiile termenilor din secțiunea Definiții a *poliței* se vor aplica și Rezumatului Acoperirii.

Aria de acoperire (în funcție de prima de asigurare plătită)

- **Europa**: Europa în sens geografic, incluzând Statele din jurul Mării Mediterane, Insulele Canare, Madeira, Azore, Federația Rusă;
- **Internațional exclusiv SUA și Canada (toate statele din lume fără SUA, Canada și Coreea de Nord);**
- **Internațional inclusiv SUA și Canada** (toate statele din lume fără Coreea de Nord).

Persoanele asigurate/ Titularul poliței de asigurare

Persoanele asigurate sunt toate persoanele specificate în *polița* de asigurare, cu condiția ca acestea să aibă *reședința principală* sau secundară în România.

Titularul poliței de asigurare este persoana care încheie contractul de asigurare. *Titularul poliței* de asigurare trebuie sa aibă cel puțin 18 ani.

Acoperirea pentru Anularea Călătoriei

Protecția prin asigurare începe odată cu încheierea contractului de asigurare și plata primei de asigurare (emiterea *poliței* de asigurare) și se încheie odată cu începerea *călătoriei*.

Încheierea asigurării - pachetele de asigurare cu protecție în cazul anulării *călătoriei*

Plecarea în *călătorie* este în mai mult de 30 de zile:

- Contractul de asigurare și plata primei de asigurare pentru pachetele de asigurare cu protecție în cazul anulării *călătoriei* trebuie să fie efectuate cu cel puțin 30 de zile înainte de începerea *călătoriei.*

Plecarea în *călătorie* este în mai puțin de 30 de zile:

- În situația în care plecarea în *călătorie* este în mai puțin 30 de zile, încheierea asigurării și plata primei sunt posibile numai în același timp cu rezervarea *călătoriei*; încheierea asigurării în maxim 3 zile calendaristice după rezervarea *călătoriei* este considerată "în același timp".

Data rezervării *călătoriei* este considerată data primei rezervări scrise sau data primei înregistrări într-un sistem electronic prin care se confirmă rezervarea serviciilor *dumneavoastră* turistice. Rezervarea *dumneavoastră* poate fi efectuată la un *furnizor de servicii de călătorie* (cazare / facilități de transport / organizare de evenimente etc.) sau în sistemele de rezervare on-line dacă vă sunt eliberate documente fiscale de rezervare ce includ numele persoanelor pentru care sunt rezervate serviciile și condițiile de penalități aplicabile în cazul anulării *călătoriei*.

Notificări importante:

- Dacă nu se specifică altfel, limitele beneficiilor indicate mai sus sunt per persoană / familie in funcție de tarif ales.
- Dacă *polița dumneavoastră* a fost achiziționată cu o rezervare doar dus, *Data Plecării dumneavoastră* va fi d*ata plecării* pentru *călătoria dumneavoastră*, așa cum este indicată pe *polița dumneavoastră*, iar Data de Încheiere a Acoperirii va fi *data întoarcerii* pentru *călătoria dumneavoastră*, așa cum este indicată pe *polița dumneavoastră* (fără să depășească zile de la *Data Plecării*). Vă rugăm să ne contactați dacă aveți nevoie să faceți orice modificări la datele *dumneavoastră*.

PROMISIUNEA NOASTRĂ FAȚĂ DE DUMNEAVOASTRĂ

Pentru asistență clienți, vă rugăm să ne contactați:

- telefon: +40 21 312 22 36/38 (09:00 – 18:00h, L - V)
- e-Mail: service.ro@mondial-assistance.at
- online: www.mondial-assistance.ro

Pentru asistență de urgență în timpul *călătoriei*, vă rugăm ne contactați:

- telefon: +40 21 312 22 37
- e-mail: assistance.at@mondial-assistance.at

Pentru a deschide un dosar de daună, vă rugăm să vizitați:

- https://my-assistance.com

RETRAGEREA DIN CONTRACT

Puteți renunța la *polița dumneavoastră*, fără a invoca un motiv anume, în termen de **14 zile** de la data achiziționării acesteia sau de la data la care ați primit documentele *poliței* și informațiile privind dreptul de retragere, luându-se în considerare data cea mai recentă dintre acestea (“Perioada de retragere”).

Vă puteți exercita dreptul de retragere utilizând funcția digitală de retragere disponibilă prin Portalul nostru Self Service https://my-assistance.com, accesibilă și pe site-ul web prin intermediul căruia ați achiziționat *polița* și/sau prin linkul inclus în e-mailul de confirmare. Este posibil să vi se solicite să furnizați numărul *poliței* sau alte detalii necesare pentru identificarea acesteia.

De asemenea, puteți transmite notificarea de retragere cel târziu în ultima zi a Perioadei de retragere astfel:

E-mail: **service.ro@mondial-assistance.at**
Adresă: **Str.George Constantinescu nr. 2-4, Globalworth Campus, Cladirea C, etaj.11, Sector 2, București, România**

Dacă vă retrageți în cadrul Perioadei de retragere, *polița dumneavoastră* va fi anulată cu efect de la data de început a valabilității *poliței*, iar orice primă plătită va fi rambursată în termen de 30 de zile de la primirea notificării *dumneavoastră* de retragere, sub rezerva oricărei deduceri permise de legislația aplicabilă pentru acoperirea de asigurare deja acordată.

Dacă ați depus o cerere de despăgubire, aveți în continuare dreptul de a renunța la *poliță*. Cu toate acestea, în cazul în care v-am acordat deja despăgubiri sau alte beneficii în baza *poliței*, este posibil să vă solicităm restituirea sumelor respective.

Dreptul de retragere nu se aplică în cazul în care acoperirea de asigurare a fost executată integral la solicitarea *dumneavoastră* și nici în cazul asigurărilor de călătorie, bagaje sau altor *polițe* similare pe termen scurt, cu o durată mai mică de o (1) lună, în măsura în care acest lucru este permis de legislația aplicabilă.

RECLAMAȚII

Obiectivul nostru este de a oferi produse și servicii de cea mai bună calitate. Este la fel de important pentru noi să răspundem preocupărilor *dumneavoastră*. Dacă nu sunteți mulțumit de produsele sau serviciile *noastre*, ne puteți contacta în orice moment: quality.at@mondial-assistance.at (biroul intern de reclamații conform §127e VAG).

De asemenea, puteți raporta reclamațiile Agenției Naționale de Protecție a Consumatorilor (ANPC) la următoarea adresă:

Bulevardul Aviatorilor, nr.72, sector 1, cod poștal 011865, București

tel. + 40 21/9551

http://reclamatii.anpc.ro

sau Autorității de Supraveghere Financiară

Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, cod poștal 050092, București[

Addresa: Splaiul Independenței no. 15, district 5, Cod Poștal 050092, București

Tel. 0800.825.627/ +40 21 668 12 08

e-mail: office@asfromania.ro

CONDIȚII GENERALE

CINE SUNTEM

AWP P&C S.A. Austrian Branch

Linzer Straße 225, A-1140 Viena, Austria

Tel.: +43 1 525 03-7

Date bancare: UNICREDIT BANK, Cod SWIFT— BACXROBU

Cont bacar: R055 BACX 00000005 0977 4000 — RON

Tribunalul comercial Viena Anuarul societăților comerciale FN 100329, Reg.de prelucrare a datelor: 0465798

Codul de identificare fiscală: ATU 15366609

AWP P&C S.A. Filiala pentru Austria este o sucursală a AWP P&C S.A., cu sediul social în Franța, 93400 Saint-Ouen, Rue Dora Maar 7., Cod societate 519490080 R.C.S. Paris.

Pentru AWP P&C S.A.sediul social este în 7 rue Dora Maar, Saint-Ouen, Franța. Autoritatea de supraveghere competentă: L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest CS 92459, Paris Cedex 09.

Adresa de corespondență România

AWP P&C Sucursala St. Ouen București

Număr de înregistrare ORC J40/20898/2017, CUI 38632969

Strada George Constantinescu, Nr. 2-4, Globalworth Campus , Clădirea C, Et.11, Sector 2

București, România

www.mondial-assistance.ro

DESPRE ACEASTĂ POLIȚĂ DE ASIGURARE

Această *poliță* este contractul nostru cu *dumneavoastră*. Vă rugăm să îl citiți cu atenție. Am încercat să descriem termenii și condițiile acoperirii *dumneavoastră* într-un mod clar, simplu și cât mai ușor posibil. Dacă aveți întrebări, suntem disponibili în timpul orelor de lucru specificate în *Rezumatul Acoperirii*. Vizitați site-ul *nostru* sau contactați-ne telefonic folosind informațiile de contact specificate în *Rezumatul Acoperirii*. Și dacă există vreo schimbare în aranjamentele *dumneavoastră*, vă rugăm să ne informați, astfel încât să putem actualiza *documentele dumneavoastră*.

Această *poliță* a fost emisă pe baza informațiilor pe care le-ați furnizat la momentul achiziției. *Vom* oferi acoperirile descrise în această *poliță* în schimbul plății primei și al respectării de către *dumneavoastră* a tuturor prevederilor acestei *polițe*.Veți observa că anumite cuvinte sunt scrise cu caractere italice. Aceste cuvinte sunt definite în secțiunea „Definiții”. Cuvintele care sunt scrise cu majuscule se referă la denumirea documentului și la acoperirile din aceaste *documente.* Titlurile sunt furnizate doar pentru referință şi nu afectează în niciun fel acoperirile *dumneavoastră*.

CE INCLUD ACESTE DOCUMENTE ȘI CE ACOPERĂ

Această *asigurare* acoperă numai situațiile, evenimentele şi pierderile specifice subite şi neaşteptate incluse în condițiile descrise. Vă rugăm să citiți cu atenție aceste *documente*.

Documentele dumneavoastră includ 3 părți:

1. Certificat de asigurare / Polița de asigurare;
2. Condiții Generale;
3. Politica de confidențialitate.

NOTĂ:

Nu sunt acoperite toate pierderile, chiar dacă acestea se datorează unei întâmplări subite, neașteptate sau care nu poate fi controlată de *dumneavoastră*. Pot fi acoperite numai acele pierderi care îndeplinesc condițiile descrise în documentul Condiții Generale. Pentru excluderile aplicabile tuturor acoperirilor, vă rugăm să consultați secțiunea Excluderi Generale a acestui document.

DEFINIȚII

În această *poliță*, cuvintele şi orice forme ale cuvintelor care apar cu caractere italice sunt definite în această secțiune.

Accident — Un eveniment neașteptat şi neintenționat care cauzează *vătămare*, pagube materiale sau ambele.

