

# Condiții Generale de Asigurare Anularea biletului la eveniment

Valabil de la 1 Iunie 2021

AWP P&C S.A., Sucursala pentru Austria, Hietzinger Kai 101-105, 1130 Viena, Telefon: +40 21 312 22 36, E-mail: office.ro@mondial-assistance.at  
Detalii Bancare: IBAN: RO 55 BACX 0000 0005 0977 4007 SWIFT: BACXROBU, Tribunalul Comercial din Viena, Registrul Comerțului FN 100329 V,  
Registrul de prelucrare a datelor numărul 0465798, număr de identificare a companiei: ATU 15366609  
Autoritatea de Supraveghere: Autoritate de controlul prudențial (ACP), 61, rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09

Legea aplicabilă: Orice litigiu sau reclamație care decurge din sau în legătură cu contractul de asigurare va fi reglementat de legea română. Locul de jurisdicție este București.  
Vă rugăm să consultați Detaliile produsului de asigurare, studiind fișa cu descrierea produsului ales, pe care ați primit-o la achiziționarea poliței de asigurare

## Condiții Generale

### I Evenimente asigurate

Evenimentele asigurate în liniile individuale de asigurare sunt enumerate exhaustiv. Este exclusiv o extindere analoagă asupra unor evenimente asemănătoare, nespecificate în mod expres.

### II Agenții sau Asistenții

Niciun Agent nu este autorizat să promită, în scris sau verbal, o protecție prin asigurare, care face excepție de la CGA sau să întreprindă o evaluare a unei stări de fapt, care este angajantă pentru Asigurător. Condițiile suplimentare, respectiv excepțiile sau orice alte derogări sunt valabile numai dacă acestea sunt stabilite în scris și dacă sunt redactate de către Asigurător la nivel de companie.

#### 1. Persoanele Asigurate

1.1. Persoanele desemnate în poliță.

#### 2. Perioada de Asigurare

2.1. Protecția prin asigurare începe odată cu încheierea poliței de asigurare și se încheie odată cu începerea evenimentului. Polița de asigurare trebuie încheiată și prima trebuie plătită în ziua rezervării biletului la eveniment.

#### 3. Aria de acoperire

Internațional (exclusiv Coreea de Nord)

#### 4. Suma Asigurată

Suma asigurată limitează toate prestațiile pentru evenimentele asigurate care au loc în perioada asigurată. Suma maximă asigurată este definită în descrierea produsului.

#### 5. Pretenții față de terți

Toate beneficiile asigurate sunt subsidiare, acest lucru însemnând că ele vor fi prestate numai în măsura în care nu se pot obține compensații (despăgubiri) de la alte asigurări.

#### 6. Evenimente neacoperite/Excluderi generale

În plus față de excluderile generale menționate mai jos, se aplică și alte excluderi specifice liniei de asigurare.