Accident rutier — Un eveniment neaşteptat şi neintenționat legat de trafic, altul decât o *defecțiune tehnică*, care provoacă *vătămare*, pagube materiale sau ambele.

Act de război — Orice act care este asociat cu și are loc în cursul *războiului* sau îl declanșează direct.

Act ilegal — O faptă care încalcă legea atunci când este comisă.

Activitate la altitudine mare — O activitate care include sau ar putea să includă o ascensiune la peste 4.500 m altitudine, altfel decât ca pasager într-o aeronavă comercială.

Act terorist — Un act, inclusiv, dar fără a se limita la, utilizarea forței sau a violenței, al oricărei persoane sau grupurilor de persoane, indiferent dacă acționează singur, în numele sau în legătură cu orice organizație (organizații), care constituie terorism, așa cum este recunoscut de către autoritatea guvernamentală sau în conformitate cu legile țării *dumneavoastră* de reședință și este angajat în scopuri politice, religioase, etnice și/sau ideologice, inclusiv, dar fără a se limita la intenția de a influența orice guvern și/sau de a pune publicul sau orice secțiune a publicului, în frică. Nu include niciun risc politic, război sau acte de război.

Afecțiune medicală preexistentă — O *vătămare*, o îmbolnăvire, o afecțiune, o dizabilitate sau consecințele acesteia, precum și orice manifestare patologică sau medicală care rezultă dintr-o afecțiune sau un *accident*, care a fost tratată în ultimele 120 de zile înainte de data emiterii *poliței*, este considerată o *afecțiune medicală preexistentă*. Pentru boli de inimă, accident vascular cerebral, cancer, diabet (tip 1 și 2), migrenă, epilepsie și scleroză multiplă, perioada de referință este de 24 de luni înainte de data emiterii *poliței*. În această perioadă, asiguratul:

1. a fost diagnosticat sau a solicitat, a primit sau a urmat tratament / servicii medicale;
2. a știut despre existența acesteia sau a prezentat semne / simptome / manifestări obiective care au fost înregistrate în dosare medicale; eliberate de către un *medic* sau o unitate medicală;
3. i s-a solicitat să ia medicamente prescrise de un *medic* (cu excepția cazului în care starea sau simptomele sunt controlate de acea prescripție medicală, iar prescripția nu s-a schimbat).

Îmbolnăvirea, *vătămarea* sau afecțiunea medicală nu trebuie să fie diagnosticată formal pentru a fi considerată afecțiune *medicală preexistentă*.

De exemplu, un genunchi luxat pe care l-ați tratat în cele 120 de zile înainte de şi inclusiv la data achiziției *poliței dumneavoastră* va fi considerat a fi *afecțiune medicală preexistentă*. Dacă mai târziu trebuie să anulați *călătoria dumneavoastră* deoarece, de exemplu, genunchiul luxat necesită acum o intervenție chirurgicală sau pentru că recuperarea *dumneavoastră* durează mai mult decât vă așteptați sau din orice alt motiv care decurge din luxarea genunchiului, acest lucru ar fi considerat o *afecțiune medicală preexistentă*.

Alpinism sportiv — O activitate în care utilizează hamuri, frânghii, coarde, centuri, crampoane sau pioleți. Nu include cățărarea supravegheată pe suprafețe artificiale destinate cățărării recreative.

Animal utilitar — Orice câine care este antrenat individual pentru a lucra sau a îndeplini sarcini în beneficiul unei persoane cu dizabilități, inclusiv o dizabilitate fizică, senzorială, psihiatrică, intelectuală sau altă dizabilitate psihică. Exemplele de muncă sau sarcini includ, dar nu se limitează la: ghidarea persoanelor oarbe, alertarea persoanelor surde sau tragerea scaunului cu rotile. Alte specii de animale, indiferent dacă sunt sălbatice sau domestice, sunt dresate sau nedresate, nu sunt considerate animale utilitare. Efectele de descurajare a criminalității prin prezența unui animal și oferirea de suport emoțional, bunăstare, confort sau companie nu sunt considerate muncă sau îndeplinire de sarcini conform acestei definiții.

Carantină	Izolarea involuntară, impusă persoanei asigurate prin ordin sau altă directivă oficială a unui guvern, autoritate publică sau de reglementare sau de către căpitanul unei nave comerciale pe care ați rezervat servicii în timpul *călătoriei dumneavoastră*, având drept scop oprirea răspândirii unei afecțiuni contagioase la care ați fost expuși *dumneavoastră* sau *partenerul dumneavoastră de călătorie*.
Cazare	Un hotel sau orice alt tip de cazare pentru care *dumneavoastră* faceți o rezervare sau locul unde sunteți cazat și generează o cheltuială.
Călătorie	Deplasarea *dumneavoastră către* în interiorul sau dintr-o locație îndepărtată de *reședința dumneavoastră principală*, care este programată inițial să înceapă la *data plecării* și să se încheie la *data întoarcerii*. Nu poate include deplasarea cu intenția de a primi îngrijiri medicale sau tratamente medicale de orice fel sau naveta către și de la locul de muncă.
Companie de transport	O companie autorizată pentru transportul comercial de pasageri între orașe în schimbul unei taxe, pe cale terestră, aeriană sau maritimă. Nu include: 1. companii de închirieri auto; 2. *companii de transport* pentru transportul privat sau necomercial; sau 3. transportul charter, cu excepția transportului charter de grup organizat de touroperatorul *dumneavoastră*; sau 4. *transport public local*.
Data întoarcerii	Data la care ați programat inițial să vă încheiați *călătoria*, așa cum apare în itinerariul *dumneavoastră* de *călătorie*.
Data plecării	Data programată inițial pe care ați selectat-o pentru începerea *călătoriei* așa cum este menționată în itinerarul *călătoriei dumneavoastră* și în *polița de asigurare*.
Defecțiune tehnică	O problemă electrică, electronică sau mecanică, pană de cauciuc sau lipsa lichidelor esențiale, care împiedică conducerea vehiculul în condiții normale.
Dezastru natural	Condiții meteorologice extreme pe scară largă sau un eveniment geologic care provoacă daune proprietăților, perturbă transportul sau utilitățile, sau pune în pericol persoanele, inclusiv, dar fără a se limita la: cutremur, incendiu, inundații, uragane sau erupții vulcanice.
Dezordine civilă	Orice protest public, grevă, revoltă, demonstrație, adunare ilegală sau tulburare într-o comunitate, regiune, stat sau națiune implicând acte de violență, distrugere a proprietății publice sau private, fărădelege, nesupunere sau obstrucționarea accesului liber sau a circulației în zonele publice de către adunări de X sau mai multe persoane. Nu include niciun astfel de eveniment care atinge nivelul unui *risc politic*, *atac terorist*, *război* sau act de *război* sau care este legat de acestea.
Dumneavoastră sau al dumneavoastră	Toate persoanele menționate ca persoane asigurate în *polița dumneavoastră*.
Epidemie	O îmbolnăvire contagioasă recunoscută sau declarată ca *epidemie* de către un reprezentant al Organizației Mondiale a Sănătății (OMS) sau de o autoritate oficială guvernamentală.
Evenimente asigurate	Situațiile sau evenimentele menționate în mod specific pentru care aveți acoperire în temeiul acestei *polițe*.
Furnizor de servicii de călătorie	Un agent de turism, un touroperator, o linie aeriană, o linie de croazieră, un hotel, o companie feroviară sau un alt *furnizor de servicii de călătorie*.
Greva muncitorilor	O încetare sau încetinire organizată și intenționată a muncii de către un grup de angajați, sau retragerea serviciilor angajaților, cu scopul de a determina angajatorul să se conformeze sau să accepte cerințele acelor angajați. Aceasta nu include nicio grevă largă sau generală a muncitorilor sau a publicului într-o comunitate, stat, regiune sau națiune. De asemenea, nu include nicio grevă care ajunge la nivelul de dezordine civilă sau *risc politic* sau care este legată de acestea.
Medic	O persoană licențiată și autorizată legal pentru a putea practica medicina sau stomatologia. Aceasta persoană nu puteți fi *dumneavoastră*, *partenerul de călătorie*, *un membru al familiei*

dumneavoastră sau *al partenerului de călătorie* sau un *membru de familie* al persoanei bolnave sau care a suferit o *vătămare*.

Membru de familie

Al *dumneavoastră*:

1. soț / soție (prin căsătorie, drept comun, parteneriat domestic sau uniune civilă);
2. parteneri care coabitează;
3. părinți şi părinți vitregi;
4. copiii, copiii vitregi, copiii adoptivi, copiii în plasament sau copiii alfați în prezent în procesul de adopție;
5. frați și surori;
6. bunici şi nepoți;
7. următoarele rude prin alianță: soacră, socru, ginere, noră, cumnat, cumnată și bunicul/bunica soțului/soției;
8. mătuși, unchi, nepoate şi nepoți;
9. tutori legali sau Autoritatea tutelară;
10. îngrijitori plătiți care locuiesc în regim intern la domiciliul *dumneavoastră*.

Nelocuibil

Un *dezastru natural*, incendiul, inundație, spargere, furtună sau vandalism ce a cauzat daune semnificative (inclusiv pierderii extensive de energie, gaz sau apă pe o perioadă îndelungată de timp) pentru a face o persoană rezonabilă să își găsească casa sau destinația inaccesibilă sau improprie pentru locuit.

Noi, nouă sau al nostru

AWP P&C S.A. Austrian Branch, sub denumirea comercială Mondial Assistance.

Pandemie

O *epidemie* care este recunoscută sau declarată *pandemie* de către un reprezentant al Organizației Mondiale a Sănătății (OMS) sau o autoritate oficială guvernamentală.

Partener de călătorie

O persoană sau *animalul utilitar* care călătorește cu *dumneavoastră* sau călătorește pentru a vă însoți în *călătoria dumneavoastră*. Un grup sau un ghid turistic nu este considerat un *partener de călătorie* decât dacă *dumneavoastră* împărțiți aceeași cameră cu grupul sau cu ghidul turistic.

Partenerul / Partenera

O persoană care are cel puțin vârsta de 18 ani, cu care ați locuit pentru cel puțin 12 luni consecutive și cu care locuiți și în prezent.

Persoana de prim ajutor

Personalul de urgență (de exemplu, un ofițer de poliție, un tehnician medical de urgență sau un pompier) care se află printre cei care trebuie să se deplaseze imediat la locul unui *accident* sau al unei urgențe pentru a oferi ajutor și îngrijire.

Poliță

Acest contract de asigurare de *călătorie*. Polița include - *Polița de Asigurare*, Condiții Generale, Politica de confidențialitate.

Procedură de adopție

O procedură legală obligatorie sau altă întâlnire impusă de lege la care trebuie să participați în calitate de viitor(i) părinte(i) adoptiv(i), pentru a adopta legal un copil.

Rambursare

Numerar, credit sau un voucher pe care sunteți eligibil/ă să le primiți pentru *călătoriile* viitoare de la un *furnizor de servicii de călătorie* sau orice credit, sumă de recuperat sau despăgubire pe care sunteți eligibil/ă să o primiți de la angajatorul *dumneavoastră*, o altă companie de asigurări, un emitent de carduri de credit sau orice altă entitate.

Război

O stare sau perioadă de conflict armat ostil, *război* civil sau acțiune militară sau paramilitară, între două sau mai multe dintre următoarele: o națiune, un stat, un guvern, un teritoriu sau un grup politic organizat sau conducător. Aceasta include orice acte sau evenimente direct asociate cu și care au loc în cursul unui astfel de conflict sau acțiune, sau care declanșează direct un astfel de conflict sau acțiune. Această definiție se aplică indiferent dacă *războiul* a fost declarat oficial sau formal.

Reşedința principală

Adresa *dumneavoastră* de domiciliu fixă și permanentă din punct de vedere al scopurilor juridice și fiscale.

Risc cibernetic

Orice pierdere, daună, răspundere, cerere de despăgubire, cost sau cheltuială de orice natură, direct sau indirect, cauzată de, la care s-a contribuit, care rezultă din, sau care decurge din sau în legătură cu unul sau mai multe cazuri dintre oricare din următoarele:

1. orice act neautorizat, rău intenționat sau ilegal, sau amenințarea cu astfel de acte, care implică accesul la orice *sistem informatic*; prelucrarea, utilizarea sau operarea acestuia;
2. orice eroare sau omisiune care implică accesul la orice *sistem informatic* sau prelucrarea, utilizarea sau operarea acestuia;
3. orice indisponibilitate parțială sau totală sau imposibilitatea de a accesa, procesa, utiliza sau opera orice *sistem informatic*; sau
4. orice pierdere de utilizare, reducere a funcționalității, reparare, înlocuire, restaurare sau reproducere a oricăror date, inclusiv orice sumă aferentă valorii acestor date.

Risc politic

Orice eveniment, rezistență organizată sau acțiune care intenționează sau implică intenția de a răsturna, înlocui sau a schimba, în afara proceselor legale normale, actualul șef de stat, oficial ales, oficial numit, guvernul sau un grup politic sau de conducere organizat, inclusiv dar fără a se limita la:

- naționalizare;
- confiscare;
- expropriere;
- privare;
- rechiziționare;
- revoluție;
- rebeliune;
- insurecție;
- revoltă;
- uzurparea puterii și a puterii militare.

Sistem informatic

Orice computer, hardware, software sau sIstem de comunicații sau dispozitiv electronic (inclusiv, dar fără a se limita la telefoane inteligente, laptopuri, tablete, dispozitive portabile), server, cloud, microcontroler sau sistem similar, inclusiv orice dispozitiv de intrare, ieșire, stocare a datelor, echipament de rețea sau instalație de backup asociat.

Transport public local

Operatori de transport locali, pentru navetiști sau alți operatori de transport urban (precum tren pentru navetiști, autobuz, metrou, feribot, taxi, cu șofer angajat sau alți astfel de operatori de transport) care vă transportă pe *dumneavoastră* sau *partenerul de călătorie* pe o distanță mai mică de 150 km.

Vandalism

Orice *act ilegal* care cauzează intenționat daune sau distrugerea proprietății tangibile publice sau private. Aceasta nu include daunele sau distrugerea proprietății tangibile publice sau private cauzată de *acte teroriste*, *război*, acte de *război*, *risc politic* sau dezordine civilă.

Vătămare

Vătămare corporală

Vreme severă

Condiții meteo periculoase, inclusiv, dar fără a se limita la vijelii, uragane, tornade, ceață, grindină, furtuni, furtuni de zăpadă sau furtuni de gheață.

CÂND ÎNCEPE ȘI CÂND SE TERMINĂ ACOPERIREA DUMNEAVOASTRĂ

Sunteți eligibil / ă pentru acoperire doar dacă *noi* acceptăm am acceptat în mod expres cererea *dumneavoastră* de asigurare și v-am trimis o confirmare oficială în acest sens. Data intrării în vigoare și data încetării acoperirii sunt indicate în *Polița* de Asigurare. *Polița* intră în vigoare la ora 00:00 a celei de a doua zi de la data primirii comenzii *dumneavoastră* și numai dacă ați plătit integral prima de asigurare. Comanda trebuie primită, iar prima integrală trebuie achitată la sau înainte de data plecării.

Acoperirea este acordată doar pentru pierderile care au loc în timp ce *Polița dumneavoastră* de Asigurare este în vigoare.

Cu excepția *călătoriilor* unidirecționale sau cele cu întoarcere în aceeași zi, data de plecare şi data de întoarcere pe care *dumneavoastră* le-ați furnizați la momentul achiziționării *poliței* de asigurare sunt considerate ca două zile de *călătorie* separate atunci când calculăm durata *călătoriei dumneavoastră*.

Acoperirea *dumneavoastră* se încheie la data indicată în *polița dumneavoastră* de asigurare. Cu toate acestea, există situații în care *polița dumneavoastră* de asigurare se poate încheia la o dată diferită. Dacă *Polița dumneavoastră* de asigurare a fost achiziționată pentru o *călătorie* unidirecțională, data de încetare a acoperirii va fi data de întoarcere programată pentru *călătoria dumneavoastră*, aşa cum este scris pe documentele *dumneavoastră* de *călătorie* (nu mai mult de 365 zile de la *data plecării* în călătorie așa cum este menționată în documentele de *călătorie*).

În plus, acoperirea oferită de *polița dumneavoastră* se va încheia:

1. la 23:59 în ziua în care anulați *polița dumneavoastră*; sau
2. la 23:59 în ziua în care solicitați deschiderea unui dosar de daună în cazul anulării *călătoriei dumneavoastră*;
3. la 23:59 în ziua în care încheiați *călătoria dumneavoastră*, dacă încheiați *călătoria* mai devreme;
4. la 23:59 în ziua în care ajungeți la o unitate medicală pentru îngrijire suplimentară dacă încheiați *călătoria dumneavoastră* din cauza unui motiv medical; sau
5. la 23:59 a ultimei zile de acoperire pentru *călătoriile* unidirecționale.

Cu toate acestea, dacă *călătoria dumneavoastră* de întoarcere este întârziată din cauza unui *eveniment asigurat*, vom extinde perioada acoperirii până când puteți să reveniți cel mai curând, fie în punctul de plecare, fie la *reședința principală*, fie până când ajungeți la o unitate medicală pentru îngrijiri suplimentare, ca urmare a unei repatrieri medicale sau a unei întreruperi a *călătoriei*.

Vă rugăm să rețineți că această *Poliță* de Asigurare se aplică pentru o anumită *călătorie* şi nu poate fi reînnoită.

DESCRIEREA ACOPERIRILOR

În această secțiune, vom descrie numeroasele tipuri diferite de acoperiri care sunt incluse în *Polița dumneavoastră de Asigurare*. Vă explicăm fiecare tip de acoperire și condițiile specifice care trebuie îndeplinite pentru ca acoperirea să se aplice. **Vă rugăm să rețineți că se pot aplica excluderi.**

ACOPERIREA PENTRU ANULAREA CĂLĂTORIEI

În cazul în care *călătoria dumneavoastră* este anulată sau reprogramată din cauza unuia din evenimentele asigurate prezentate mai jos, , vă vom rambursa plățile nerambursabile achitate pentru *călătorie*, depozitele, taxele de anulare și costurile de reprogramare (mai puțin *rambursările* disponibile), până la beneficiul maxim pentru Acoperirea anularea călătoriei, menționat în Rezumatul Acoperirii *dumneavoastră*. Vă rugăm să rețineți că această acoperire se aplică doar înainte de prima utilizare a aranjamentelor preplătite ale *călătoriei dumneavoastră* (de exemplu, transport sau cazare).

De asemenea, dacă *dumneavoastră* ați efectuat plăți în avans pentru o cazare comună iar *partenerul dumneavoastră de călătorie* își anulează *călătoria* din cauza unuia sau mai multor *evenimente asigurate* enumerate mai jos, vă vom rambursa orice taxe suplimentare pentru cazare, pe care *dumneavoastră* trebuie să le plătiți.

NOTĂ: Nu vă vom rambursa niciun cost al *călătoriei* și / sau taxe care sunt responsabilitatea transportatorului sau *furnizorului dumneavoastră de servicii de călătorie*.

IMPORTANT: Trebuie să notificați toți *furnizorii dumneavoastră de servicii de călătorie* în maxim 48 ore de când ați aflat că va trebui să anulați *călătoria dumneavoastră* (aceasta include și recomandarea unui *medic* de a anula *călătoria*). Dacă *furnizorii de servicii de călătorie* sunt notificați cu întârziere și primiți o *rambursare* mai mică, nu vom acoperi diferența. Dacă o îmbolnăvire gravă, o *vătămare*, sau afecțiune medicală vă împiedică să notificați *furnizorii serviciilor dumneavoastră de călătorie* în decursul celor 48-de ore, trebuie să îi anunțați imediat ce acest lucru este posibil.