6.1. Nu există nicio acoperire prin asigurare pentru evenimentele care au fost cauzate după cum urmează:

- 6.1.1. care sunt pricinuite premeditat sau din culpă gravă de către persoana asigurată;
  - 6.1.2. care au legătură directă sau indirectă cu tulburări, evenimente de război sau de terorism de orice fel;
  - 6.1.3. care sunt provocate de greve;
  - 6.1.4. care sunt provocate de acte de violență rezultate dintr-o întâlnire publică sau demonstrație, dacă asiguratul a fost un participant activ;
  - 6.1.5. care sunt declanșate ca urmare a suicidului sau a tentativei de sinucidere inițiată de Asigurat;
  - 6.1.6. rezultate din ordinele autorităților;
  - 6.1.7. care sunt cauzate direct sau indirect de influența radiațiilor ionizante, așa cum este definită de legea protecției împotriva radiațiilor valabilă la momentul respectiv sau a energiei nucleare;
  - 6.1.8. în cazul în care Asiguratul suferă afecțiuni cauzate de alcool, dependență de droguri sau medicamente sau dacă nu a urmat o terapie prescrisă;
  - 6.1.9. care intervin în cadrul competițiilor sportive motorizate (incercări cronometrate și ralii) și a antrenamentelor asociate acestor evenimente;
  - 6.1.10. care existau deja sau erau de așteptat la momentul încheierii asigurării sau la momentul rezervării biletului la eveniment sau la începutul evenimentului; acest lucru se aplică și afecțiunilor medicale pre-existente;
  - 6.1.11. care apar ca o consecință a epidemiilor și pandemiilor; Acoperirea există în contextul epidemiilor și pandemiilor exclusiv în cadrul prevederilor specificate în domeniul: Asigurarea de anulare bilet la eveniment;  
Definiție "Epidemie": O afecțiune contagioasă care se răspândește cu rapiditate și pe scară largă, în rândul populației dintr-o zonă, și care este recunoscută ca o epidemie de către Organizația Mondială a Sănătății (OMS) sau de o autoritate locală din România.  
Definiție "Pandemie": O epidemie care se răspândește în rândul populației din mai multe țări sau continente și care este recunoscută ca o pandemie de către Organizația Mondială a Sănătății (OMS).  
Definiție "Carantina": Izolarea obligatorie impusă persoanei asigurate, prin ordin al guvernului sau al autorității, deoarece persoana asigurată suferă de o afecțiune contagioasă (inclusiv o afecțiune cauzată de o epidemie sau pandemie, cum ar fi Covid-19) sau dacă există suspiciunea că persoana asigurată ar fi contractat o astfel de afecțiune. Nu este inclusă carantina impusă, în mod general, unei părți sau întregii populații, unei nave sau unei zone geografice sau care se aplică în zona spre care sau prin care călătorește persoana asigurată.
- 6.1.12. care sunt cauzate direct sau indirect de catastrofe naturale, activități seismice sau sunt efecte ale vremii;
- 6.2. costurile pentru testele de sănătate, obligatorii sau de precauție, care sunt necesare pentru participarea la eveniment, nu vor fi rambursate;
- 6.3. în cazul în care embargo-uri, sancțiuni economice, financiare sau comerciale care se aplică poliței de asigurare, împiedică plata unei despăgubiri, nu se acordă acoperire.

### 7. Procedura în caz de daună

7.1. Pe lângă obligațiile generale enumerate mai jos, există obligații speciale aferente liniei de asigurare. Asiguratul are obligația de a respecta următoarea procedură, în caz contrar, Asigurătorul are dreptul de a refuza cererea de despăgubire:

7.1.1. să mențină pierderile la minimum și să evite costurile inutile;

7.1.2. să notifice pierderile direct Asigurătorului și să urmeze instrucțiunile acestuia;

7.1.3. să prezinte onest apariția și amploarea daunelor și să furnizeze dovezi. Asiguratul trebuie să furnizeze toate informațiile relevante referitoare la eveniment și să prezinte facturile și chitanțele originale. Dacă este cazul, medicii și / sau spitalele, precum și asigurătorii sociali și organizațiile publice implicate vor fi autorizați și li se va cere să furnizeze informațiile solicitate, iar Asigurătorului i se va permite să verifice cauza și valoarea cererii de despăgubire solicitate;

7.1.4. să mențină cererile de despăgubire împotriva terților în forma corectă și în termenul permis și dacă se solicită, să cedeze suma despăgubirilor plătite către Asigurat;

7.1.5. pierderile cauzate de activități infracționale trebuie raportate poliției, oferind informații precise despre amploarea pierderii și trebuie obținute dovezi că infracțiunea a fost raportată;

7.1.6. copiile documentelor doveditoare originale, cum ar fi rapoartele poliției, facturile de la medici și spitale, dovezile de cumpărare etc. trebuie să fie transmise Asiguratului.