Evenimente asigurate:

1. Dacă *dumneavoastră* sau *partenerul de călătorie* vă îmbolnăviți / se îmbolnăvește, suferiți / suferă o *vătămare* sau dezvoltați / dezvoltă o afecțiune medicală suficient de gravă astfel încât să vă / îl împiedice să mai puteți /poată pleca și sunteți nevoiți să anulați *călătoria* (este inclusă și diagnosticarea unei afecțiuni provocate de o *epidemie* sau *pandemie* precum COVID-19)
   Se aplică următoarea condiție:
   a. Un *medic* vă recomandă *dumneavoastră* sau *partenerului de călătorie* să anulați *călătoria* înainte de începerea acesteia.
2. Un *membru de familie* care nu călătorește cu *dumneavoastră* se îmbolnăvește, suferă o *vătămare* sau dezvoltă o afecțiune medicală (este inclusă și diagnosticarea unei afecțiuni provocate de o *epidemie* sau *pandemie* precum COVID-19).
   Se aplică următoarea condiție:
   a. Un *medic* trebuie să constate îmbolnăvirea, *vătămarea* sau starea medicală ce vă pune viața în pericol și necesită spitalizare sau îngrijire medicală.
3. *Dumneavoastră*, un *partener de călătorie*, un *membru de familie* sau *animalul utilitar* decedează / decedează înainte de *călătorie*, la data sau ulterior *Datei de intrare* în vigoare a *poliței dumneavoastră de asigurare*.
4. *Dumneavoastră* sau *partenerul de călătorie* sunteți/este plasat în *carantină* înainte de plecarea în *călătorie* din cauza faptului că ați/a fost expus la:
   a. o afecțiune contagioasă, alta decât una provocată de o *epidemie* sau o *pandemie*; sau
   b. o afecțiune *epidemică* sau *pandemică* (precum COVID-19), dar numai atunci când sunt îndeplinite următoarele condiții:
      i. *carantina* are caracter specific pentru *dumneavoastră* sau p*artenerul de călătorie*, ceea ce înseamnă că pentru a fi plasați în *carantină* din cauza unei *epidemi*i sau *pandemii*, trebuie să fiți desemnat *dumneavoastră* sau *partenerul de călătorie*, în mod specific și individual, într-un ordin sau directivă; și
      ii. *carantina* nu se aplică în general sau în sens larg (a) unui anumit segment al populației sau întregii populații, unei zone geografice, unei clădiri sau unei nave (inclusiv izolarea în adăpost, la domiciliu sau recomandarea de a nu părăsi domiciliul din motive de siguranță sau alte restricții similare) sau (b)pe baza destinației, locului de reședință a persoanei, locului prin care trece persoana când călătorește. Această condiție (ii) se aplică chiar dacă ordinul sau directiva vă desemnează în mod specific pe *dumneavoastră* sau pe *partenerul dumneavoastră de călătorie* pentru a fi plasat în *carantină*.
5. *Dumneavoastră* sau *partenerul de călătorie* sunteți implicat într-un *accident rutier* în *data plecării* în *călătorie*.
   Trebuie să se aplice una dintre următoarele condiții:
   a. *Dumneavoastră* sau *partenerul de călătorie* aveți / are nevoie de asistență medicală; sau

   b. Vehiculul *dumneavoastră* sau al *partenerului dumneavoastră de călătorie* trebuie reparat deoarece nu poate fi folosit în siguranță.
6. Aveți obligația legală de a participa la o procedură legală în timpul *călătoriei dumneavoastră*.
   Se aplică următoarea condiție:
   a. Obligativitatea de participare nu trebuie să se datoreze meseriei *dumneavoastră* (de exemplu, dacă participați în calitatea *dumneavoastră* de avocat, judecător, grefier, martor expert, ofițer de aplicare a legii sau altă astfel de ocupație, aceasta nu ar fi asigurată).
7. *Reşedința dumneavoastră principală* devine *nelocuibilă*.
8. *Dumneavoastră* sau *partenerului de călătorie* vi s-a reziliat contractul de muncă sau ați / a fost concediat de angajatorul actual, după data achiziționării *poliței dumneavoastră* de asigurare.
   Se aplică următoarele condiții:
   a. Încetarea contractului sau concedierea nu este din culpa *dumneavoastră* sau a *partenerului de călătorie*;
   b. Contractul de muncă trebuie să fi fost pe perioadă nedeterminată (nu contract temporar sau pe perioadă determinată); și
   c. Contractul de muncă trebuie să aibă o vechime de minim 12 luni consecutive.
9. *Dumneavoastră* sau *partenerul dumneavoastră de călătorie* obțineți un post permanent, remunerat, după data achiziției *poliței* de asigurare, care necesită prezența *dumneavoastră* la locul de muncă în timpul programat inițial pentru *călătorie*.
10. Domiciliul permanent al *dumneavoastră* principal sau al *partenerului dumneavoastră de călătorie* este relocat cu cel puțin 150 de km, de către angajatorul actual din cauza transferului *dumneavoastră* sau al *partenerului de călătorie*. Această acoperire include și relocarea cauzată de transferul soțului / soției de către angajatorul actual .
11. *Dumneavoastră* sau *partenerul de călătorie*, faceți / face parte din personalul de primă intervenție și sunteți / este chemat la datorie din cauza unui *accident* sau a unei urgențe (inclusiv un *dezastru natural*) pentru a oferi asistență sau ajutor în timpul programat inițial pentru *călătorie*.
12. *Dumneavoastră* sau *partenerul de călătorie* primiți o notificare legală pentru a participa la o procedură de adopție în timpul *călătoriei dumneavoastră*.
13. *Dumneavoastră*, *partenerul de călătorie* sau un *membru de familie* care lucrează în cadrul armatei este detașat sau i s-a schimbat situația concediului personal, cu expecția cazului în care se datorează războiului sau unei acțiuni disciplinare.
14. *Dumneavoastră* sau *partenerul dumneavoastră de călătorie* sunteți / este incapabil din punct de vedere medical să primiți / primească o imunizare necesară pentru a avea acces la destinație.
15. Documentele *dumneavoastră* sau ale *partenerului de călătorie* necesare pentru *călătorie* sunt furate.
    Se aplică următoarea condiție:
    a. trebuie să depuneți eforturi diligente și să furnizați documentația eforturilor *dumneavoastră* pentru a obține documente de înlocuire prin intermediul autorităților competente, care să vă permită să respectați datele de *călătorie* programate inițial.
16. *Dumneavoastră* sau *partenerului de călătorie* vă / îi este refuzată o viză turistică de către autoritățile țării de destinație sau a țării de tranzit.
17. Dacă aflați că sunteți însărcinată după achiziționarea acestei *polițe* de asigurare.
18. Trebuie să participați la nașterea copilului unui *membru de familie*.
19. Destinația *dumneavoastră* devine *nelocuibilă*.
20. Familia din afara țării *dumneavoastră* de reședință nu vă mai poate caza în timpul *călătoriei*, așa cum ați planificat, deoarece cineva din gospodăria acesteia a decedat, s-a îmbolnăvit grav sau a suferit *vătămări* sau a dezvoltat o afecțiune medicală gravă.
21. Autoritățile guvernamentale au ordonat o evacuare obligatorie la destinația *dumneavoastră* care intră în vigoare în termen de 24 de ore înainte de *data plecării dumneavoastră* în *călătorie*.
    Se aplică următoarea condiție:
    a. *polița dumneavoastră* a fost achiziționată înainte de informarea publicului cu privire la evenimentul care a dus la evacuarea obligatorie.
22. *Dumneavoastră* sau *partenerul de călătorie* vă separați legal sau divorțați la data sau ulterior datei de intrare în vigoare a acoperirii *poliței dumneavoastră* de asigurare, dar înainte de data de plecare programată.
    Se aplică următoarea condiție:
    a. *polița dumneavoastră* a fost achiziționată în termen de 14 zile de la data achiziției *călătoriei*.
23. Vehiculul *dumneavoastră* principal sau al *partenerului dumneavoastră* de *călătorie* are o *defecțiune tehnică* în drumul spre punctul de plecare în *călătorie*.
24. Vehiculul *dumneavoastră* principal sau al *partenerului de călătorie* destinat transportului *dumeavoastră* sau al *partenerului de călătorie* către punctul de plecare în *călătorie* sau care este destinat ca principal mijloc de transport în timpul *călătoriei dumneavoastră* este furat.
25. Nu ați promovat examenul final sau nu ați reușit să treceți în următorul modul de studiu al instituției de învățământ acreditată unde studiați.

26. Touroperatorul *dumneavoastră* sau organizatorul comercial de evenimente anulează turul sau evenimentul care reprezintă scopul principal al *călătoriei dumneavoastră*, ce se desfășura pe mai multe zile și a fost achiziționat înainte de *data plecării dumneavoastră*, din cauza unuia din următoarele evenimente:
    a. *dezastru natural*;
    b. *vreme severă*.
    NOTĂ: Nu vă vom rambursa costul evenimentului sau ale turului de mai multe zile ce a fost anulat. Vă vom rambursa costurile nerambursabile plătite în avans pentru cazarea și transportul la și de la evenimentul sau turul de mai multe zile ce a fost anulat.

EXCLUDERI GENERALE

Această secțiune descrie Excluderile Generale aplicabile tuturor acoperirilor din Polița dumneavoastră *de Asigurare*. Excluderile nu sunt acoperite de această *Poliță de Asigurare* și prin urmare nu pot avea ca rezultat niciun beneficiu de asigurare.

Această *poliță* nu oferă nicio acoperire, beneficiu sau servicii pentru orice activitate care ar încălca orice lege sau reglementare aplicabilă, inclusiv, dar fără a se limita la, orice sancțiune economică / comercială sau embargou.

Dacă ați călătorit împotriva unui ordin sau sfat de a nu călători emis de guvernul sau autoritatea locală a țării dumneavoastră de origine sau a destinației c*ălătoriei*, această *poliță* exclude orice pierdere rezultată direct sau indirect din, apărută din, sau legată de orice eveniment pentru sau subiect al unui astfel de ordin sau sfat de *călătorie*.