7.2. obligațiile menționate mai sus și obligațiile menționate în secțiunile de acoperire respective sunt obligații definite prin Contractul de Asigurare. Scutirea de la plata despăgubirii nu se va aplica dacă încălcarea obligațiilor nu se bazează pe intenție sau neglijență gravă. Dacă obligația nu este încălcată cu intenția de a influența obligația Asiguratului de a plăti despăgubirea sau de a afecta constatarea circumstanțelor care sunt recunoscute ca semnificative pentru obligația Asiguratului de a plăti despăgubirea, Asiguratul rămâne obligat să plătească despăgubirea, cu condiția ca încălcarea să nu fi avut nici o influență asupra pierderii și nici asupra dimensiunii despăgubirii.

### 8. Pierderea dreptului de a primi despăgubiri

Asiguratul nu are obligația de a plăti despăgubiri dacă Asiguratul furnizează în mod intenționat informații false privind evenimentul asigurat sau ascunde circumstanțe esențiale pentru cazul de daună sau falsifică probe, chiar dacă Asiguratului nu i se aduc prejudicii prin aceste fapte.

### 9. Când plătește Asiguratul suma despăgubită?

Plata despăgubirii este datorată la finalizarea investigațiilor necesare pentru a determina evenimentul asigurat și amploarea despăgubirilor care trebuie plătite de către Asigurat. Scadența are loc, dacă titularul poliței solicită Asiguratului, după expirarea a două luni de la solicitarea despăgubirii, să explice motivele pentru care investigația nu a fost finalizată încă, iar Asiguratul nu răspunde acestei solicitări în termen de o lună. Dacă aceste investigații nu sunt finalizate până la expirarea unei luni de la notificarea evenimentului, Asiguratul poate solicita plata în avans din valoarea totală a creanței, la nivelul sumei minime de plată pe care Asiguratul ar trebui să o achite conform faptelor și circumstanțelor.

### 10. Confidențialitatea datelor

Datele cu caracter personal ale Asiguratului (inclusiv datele personale referitoare la starea de sănătate) sunt colectate și prelucrate, dacă acest lucru este necesar pentru executarea contractului de asigurare. Datele personale de sănătate pot fi transmise unui consultant medical, dacă este necesar, pentru verificarea obligației Asiguratului de a acorda despăgubiri, atât timp cât este asigurată utilizarea adecvată a datelor. Pentru aceleași scopuri și în aceleași condiții, pot fi transmise cereri către alte companii de asigurări și răspunsuri la cererile altor companii de asigurări. Asiguratul își va da acordul atunci când completează și semnează formularul de daună. Dacă este cazul, datele pot fi transmise și unei companii de reasigurare.

### 11. Anularea contractului

Asiguratul se poate retrage din contract prin solicitare scrisă, în termen de 14 zile calendaristice de la emiterea poliței de asigurare, dar nu mai târziu de data de început a valabilității poliței de asigurare. Dacă contractul a fost încheiat prin vânzare la distanță, dreptul de retragere există numai pentru contractele cu o durată mai mare de o lună. Perioada de retragere începe cu notificarea încheierii contractului de asigurare (trimiterii poliței sau a certificatului de asigurare) dar nu înainte ca Asiguratul să fi primit certificatul de asigurare și condițiile de asigurare și această instrucțiune privind dreptul de retragere. Declarația de retragere trebuie adresată către:

AWP P&C S.A., Sucursala pentru Austria,  
Hietzinger Kai 101-105,  
1130 Viena  
Serviciul clienți  
Email: [service.ro@mondial-assistance.at](mailto:service.ro@mondial-assistance.at)

Pentru a respecta perioada de retragere, este suficient ca declarația de retragere să fie trimisă înainte de expirarea perioadei de retragere. Dacă Asiguratul a acordat deja acoperire, acesta are dreptul la o primă corespunzătoare perioadei de acoperire. Dacă Asiguratul a plătit deja prime asiguratului care depășesc această primă, Asiguratul trebuie să ramburseze acest excedent fără nicio deducere.