1. **Orice pierdere, condiție sau eveniment cunoscut, previzibil, intenționat sau anticipat atunci când *Polița dumneavoastră* de Asigurare a fost achiziționată;**
2. ***Afecțiuni medicale preexistente;***
3. **Intenția *dumneavoastră* de autovătămare sau dacă încercați să vă sinucideți;**
4. **Sarcina sau nașterea normală, fără complicații, cu excepția cazului în care sarcina sau nașterea normală, fără complicații sunt expres menționate în Acoperirea pentru Anularea sau Întreruperea Călătoriei;**
5. **Tratamente de fertilitate sau avort deliberat;**
6. **O tulburare de sănătate mentală sau nervoasă, cum ar fi boala Alzheimer, anxietatea, demența, depresia, nevroza, psihoza sau simptomele fizice asociate acestora. Această excludere se aplică numai Acoperirii pentru Anularea Călătoriei și Acoperirii pentru Întreruperea Călătoriei;**
7. **Utilizarea sau abuzul de alcool sau droguri sau orice simptome fizice asociate. Acest lucru nu se aplică medicamentelor prescrise de medic și utilizate conform prescripției;**
8. **Fapte comise în mod intenționat cu intenția de a provoca pierderi;**
9. **Operarea sau lucrul în calitate de membru al echipajului (inclusiv ca stagiar sau cursant/student) la bordul unei aeronave, al unui vehicul comercial sau al unei ambarcațiuni comerciale;**
10. **Participarea sau antrenamentul pentru orice competiție sportivă profesionistă sau semi-profesionistă;**
11. **Participarea la sporturi și activități extreme, cu risc ridicat în general și în următoarele activități în special:**
    a. **Acrobații aeriene (skydiving), BASE jumping, zbor cu deltaplanul sau parașutism;**
    b. **Sărituri cu coarda elastică;**
    c. **Explorarea peșterilor, rappelling sau speologie;**
    d. **Schi sau utilizarea snowboardului în fara pârtiilor de ski marcate sau într-o zonă accesibilă cu elicopterul;**
    e. **Aplinism sportiv sau cățărare liberă;**
    f. **Orice activitate de altitudine mare;**
    g. **Luptă corp la corp sau sporturi de luptă;**
    h. **Curse sau antrenamente pentru curse, cu orice vehicului motorizat sau ambarcațiune;**
    i. **Scufundare liberă; sau**
    j. **Scuba diving la o adâncime mai mare de 20 de metri sau fără un instructor de scufundări.**
12. **Un *act ilegal* care are ca rezultat o condamnare, cu excepția cazului în care *dumneavoastră*, un *partener de călătorie* sau un *membru de familie* sunteți victima unui astfel de act;**
13. **O *epidemie* sau *pandemie*, cu excepția cazului în care *epidemia* sau *pandemia* este menționată în mod expres și acoperită de Acoperirea pentru Anularea Călătoriei, Acoperirea pentru Întreruperea Călătoriei sau Acoperirea pentru asistență stomatologică/medicală de urgență;**
14. ***Dezastru natural*, cu excepția cazului în care este menționat și în măsura în care *dezastrul natural* este menționat în mod expres și este acoperit în mod expres Acoperirea pentru Anularea Călătoriei, Acoperirea pentru Întreruperea Călătoriei sau Acoperirea pentru Întârzierea Călătoriei;**
15. **Poluarea aerului, apei sau alt tip de poluare sau amenințare de eliberare de poluanți, inclusiv contaminarea sau poluarea termică, biologică sau chimică;**
16. **Reacție nucleară, radiație sau contaminare radioactivă;**
17. ***Război* (declarat sau nedeclarat) sau acte de *război*;**
18. **Serviciu militar, cu excepția acoperirii incluse în Acoperirea pentru Anularea Călătoriei sau Acoperirea pentru Întreruperea Călătoriei;**
19. **Conflicte sau tulburări civile cu excepția cazurilor în care conflictele sau tulburările civile sunt menționate în mod expres și acoperite de Acoperirea pentru Întreruperea Călătoriei sau Acoperirea pentru Întârzierea Călătoriei;**
20. ***Atacuri teroriste*, cu excepția cazului în care *atacurile teroriste* sunt menționate în mod expres în sunt acoperite de Acoperirea pentru Anularea Călătoriei.**

21. **Acțiunile, alerte/buletinele de *călătorie* sau interdicțiile emise de orice guvern sau autoritate publică, cu excepția cazului în care și în măsura în care un act, o alertă/buletin de *călătorie* sau o interdicție emisă de un guvern sau o autoritate publică este menționată în mod expres și acoperită în mod expres de Acoperirea pentru Anularea Călătoriei sau Acoperirea pentru Întreruperea Călătoriei;**
22. ***Risc politic;***
23. ***Risc cibernetic***
24. **Încetarea completă a activității oricărui *furnizor de servicii de călătorie* din cauza situației financiare, cu sau fără declararea falimentului;**
25. **Restricțiile *furnizorului de servicii de călătorie* cu privire la *bagaje*, inclusiv echipamente medicale sau consumabile medicale;**
26. **Uzura obișnuită, materiale defecte sau manoperă defectuoasă;**
27. **Un act de neglijență gravă din partea *dumneavoastră* sau a unui *partener de călătorie*;**
28. **Intenția *dumneavoastră* de a călători cu scopul de a primi îngrijire medicală sau tratament medical de orice fel în timpul *călătoriei dumneavoastră*.**

IMPORTANT: Nu sunteți eligibil pentru *rambursare* în temeiul niciunei acoperiri dacă:

1. **bilete *companiei dumneavoastră de transport* nu indică data(datele) *călătoriei*; sau**
2. **datele de *călătorie* din *polița dumneavoastră* nu corespund cudatele efective de *călătorie* (nu se aplică Polițelor de Asigurare care au fost achiziționate pentru o *călătorie* rezervată unidirectională).**

INFORMAȚII DESPRE CERERILE DE RAMBURSARE

Raportarea unei daune

Înainte de a raporta o daună, vă rugăm să verificați Documentele *dumneavoastră*. Rețineți că nu orice pretenție de *rambursare* este acoperită, chiar dacă apare brusc și neașteptat.

Pentru a trimite cererea *dumneavoastră* online:

1. accesați linkul www.my-assistance.com;
2. introduceți numărul confirmării aderării la contractul de asigurare de grup;
3. verificați ce formulare și documente sunt necesare și încărcați-le;
4. dacă trimiteți cererea *dumneavoastră* accesând acest link, www.my-assistance.com, puteți verifica oricând starea procesării dosarului.

Pentru a trimite cererea *dumneavoastră* prin telefon sau e-mail:

E-mail: daune@mondial-assistance.at

Telefon: 0040 31 229 50 38

Ce faceți în cazul în care doriți să depuneți o Cerere de Rambursare?

Sunteți obligat să păstrați daunele un nivel cât mai redus posibil, să evitați cheltuielile inutile și să furnizați documente doveditoare ale evenimentului. Prin urmare, vă rugăm să obțineți întotdeauna documente doveditoare adecvate privind apariția daunei (de exemplu: confirmarea avariei, Certificatul Medical, Procesul-Verbal al poliției, Adeverința Ghidului de Călătorie) și domeniul de aplicare al daunei (de exemplu, facturi, chitanțe). Vă rugăm să ne trimiteți imediat raportul daunei *dumneavoastră* cu documente doveditoare relevante.

Următoarele dovezi sunt necesare pentru toate transmiterile:

1. confirmarea originală a rezervării *călătoriei* ce trebuie să conțină detalii despre serviciul rezervat, participanții la *călătorie*, datele și prețul *călătoriei*, inclusiv politica de penalități aplicată în cazul anulării *călătoriei* ;
2. facturi, chitanțe și confirmări de plată pentru toate costurile suportate;
3. informații privind deținerea unor alte asigurări de *călătorie*, cum ar fi cele incluse în cardul de credit sau al unui club de șoferi auto, o asigurare de sănătate privată, etc.
4. toate celelalte documente relevante și utile care confirmă cererea depusă;
5. detalii bancare – numele și prenumele, numărul de cont (IBAN), moneda contului, codul SWIFT și adresa de domiciliu a beneficiarului plății.

Atunci când trimiteți documentele prin intermediul portalului online, documentele doveditoare exacte necesare pentru cererea *dumneavoastră*, specifice evenimentului *dumneavoastră*, pot fi găsite în secțiunea „Documente necesare”.

Pentru a face lucrurile mai ușoare, veți găsi aici o prezentare generală a documentelor necesare.

Pentru analiza Cererilor de Rambursare în cazul anulării sau de întreruperii *călătoriei*, avem nevoie de următoarele documente:
Pentru toate evenimentele:

1. confirmarea inițială a rezervării *călătoriei*, în care menționează serviciul rezervat, participanții la *călătorie*, datele și prețul *călătoriei*, politica de penalități aplicată în cazul anulării / întreruperii *călătoriei*;
2. factura de anulare (sau facturi) care confirmă costurile de anulare suportate, inclusiv o imagine de ansamblu a penalităților de anulare ale *furnizorului / furnizorilor serviciilor turistice*;
3. detalierea completă a evenimentului din cauza căruia a trebuit să anulați, să întrerupeți sau să vă abandonați în totalitate *călătoria*;
4. confirmarea plății (plăților) tuturor cheltuielilor solicitate;
5. informații și documente justificative pentru orice rambursare.

Cauze medicale:

1. documente medicale detaliate, inclusiv istoricul medical al îmbolnăvirii; (de exemplu: dosar pacient, documente de tratament, raport de externare, constatări);

2. confirmarea concediului medical eliberată de un *medicul* acreditat al Asigurării Medicale de Sănătate, dacă este cazul;
3. copie certificată / legalizată a Certificatului de Deces, dacă este cazul;
4. documente doveditoare ale gradului de rudenie (Certificat de Naștere, Certificat de Căsătorie);
5. formular de înregistrare ca dovadă a conviețuirii (în cazul unui incident care nu implică rude).

Carantină:

1. notificarea de izolare eliberată de autoritatea competentă emisă pe nume *dumneavoastră* sau a *partenerului dumneavoastră de călătorie* ce include informații despre perioada de *carantină*.
2. notificarea de izolare eliberată de autoritatea competentă emisă pe nume *dumneavoastră* sau a *partenerului dumneavoastră de călătorie* ce include informații despre perioada de *carantină*.

Accident rutier:

1. raportul poliției care descrie și confirmă *accidentul rutier*;
2. raportul de *accident* al asigurătorului de răspundere civilă auto.

În cazul procedurilor de adopție

Citarea oficială la procedurile judiciare.

În cazul în care *reședința dumneavoastră* a devenit *nelocuibilă:*

Confirmarea din partea autorității competente privind circumstanțele prin care *reședința dumneavoastră* a devenit *nelocuibilă*.

În cazul concedierii neașteptate:

Contract de muncă, anunțul de încetare, extras de radiere de la asigurările sociale (REVISAL).

Alte evenimente care nu sunt enumerate aici:

Confirmări relevante din partea birourilor, autorităților, instituțiilor - pentru a putea verifica evenimentul care a determinat solicitarea de rambursare.

PREVEDERI ȘI CONDIȚII GENERALE

Lege aplicabilă

Se aplică legea austriacă, jurisdicția este București.

Pierderea dreptului la despăgubire

Suntem scutiți de executare dacă, cu ocazia *evenimentului asigurat*, în special în notificarea de despăgubire, furnizați în mod deliberat informații neadevărate, ascundeți circumstanțele esențiale pentru evenimentul prejudiciului sau falsificați probe, chiar dacă acest lucru nu ne cauzează niciun dezavantaj.

Când plătim despăgubirea?

Beneficiile noastre în numerar sunt datorate la finalizarea analizei necesare pentru a determina *evenimentul asigurat* și domeniul de aplicare al acoperii. Data scadenței apare indiferent de această situație dacă, la două luni de la solicitarea unei prestații în numerar, ne solicitați o explicație cu privire la motivele pentru care Cererea *dumneavoastră* de Rambursare nu a fost soluționată și nu a fost respectat termenul de finalizare a analizei de o lună de la notificarea evenimentului asigurat.

Dacă finalizarea analizei Cererii *dumneavoastră* de Rambursare nu s-au încheiat în tremen de o lună de la notificarea *evenimentului asigurat*, în funcție de situație, puteți solicita plăți în avans din suma pe care trebuie să o plătim.

Acorduri subsidiare

Niciun Agent nu este autorizat să promită, în scris sau verbal o protecție prin asigurare, care face excepție de la Condițiile Generale sau să întreprindă o evaluare a unei stări de fapt, care este angajantă pentru *noi*. Acordurile subsidiare, respectiv excepțiile sau orice alte derogări sunt valabile numai dacă acestea sunt stabilite în scris şi dacă sunt redactate de către *noi*.

COVERAGE SUMMARY

COVERAGE	WHEN IT APPLIES	MAXIMUM BENEFIT
Trip Cancellation Coverage	***You* have to cancel *your trip* before *you* depart.**	**According to the insured value of the travel package, max. 45.000 RON**

The above is only a brief description of the coverage available under *your policy*. Terms, conditions, and exclusions apply to all coverages. Please carefully review *your policy* for complete details. The definitions of the terms in the Definitions section of the *policy* will also apply to those terms when used in this Coverage Summary.

Coverage area (depending on the insurance premium paid)

- **Europe:**Europe in a geographical sense, including the states around the Mediterranean,the Islands Canary Islands, Madeira, Azores, Russian Federation;
- **Worldwide exclusively USA and Canada** (all countries in the world without USA, Canada and North Korea);
- **Worldwide including the USA and Canada** (all countries in the world without North Korea).

Insured persons / Policyholder

Insured persons are all persons specified in the insurance *policy*, provided that they have *primary or secondary residence* in Romania.

The *policy holder* of the insurance *policy* is the person who concludes the insurance contract. The *policy holder* must be at least 18 years old.

Trip Cancellation Cover,

The insurance coverage will begin upon the conclusion of the insurance contract and the payment of the insurance premium, and will end upon the commencement of the *trip*.

Insurance purchase for insurance packages with cancellation cover

The departure is in more than 30 days:

- The insurance contract and the payment of the premium for insurance packages with cancellation protection must be made at least 30 days before the start of the *trip*.

Departure on the *trip* is in less than 30 days:

- From a period of less than 30 days before the start of the *trip*, insurance conclusion and the payment of the premium for insurance packages with cancellation protection are only possible at the same time as booking the *trip*, whereby insurance conclusion up to 3 calendar days after booking the trip is considered "at the same time".

The date of the travel booking is considered to be the date of the first written booking or the date of the first registration in an electronic system confirming the booking of *your* tourist services. *Your* booking can be made with a travel service provider (accommodation / transport facilities / event organization etc.) or in online booking systems if *you* are issued with booking documents that include the names of the persons for whom the services are booked and the penalty conditions applied in case of cancellation of the *trip*.

Important Notices:

- If not otherwise specified, the benefit limits shown above are per *policy*/family.
- If *your policy* was purchased with a one-way booking, *your Departure Date* will be the *departure date* for *your trip* as shown on your *policy*, and your Coverage End Date will be the return date for *your trip* as shown on *your policy* (not exceeding days from the *Departure Date*). Please contact *us* if *you* need to make any changes to *your* dates.

OUR PROMISE TO YOU

For customer service, please:

- call: +40 21 312 22 36/38 (09:00 – 18:00, L - V)
- e-Mail: service.ro@mondial-assistance.at
- online: www.mondial-assistance.ro

For emergency assistance during your trip, please:

- call: +40 21 312 22 37
- e-mail: assistance.at@mondial-assistance.at

To file a claim, please visit:

- https://my-assistance.com

WITHDRAWAL INFORMATION

You may withdraw from the *policy* without giving any reason within **14 days** from the later of the date of purchase or the date on which *you* received the policy documents and information on *your* right of withdrawal (Withdrawal Period).

You can exercise *your* right of withdrawal using the digital withdrawal function available via https://my-assistance.com, which is also accessible on the website through which *you* purchased the *policy* and/or via the link included in *your* confirmation email. *You* may be asked to provide *your policy* number or other details necessary to identify *your policy*.

You may also send *your* withdrawal notice no later than the last day of the Withdrawal Period to the following:

e-mail: **service.ro@mondial-assistance.at**
address: **Street George Constantinescu no. 2-4,Globalworth Campus, Building C, floor.11, District 2, Bucharest, Romania.**

If *you* withdraw within the Withdrawal Period, *your policy* will be cancelled with effect from inception (start date of the *policy*) and any premium paid will be refunded within 30 days of receipt of *your* withdrawal notice, subject to any deduction permitted under applicable law for insurance cover already provided.

If *you* have made a claim, *you* may still withdraw from the policy, however *we* may request the refund of value of any benefits *we* have already provided.

The right of withdrawal does not apply where the insurance cover has been fully performed at *your* request, or to travel, *baggage* or similar short-term insurance policies with a duration of less than one (1) month, where permitted by applicable law.

COMPLAINTS

Our aim is to provide first-class services. It is equally important to *us* to address *your* concerns. If *you* are ever dissatisfied with *our* products or service, *you* can contact *us* at any time: quality.at@allianz.com (internal complaints office pursuant to §127e VAG).

You can also report complaints to the National Consumer Protection Agency (ANPC) at the following address:

Bucharest, 72, Aviatorilor Boulevard, district 1, postal code 011865

tel. + 40 21/9551

http://reclamatii.anpc.ro

or to:

The Financial Supervisory Authority (ASF) at the following:

Address: Splaiul Independenței no. 15, district 5, postal code 050092, Bucharest

Tel.+40 800 825 627/ +40 21 668 1208

e-mail: office@asfromania.ro

GENERAL CONDITIONS

WHO WE ARE

AWP P&C S.A., Austrian Branch

Linzer Straße 225, A-1140 Vienna, Austria

Phone: + 43 1 525 03-7

Bank details: UNICREDIT BANK, SWIFT CODE — BACXROBU

Bank account: R055 BACX 00000005 0977 4000 — RON

Vienna Commercial Court Commercial register FN 100329 v, Data processing register no. 0465798

Company identification no. ATU 15366609

AWP P&C S.A. Subsidiary for Austria is a branch of AWP P&C S.A., with registered office in France, 93400 Saint-Ouen, Rue Dora Maar 7., Company Code 519490080 R.C.S. Paris.

For AWP P&C S.A. with registered office at 7 rue Dora Maar, Saint-Ouen, France Competent supervisory authority: L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest CS 92459, Paris Cedex 09

Mailing address Romania

AWP P&C St. Ouen, Sucursala București

ORC registration number J40/20898/2017, CUI 38632969

2-4 George Constantinescu Street, Globalworth Campus , Building C, 11th floor, District 2

Bucharest, Romania

www.mondial-assistance.ro

ABOUT THIS POLICY

This *policy* is our contract with *you*. Please read it carefully. *We* have tried to describe the terms and conditions of *your* Coverage clearly, simply and as easily as possible. If *you* have any questions, *we* are available during the working hours specified in the Coverage Summary. Visit our website or contact *us* by phone using the contact information specified in the *Coverage Summary*. And if there are any changes to *your* arrangements, please let *us* know so that we can update *your documents*.

This *policy* has been issued based on the information *you* provided at the time of purchase. *We* will provide the insurance described in this policy in return for payment of the premium and your compliance with all provisions of this *policy*.*You* will notice that some words are italicized. These words are defined in the "Definitions" section. The words that are written in capital letters refer to the name of the document and the coverages in these *documents*. The headings are provided for reference only and do not affect *your* coverages in any way.

WHAT THIS POLICY INCLUDES AND WHOM IT COVERS

This insurance covers only the specific sudden and unexpected situations, events and losses included under the conditions described. Please read these *documents* carefully.

Your documents consists of three parts:

1. Certificate of Insurance / Insurance Policy;
2. General Conditions;
3. Privacy Note.

NOTE:

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

DEFINITIONS

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

Accident	An unexpected and unintended event that causes *injury,* property damage, or both.
Accommodation	A hotel or any other kind of lodging for which *you* make a reservation or where *you* stay and incur an expense.
Act of war	Any act which is associated with and occurring in the course of *war* or directly triggering it.
Adoption proceeding	A mandatory legal proceeding or other meeting required by law to be attended by *you* as a prospective adoptive parent(s) in order to legally adopt a minor child.
Civil disorder	Any public protest, strike, riot, demonstration, unlawful assembly, or disturbance within a community, region, state, or nation involving acts of violence, destruction of public or private property, lawlessness, disobedience, or obstruction of free access or movement in public areas by assemblages of X or more persons. It does not include any such occurrence that rises to the level of or is connected with any *political risk, terrorist event, war,* or *act of war*.
Climbing sports	An activity utilizing harnesses, ropes, belays, crampons, or ice axes. It does not include supervised climbing on artificial surfaces intended for recreational climbing.
Cohabitant	A person *you* currently live with and have lived with for at least 12 consecutive months and who is at least 18 years old.
Computer System	Any computer, hardware, software, or communication system or electronic device (including but not limited to smart phone, laptop, tablet, wearable device), server, cloud, microcontroller, or similar system, including any associated input, output, data storage device, networking equipment, or backup facility.
Covered reasons	The specifically named situations or events for which *you* are covered under this *policy.*
Cyber risk	Any loss, damage, liability, claim, cost, or expense of any nature directly or indirectly caused by, contributed to by, resulting from, or arising out of or in connection with, any one or more instances of any of the following; 1. Any unauthorized, malicious, or *illegal act*, or the threat of such act(s), involving access to, or the processing, use, or operation of, any *computer system;* 2. Any error or omission involving access to, or the processing, use, or operation of any *computer system;* 3. Any partial or total unavailability or failure to access, process, use, or operate any *computer system*; or 4. Any loss of use, reduction in functionality, repair, replacement, restoration or reproduction of any data, including any amount pertaining to the value of such data.
Departure Date	The date on which *you* are originally scheduled to begin *your* travel, as shown on *your* travel itinerary.
Doctor	Someone who is legally authorized to practice medicine or dentistry and is licensed if required. This cannot be *you*, a *travelling companion*, *your family member*, a *travelling companion´s family member*, the sick or *injured* person, or that person´s *family member*.
Epidemic	A contagious disease recognized or referred to as an *epidemic* by a representative of the World Health Organization (WHO) or an official government authority.