12. **Reclamații**  
Obiectivul nostru este de a oferi produse și servicii de cea mai bună calitate. Este important pentru noi să răspundem preocupărilor dumneavoastră. Dacă totuși nu sunteți mulțumit de produsele sau serviciile noastre, ne puteți contacta în orice moment: [quality.at@allianz.com](mailto:quality.at@allianz.com) (biroul intern de reclamații). Petiția va fi revizuită de către Asigurător și va fi finalizată prin trimiterea unui răspuns în scris persoanei care a transmis-o în cel mult 30 de zile calendaristice. În cazul în care soluționarea pe cale amiabilă nu a fost posibilă, vă puteți adresa:

Agenției Naționale de Protecție a Consumatorilor (ANPC)  
Adresă: Bulevardul Aviatorilor nr. 72, sector 1, București, cod poștal 011865  
Tel. + 40 21/9551  
<http://reclamatii.anpc.ro>

sau:

Autorității de Supraveghere Financiară  
Adresă: Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, București, cod poștal 050092  
Tel: 0800.825.627 / 004 021.668.1208  
Email: [office@asfromania.ro](mailto:office@asfromania.ro)

## Asigurarea de anulare bilet la eveniment

- 1. Cheltuielile asigurate**
  - 1.1. Cheltuielile asigurate sunt cheltuielile de anulare datorate în temeiul poliței de asigurare în momentul începerii evenimentului asigurat (nu există acoperire pentru acțiunile de sponsorizare ale costurilor). Cheltuielile suplimentare unei anulări ulterioare momentului producerii evenimentului asigurat nu vor fi restituite.
- 2. Evenimente asigurate**
  - 2.1. Îmbolnăvire bruscă, neașteptată, gravă, inclusiv o îmbolnăvire cauzată de o epidemie sau pandemie declarată, cum ar fi Covid-19, ruperea sau slăbirea articulațiilor implantate; intoleranța la vaccinare sau vătămarea accidentală a persoanei asigurate dacă incapacitatea de a participa la eveniment rezultă concludent; decesul persoanei asigurate.  
Carantina (Conform definiției de la punctul 6.1.11 din "Condițiile Generale").
  - 2.2. O deteriorare a unei stări organice a asiguratului, echivalentă cu cele de la punctul 2.1.
  - 2.3. Sarcina persoanei Asigurate, dacă sarcina a fost confirmată după încheierea poliței de asigurare și rezervarea biletului pentru eveniment și dacă participarea la eveniment nu este posibilă ca urmare a sarcinii.
  - 2.4. Necesitatea absolută de a participa la nașterea unui membru al familiei.
  - 2.5. Rezilierea subită a contractului de muncă de către Angajator.  
Nu există nicio acoperire prin asigurare în cazul încetării sau rezilierii unui contract de muncă prin consimțământul reciproc al părților sau anularea asigurării din cauza unor situații excepționale legate de muncă.
  - 2.6. Solicitarea pentru efectuarea serviciului militar de baza sau echivalent nemilitar.
  - 2.7. Recepționarea cererii de divorț de la soțul / soția Asiguratului.
  - 2.8. În cazul în care daunele elementare sau furturile prin spargere influențează grav proprietatea persoanei asigurate, iar în urma acestor evenimente prezența persoanei asigurate este indispensabilă.
  - 2.9. Îmbolnăvirea gravă, vătămarea gravă cauzată de un accident sau decesul uneia dintre următoarele persoane: soțul/soția, partenerul de viață (buletin de înscriere în evidența populației pentru ultimele 3 luni), părinții (părinții vitregi, socrii, bunicii), copiii (copiii vitregi, ginerii, nepoții), frații și surorile, cumnații, cumnatele sau o altă persoană de risc specificată nominal în poliță (poate fi menționată în poliță doar o singură persoană de risc. Pentru polițele colective, începând cu 8 persoane, nu mai poate fi adăugată nicio persoană de risc). În răutățirea unor condiții medicale preexistente în momentul încheierii asigurării a persoanelor mai sus menționate, precum și nevoia de îngrijire (întreținere), nu constituie un eveniment asigurat.
  - 2.10. Citația martorilor pentru care participarea la evenimentul deja rezervat nu este acceptată ca scuză.
  - 2.11. Furtul biletului la eveniment. Următoarele circumstanțe externe, în măsura în care fac imposibilă deplasarea la eveniment și o călătorie alternativă este, de asemenea, imposibilă:
    - vreme rea;
    - pana mașinii;
    - accident rutier
    - furtul vehiculului folosit pentru deplasarea la eveniment
  - 2.12. Întârzierea transportului public.
  - 2.13. În cazul a până la 7 persoane specificate într-o poliță și asigurate la AWP P&C S.A., care au rezervat împreună un bilet la un eveniment, este vorba despre un caz asigurat chiar și în situația în care unul dintre motivele menționate de la punctul 2.1 până la punctul 2.9 intervine numai pentru una dintre aceste 7 persoane.