Family member

Your:

1. spouse (by marriage, common law, domestic partnership, or civil union);
2. *cohabitants;*
3. parents and stepparents;
4. children, stepchildren, foster children, adopted children, or children currently in the adoption process;
5. siblings;
6. grandparents and grandchildren;
7. the following in-laws: mother, father, son, daughter, brother, sister, and grandparent;
8. aunts, uncles, nieces, and nephews;
9. legal guardians and wards; and
10. paid, live-in caregivers.

First responder

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

High-altitude activity

An activity that includes, or is intended to include, going above 4500 meters in elevation, other than as a passenger in a commercial aircraft.

Illegal act

An act that violates law where it is committed.

Injury

Physical bodily harm.

Local public transportation

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

Mechanical breakdown

A mechanical issue, which prevents the vehicle from being driven normally, including an electrical issue, flat tire, or running out of fluids (except fuel).

Natural disaster

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

Pandemic

An *epidemic* that is recognized or referred to as a *pandemic* by a representative of the World Health Organization (WHO) or an official government authority.

Policy

This travel insurance contract. The policy includes this General Conditions document and the Certificate of Insurance document.

Political risk

Any event, organized resistance, or action intending or implying the intention to overthrow, supplant or change outside of normal legal processes the existing head of state, elected official, appointed official, government, or an organized political or ruling group, including but not limited to:

- nationalization;
- confiscation;
- expropriation;
- deprivation;
- requisition;
- revolution;
- rebellion;
- insurrection;
- uprising;
- military and usurped power.

Pre-existing medical condition

An *injury*, illness, medical condition, disability, or their consequences, as well as any pathological or medical manifestation resulting from a condition or *accident,* that was treated within the last 120 days prior to the *policy* issuance date, is considered a *pre-existing medical condition*. For heart diseases, stroke, cancer, diabetes (type 1 and 2), migraine, epilepsy, and multiple sclerosis, the reference period is 24 months prior to the *policy* issuance date. During this period, the insured:

1. Caused a person to seek medical examination, diagnosis, care, or treatment by a *doctor*;
2. Presented symptoms;
3. Required a person to take medication prescribed by a *doctor* (unless the condition or symptoms are controlled by that prescription, and the prescription has not changed).

The illness, *injury*, or medical condition does not need to be formally diagnosed in order to be considered a *pre-existing medical condition*.

For example, a sprained knee *you* have had treated in the 120 days prior to and including the purchase date of *your policy* will be considered a *pre-existing medical condition.* If *you* later have to cancel *your trip* because, for instance, the sprained knee now requires surgery, or because *your* recovery is taking longer than expected, or for any other reason arising out of the knee sprain, this would be considered a *pre-existing medical condition*.

Primary residence — *Your* permanent, fixed home address for legal and tax purposes.

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

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

Return date — The date on which *you* are originally scheduled to end *your* travel, as shown on *your* travel itinerary.

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

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

Terrorist event — An act, including but not limited to the use of force or violence, of any person or group(s) of persons, whether acting alone or on behalf of or in connection with any organization(s), which constitutes terrorism as recognized by the government authority or under the laws of *your* country of residence, and is committed for political, religious, ethnic, and/or ideological purposes, including but not limited to the intention to influence any government and/or to put the public, or any section of the public, in fear. It does not include any *political risk, war,* or *acts of war*.

Traffic accident — An unexpected and unintended traffic-related event, other than *mechanical breakdown*, that causes *injury*, property damage, or both.

Travel carrier — A company licensed to commercially transport passengers between cities for a fee by land, air, or water. It does not include:

1. Rental vehicle companies;
2. Private or non-commercial transportation carriers;
3. Chartered transportation, except for group transportation chartered by *your* tour operator; or
4. *Local public transportation*.

Travelling companion — A person or *service animal* travelling with *you* or travelling to accompany *you* on *your trip*. A group or tour leader is not considered a *travelling companion* unless *you* are sharing the same room with the group or tour leader.

Travel supplier — A travel agent, tour operator, airline, cruise line, hotel, railway company or other travel service provider.

Trip	*Your* travel to, within, and/or from a location away from *your primary residence*, which is originally scheduled to begin on *your departure date* and end on *your return date*. It cannot include commuting to and from work or moving.
Uninhabitable	A *natural disaster*, fire, flood, burglary, or *vandalism* has caused enough damage (including extended loss of power, gas, or water) to make a reasonable person find their *primary residence* or destination inaccessible or unfit for use.
Vandalism	Any illegal act that intentionally causes damage to or destruction of public or private tangible property. This does not include damage or destruction of public or private tangible property by *terrorist acts, war, acts of war, political risk*, or *civil disorder*.
War	A state or period of hostile armed conflict, civil war, or military or paramilitary action, between two or more of the following: a nation, a state, a government, a territory, or an organized political or ruling group. This includes any acts or events directly associated with and occurring in the course of such conflict or action, or directly triggering such conflict or action. This definition applies regardless of whether war has been officially or formally declared.
We, Us or Our	AWP P&C S.A., Austrian Branch under the trade name Mondial Assistance
Work strike	An organized and intentional stoppage or slowdown of work by a group of employees, or withdrawal of employees' services, intending to make their employer comply with or accede to the demands of those employees. This does not include any broad or general strike of workers or the public in a community, state, region, or nation. This also does not include any strike that rises to the level of or is connected with any *civil disorder* or *political risk*.
You or Your	All persons listed as insureds in the your Insurance Policy

WHEN YOUR COVERAGE BEGINS AND ENDS

You are only eligible for coverage if *we* have expressly accepted *your* request for insurance and sent *you* an official confirmation of that. *Your policy's* coverage effective date and coverage end date are indicated in *your* Insurance *Policy.*The *policy* is effective at 00:00 on the day after *we* receive the order and *you* pay the full premium. The order must be received and the full premium must be paid on or before the *departure date*.

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

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

Your policy ends on the coverage end date listed in *your* Specific Conditions. However, there are situations where *your policy* may end on a different date. If *your policy* was purchased with a one-way booking, *your* coverage end date will be the *return date* (not exceeding 365 days from the *departure date* shown on *your* travel documents).

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

1. At 23:59 on the day *you* cancel *your policy;* or
2. At 23:59 on the day *you* file a trip cancellation claim with *us;*
3. At 23:59 on the day *you* end *your trip,* if *you* end *your trip* early;
4. At 23:59 on the day *you* arrive at a medical facility for further care if *you* end *your trip* due to a medical reason; or
5. At 23:59 on the last day of coverage.

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

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

DESCRIPTION OF COVERAGES

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

TRIP CANCELLATION COVERAGE

If *your trip* is canceled or rescheduled for a *covered reason* listed below , *we* will reimburse *you* for *your* non-refundable *trip* payments, deposits, cancellation fees, and change fees costs to rebook *your* transportation (less available *refunds*), up to the maximum benefit for Trip Cancellation Coverage listed in *your* Coverage Summary. Please note that this coverage only applies before *your* first use of the *trip's* pre-paid arrangements (e.g. transportation or accommodations)

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

NOTE: *We* will not reimburse *you* for any *trip* costs and/or fees that are *your travel carrier's* or *travel supplier's* responsibility.

IMPORTANT: *You* must notify all of *your travel suppliers* within 48 hours of discovering that *you* will need to cancel *your trip* (this includes being advised to cancel *your trip* by a *doctor).* If *you* notify any *travel suppliers* later than that and get a smaller *refund* as a result, *we* will not cover the difference. If a serious illness, *injury,* or medical condition prevents *you* from being able to notify *your travel suppliers* within that 48-hour period, *you* must notify them as soon as *you* are able.

Covered reasons:

1. *You* or a *traveling companion* becomes ill or *injured,* or develops a medical condition disabling enough to make *you* cancel *your trip* (including being diagnosed with an *epidemic* or *pandemic* disease such as COVID-19).
   The following condition applies:
   a. A *doctor* advises *you* or a *traveling companion* to cancel *your trip* before *you* cancel it.
2. A *family member* who is not traveling with *you* becomes ill or injured, or develops a medical condition (including being diagnosed with an *epidemic* or *pandemic* disease such as COVID-19).
   The following condition applies:
   a. The illness, *injury,* or medical condition must be considered life threatening by a *doctor,* or require hospitalization.
3. *You,* a *traveling companion*, *family member,* or *your service animal* dies on or after *your policy's* Coverage Effective Date and before *your trip*.
4. *You or a traveling companion is quarantined before your trip due to having been exposed to:*
   a. a contagious disease other than an *epidemic* or *pandemic;* or
   b. an *epidemic* or *pandemic* (such as COVID-19), but only when the following conditions are met:
      i. the *quarantine* is specific to you or a *traveling companion,* meaning that *you* or a *traveling companion* must be specifically and individually designated by name in an order or directive to be placed in *quarantine* due to an *epidemic* or *pandemic;* and
      ii. the *quarantine* does not apply generally or broadly (a) to some segment or all of a population, geographical area, building, or vessel (including shelter-in-place, stay-at-home, safer-at-home, or other similar restriction), or (b) based on to, from, or through where the person is traveling. This condition (ii) applies even if the *quarantine* order or directive specifically designates *you* or a *traveling companion* by name to be *quarantined.*
5. *You* or a *traveling companion* is in a *traffic accident* on the *departure date.*
   One of the following conditions must apply:
   a. *You* or a *traveling companion* need medical attention; or
   b. *Your* or a *traveling companion's* vehicle needs to be repaired because it is not safe to operate.
6. *You* are legally required to attend a legal proceeding during *your trip.*
   The following condition applies:
   a. The attendance is not in the course of *your* occupation (for example, if *you* are attending in *your* capacity as an attorney, judge, court clerk, law enforcement officer, or paralegal, this would not be covered).
7. *Your primary residence* becomes *uninhabitable.*
8. *You* or a *traveling companion* is terminated or laid off by a current employer after *your policy's* purchase date.
   The following conditions apply:
   a. The termination or layoff is not *you* or *your* traveling companion's fault;
   b. The employment must have been permanent (not temporary or contract); and

c. The employment must have been for at least 12 continuous months.

9. *You* or a *traveling companion* secures permanent, paid employment, after *your policy's* purchase date, that requires presence at work during the originally scheduled *trip* dates.
10. *Your* or a *traveling companion's primary residence* is permanently relocated by at least 150 kilometers due to a transfer by *your* or a *traveling companion's* current employer. This coverage includes relocation due to transfer by *your* spouse's current employer.
11. *You* or a *traveling companion* serving as a *first responder* is called in for duty due to an *accident* or emergency (including a *natural disaster)* to provide aid or relief during the originally scheduled *trip* dates.
12. *You* or a *traveling companion* receive a legal notice to attend an *adoption proceeding* during *your trip.*
13. *You,* a *traveling companion,* or a *family member* serving in the armed forces is reassigned or has personal leave status changed, except because of war or disciplinary action.
14. *You* or a *traveling companion* is medically unable to receive an immunization required for entry into a destination.
15. *Your* or *travel companion's* travel documents required for the *trip* are stolen.
    The following condition applies:
    a. *You* must make diligent efforts and provide documentation of *your* efforts to obtain replacement documents through appropriate authorities that would allow *you* to keep the originally scheduled *trip* dates.
16. *You* or a *traveling companion* is refused a tourist visa by the authorities of the destination or transit country.
17. *You* find out *you* are pregnant after purchasing this *policy.*
18. *You* need to attend the birth of a *family member's* child.
19. *Your* destination becomes *uninhabitable.*
20. Family at *your* destination outside *your* country of residence cannot accommodate *you* during *your trip,* as planned, because someone in their household has died, become seriously ill or *injured,* or developed a serious medical condition.
21. Government authorities order a mandatory evacuation at *your* destination that is in effect within 24 hours prior to *your departure date.*
    The following condition applies:
    a. *Your policy* was purchased prior to public knowledge of the event leading to the mandatory evacuation.
22. *You* or a *traveling companion* legally separates or divorces on or after *your policy's* purchase date but before *your* scheduled *departure date.*
    The following condition applies:
    a. *Your policy* was purchased within 14 days of the *trip* purchase date.
23. *Your* or a *traveling companion's* vehicle experiences a *mechanical breakdown* on the way to the departure point of *your trip.*
24. *Your* or a *traveling companion's* primary vehicle intended for transporting *you* or the *traveling companion* to the point of *your trip's* departure or intended to be the primary mode of transportation during *your trip* is stolen.
25. *You* fail the final exam or *you* fail to advance to the next grade level at an accredited educational establishment, where *you* are a student.
26. *Your* tour operator or commercial event organizer cancels *your* multi-day tour or multi-day event that is the main purpose of *your trip* and was purchased prior to *your departure date* due to:
    a. *a natural disaster;*
    b. *severe weather.*
    NOTE: *We* will not reimburse *you* for the cost of the cancelled multi-day tour or multi-day event. *We* will reimburse *you* for the pre-paid, non-refundable cost of accommodations for and transportation to and from the cancelled multi-day tour or multi-day event.

GENERAL EXCLUSIONS

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

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

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

1. **Any loss, condition, or event that was known, foreseeable, intended, or expected when *your policy* was purchased;**
2. ***Pre-existing medical conditions;***
3. ***Your* intentional self-harm or if *you* attempt or commit suicide;**
4. **Normal, complication-free pregnancy or childbirth, except when normal, complication-free pregnancy or childbirth is expressly referenced in and covered under *Trip* Cancellation Coverage or *Trip* Interruption Coverage;**
5. **Fertility treatments or elective abortion;**
6. **A mental or nervous health disorder, such as Alzheimer's disease, anxiety, dementia, depression, neurosis, psychosis, or their related physical symptoms. This exclusion applies only to trip cancellation coverage and trip interruption coverage;**
7. **The use or abuse of alcohol or drugs, or any related physical symptoms. This does not apply to drugs prescribed by a *doctor* and used as prescribed;**
8. **Acts committed with the intent to cause loss;**
9. **Operating or working as a crew member (including as a trainee or learner/student) aboard any aircraft or commercial vehicle or commercial watercraft;**
10. **Participating in or training for any professional or semi-professional sporting competition;**
11. **Participating in extreme, high-risk sports and activities in general and the following activities in particular:**
    a. **Skydiving, BASE jumping, hang gliding, or parachuting;**
    b. **Base jumping,**
    c. **Caving, rappelling, or spelunking;**
    d. **Skiing or snowboarding outside marked trails or in an area accessed by helicopter;**
    e. **Climbing sports or free climbing;**
    f. **Any high-altitude activity;**
    g. **Personal combat or fighting sports;**
    h. **Racing or practicing to race any motorized vehicle or watercraft;**
    i. **Free diving; or**
    j. **Scuba diving at a depth greater than 20 meters or without a dive master.**
12. **An *illegal act* resulting in a conviction, except when *you,* a *traveling companion,* or a *family member* is the victim of such act;**
13. **An *epidemic* or *pandemic,* except when an *epidemic* or *pandemic* is expressly referenced in and covered under Trip Cancellation Coverage, Trip Interruption Coverage or Emergency Medical/dental Coverage;**
14. ***Natural disaster*, except when and to the extent that a *natural disaster* is expressly referenced in and covered under Trip Cancellation Coverage, or Trip Interruption Coverage, or Travel Delay Coverage;**
15. **Air, water, or other pollution, or the threat of a pollutant release, including thermal, biological, and chemical pollution or contamination;**
16. **Nuclear reaction, radiation, or radioactive contamination;**
17. ***War* or *acts of war*;**
18. **Military duty, except when and to the extent that military duty is expressly referenced and covered under Trip Cancellation Coverage or Trip Interruption Coverage;**
19. **Civil disorder or unrest, except when civil disorder or unrest is expressly referenced in and covered under Trip Interruption Coverage or Travel Delay Coverage;**
20. ***Terrorist events,* except when *terrorist events* are expressly referenced in and covered under Trip Cancellation Coverage, Trip Interruption Coverage, or Travel Delay Coverage.**
21. **Acts, travel alerts/bulletins, or prohibitions by any government or public authority, except when and to the extent that an act, travel alert/bulletin, or prohibition by a government or public authority is expressly referenced in and covered under Trip Cancellation Coverage or Trip Interruption Coverage;**
22. ***Political risk;***

23. ***Cyber Risk;***
24. **Any *travel supplier's* complete cessation of operations due to financial condition, with or without filing for bankruptcy;**
25. ***Travel supplier* restrictions on any *baggage,* including medical supplies and equipment;**
26. **Ordinary wear and tear or defective materials or workmanship;**
27. **An act of gross negligence by *you* or a *traveling companion;***
28. ***Your* intent to receive health care or medical treatment of any kind while on *your trip.***

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

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

CLAIMS INFORMATION

Reporting a claim

Before reporting a claim, please check *your* Insurance *Policy* and Summary of Cover. Please note that not every claim is covered, even if it arises suddenly and unexpectedly.

To submit *your* claim online:

1. go to www.my-assistance.com;
2. enter *your* Insurance *Policy* number;
3. check which forms and documents are required and upload them;
4. if *you* submit *your* claim via www.my-assistance.com, *you* can check the processing status of *your* file at any time.

To submit *your* application by phone or email:

E-mail: daune@mondial-assistance.at

Phone: 0040 31 229 50 38

What do *you* do if *you* want to submit a Claim for Reimbursement?

You are obliged to keep claim as low as possible, avoid unnecessary expenses and provide proof of the event. Therefore, please always obtain appropriate supporting documents regarding the occurrence of the claim (e.g. claims confirmation, Medical Certificate, Police Report, Travel Guide Statement) and the scope of the claim (e.g. invoices, receipts). Please send *us your* claim report immediately with relevant supporting documents.

The following documents are required for all submissions:

1. the original confirmation of the *trip* booking which must contain details of the service booked, travel participants, dates and price of *trip,* including the penalty *policy* applied in the event of cancellation of *trip;*
2. invoices, receipts and confirmations of payment for all costs incurred;
3. information on the possession of other travel insurances, such as those included in a credit card or car driver's club card, private health insurance, etc.;
4. all other relevant and useful documents confirming the application;
5. bank details - full name, account number (IBAN), account currency, SWIFT code and payee's home address.

When submitting documents via the online portal, the exact supporting documents required for *your* application, specific to *your* event, can be found in the "Documents required" section.

To make things easier, *you* will find here an overview of the necessary documents.

For the analysis of the claims in case of cancellation or interruption of *trip, we* need the following documents:
For all events covered:

1. the initial confirmation of the travel booking, stating the service booked, the travel participants, the dates and price of the *trip,* the penalty *policy* applied in case of cancellation/interruption of the *trip;*
2. cancellation invoice(s) confirming the cancellation costs incurred, including an overview of the cancellation penalties of the tour provider(s);
3. full details of the event that caused *you* to cancel, interrupt or abandon *your trip* altogether;
4. confirmation of payment(s) of all expenses claimed;
5. information and supporting documents for any reimbursement.

Medical causes:

1. detailed medical documentation, including medical history of illness; (e.g. patient file, treatment documentation, discharge report, findings);
2. confirmation of sick leave issued by an accredited Health Insurance *doctor,* if applicable;
3. certified/certified copy of the death certificate, if applicable;
4. documents proving the degree of kinship (Birth Certificate, Marriage Certificate);
5. registration form as proof of cohabitation (in case of an incident not involving relatives).

Quarantine:

1. isolation notice issued by the competent authority issued on behalf of *you* or *your traveling companion* that includes information about the *quarantine* period;
2. isolation notification issued by the competent authority on behalf of *you* or *your traveling companion* including information about the *quarantine* period.

Traffic accident:

1. police report describing and confirming the road *accident;*
2. *accident* report from the motor third party liability insurer.

Adoption proceedings:

Official summons to court proceedings.

If *your* residence has become *uninhabitable:*

Confirmation from the competent authority of the circumstances under which *your* home has become *uninhabitable.*

Unexpected dismissal or termination:

Employment contract, notice of termination, social security cancellation statement (REVISAL).

Other events not listed here:

Relevant confirmations from offices, authorities, institutions - to be able to verify the event that prompted the claim.

GENERAL PROVISIONS AND CONDITIONS

Applicable law

Austrian law applies, jurisdiction is Bucharest.

Loss of entitlement to compensation

We are exempt from enforcement if, on the occasion of the insured event, in particular in the notice of reimbursement, *you* deliberately provide untrue information, conceal circumstances essential to the event of the loss or falsify evidence, even if this causes *us* no disadvantage.

When do *we* pay the reimbursement?

Our cash benefits are due upon completion of the analysis necessary to determine the insured event and scope of coverage. The due date occurs regardless if, two months after *you* claim a cash benefit, *you* ask *us* for an explanation as to why *your* claim has not been settled and the one month analysis completion time from notification of the insured event has not been met.

If the completion of the analysis of *your* Claim for Reimbursement has not been completed within one month of notification of the insured event, depending on the situation, *you* may request advance payments of the amount *we* are due to pay.

Final agreements

No Intermediary is authorized to promise, in writing or verbally, any insurance protection which is an exception to the General Conditions or to undertake any assessment of a state of facts which is binding on *us.* Additional conditions, respectively exceptions or any other derogations are only valid if they are set out in writing and if they are drafted by *us.*