### Evenimente neasigurate specifice privind anularea biletului

Pe lângă excluderile specificate în cadrul Excluderilor Generale, protecția prin asigurare nu există:

- 3.1. dacă evenimentul a fost anulat sau amânat de către organizator sau nu are loc din cauza unor motive invocate de organizator;
- 3.2. pentru evenimente și afecțiuni cauzate de consumul de alcool sau droguri;
- 3.3. dacă un eveniment sau o suferință (îmbolnăvire) a intervenit sau era de așteptat la momentul încheierii asigurării sau la momentul rezervării biletului la eveniment;
- 3.4. în cazul operațiilor planificate sau anticipate, termenelor de operații amânate sau intervențiilor medicale;
- 3.5. dacă din cauza întârzierii unui proces de vindecare sau a unei terapii, participarea la eveniment nu poate avea loc;
- 3.6. în cazul aprobării unui tratament;
- 3.7. pentru evenimente cauzate de neglijență gravă sau produse cu intenție.

### 4. Procedura în cazul unei daune

Pe lângă obligațiile generale specificate mai jos, sunt valabile și obligațiile speciale precizate în condițiile aplicabile liniei de asigurare. Asigurătorul își rezervă dreptul de a respinge pretențiile de despăgubire dacă persoana asigurată nu respectă următoarele obligații:

- 4.1. după debutul unui eveniment asigurat cauzat de motive de sănătate, furnizorul la care a fost făcută rezervarea biletului (organizatorul evenimentului) și Asigurătorul trebuie să fie anunțați în scris în termen de **48 de ore** sau două zile lucrătoare pentru a permite Asigurătorului să numească un medic examinator pentru a evalua cererea de despăgubire;
- 4.2. Asiguratul se obligă fără întârziere să respecte instrucțiunile de a participa la o consultație realizată de către medicul examinator;
- 4.3. Următoarea documentație trebuie trimisă Asigurătorului:
  - dovada asigurării (Polița);
  - formularul de daună completat integral;
  - confirmarea rezervării de la organizatorul evenimentului;
  - factura de anulare și prezentarea generală a scalei de penalități ale organizatorului;
  - documentația medicală detaliată, inclusiv istoricul medical referitor la afecțiunea medicală (exemplu: dosarul pacientului, recomandările medicale, tratament, rezultate medicale);
  - copia concediului medical;
  - raportul poliției;
  - raportul accidentului rutier;
  - certificatul de deces, documente doveditoare ale gradului de rudenie (exemplu: certificat de căsătorie, certificate de naștere etc);
  - documente doveditoare ale faptului că partenerii locuiesc la aceeași adresă;
  - cererea de divorț/ dovada rezilierii contractului de muncă/ordin de chemare în judecată etc.