

## MyMemo Veratour pol 39987Q

**CODICE IDENTIFICATIVO: VERAM + NR PRATICA**

### In caso di SINISTRO

Se hai bisogno di utilizzare le garanzie previste in polizza, non fare da solo ma contatta subito la nostra Struttura Organizzativa in Italia, in funzione 24h/24, 365 gg/anno.

Chiama **800-06.62.26** dall'Italia o **+39. 02-58.24.57.85** dall'estero, oppure vai su <https://veratour.quickassistance.it/> e richiedi assistenza in digitale.

### Come richiedere un RIMBORSO

Se devi richiedere un rimborso vai su <https://veratour-sinistrionline.europassistance.it>

Se hai bisogno di supporto chiamaci al numero **+39. 02.58.24.52.70**

### Per aprire un sinistro hai bisogno di:

- nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico e codice fiscale
- codice IBAN in caso di rimborso con intestatario del conto
- la causa del sinistro
- CODICE IDENTIFICATIVO: VERAM + NUMERO PRATICA
- la data di avvenimento del sinistro
- descrizione dell'accaduto

In caso di Assistenza anche:

- tipo di intervento richiesto
- indirizzo del luogo dove ti trovi

**PRODOTTO VIAGGI**  
**QUESTIONARIO DI COERENZA DEL CONTRATTO PROPOSTO**

Gentile Cliente, il presente questionario ha lo scopo di acquisire, nel Suo interesse, informazioni utili a valutare le Sue richieste e le Sue esigenze, per poter individuare i prodotti assicurativi rispondenti ai suoi bisogni. La mancata risposta alle domande del questionario potrebbe impedire al distributore di valutare correttamente le Sue esigenze e quindi di procedere ad una proposta assicurativa (ai sensi dell'art. 58 del Regolamento IVASS n. 40/2018).

Nr Pratica Viaggio/Prenotazione

Tour Operator/Polizza

Veratour S.p.A.

Dati Intestatario della Pratica Viaggio/Prenotazione	
Nome/Cognome	
Codice fiscale	

Deve essere compilato un unico questionario di coerenza per pratica viaggio.

**Quale bisogno vuole proteggere stipulando un contratto d'assicurazione?**

☒ Viaggio / Viaggi

**Da quale tipo di rischio vuole proteggersi stipulando questo contratto d'assicurazione?**

- ☐ Assistenza in viaggio e/o ai familiari
- ☐ Malattia e/o infortunio
- ☐ Covid 19
- ☐ Rischi economici (Annullamento viaggio, Rimborso quota viaggio)
- ☐ Infortuni in viaggio
- ☐ Non risponde

(Attenzione: selezionando "Non risponde" a questa domanda non permette al distributore di emettere una polizza assicurativa, come da normativa IVASS)

**Lei o uno degli assicurati negli ultimi 12 mesi ha fatto esami diagnostici, trattamenti/terapie, ha subito ricoveri ospedalieri, sta prendendo abitualmente dei farmaci o è a conoscenza di malattie in corso?**

- ☐ Sì
- ☐ No
- ☐ Non risponde

(Attenzione: selezionando "Sì" o "Non risponde" la invitiamo a verificare le condizioni di polizza nella sezione esclusioni, in quanto alcune garanzie potrebbero non essere operanti per eventi collegati a malattie preesistenti e/o croniche.)

**Qual è la durata del suo viaggio?**

- ☐ Fino a 30 giorni
- ☐ Da 30 giorni a 60 giorni
- ☐ Da 61 giorni a 90 giorni
- ☐ Oltre i 90 giorni
- ☐ Non pertinente in caso di polizze di solo annullamento viaggio

(Attenzione: verificare la durata massima della copertura prevista in polizza)

**Le sono chiari i concetti di franchigie, massimali, esclusioni e limitazioni del prodotto proposto?**

- ☐ Sì
- ☐ No

(Attenzione: selezionando "No" a questa domanda non permette al distributore di emettere una polizza assicurativa, come da normativa IVASS)

Data

**Nota al Distributore:** Il presente questionario deve essere debitamente conservato dal Distributore ai sensi del Art 67 del Regolamento 40/2018. Una copia dello stesso deve essere consegnata al Cliente.

# Assicurazione Danni a copertura dei rischi per il viaggio

## DIP – Documento informativo precontrattuale relativo al prodotto assicurativo

Compagnia: Europ Assistance Italia S.p.A. Prodotto: “Vera EXTRA - Mod. TAD401/2”



Le informazioni precontrattuali e contrattuali complete relative al prodotto sono fornite in altri documenti

### Che tipo di assicurazione è?

Questa Polizza ti copre nel caso in cui il Covid-19 e tutte sue varianti/mutazioni ti impedisca di concludere il viaggio o ti obblighi a sostenere spese mediche o un ricovero ospedaliero.



### Che cosa è assicurato?

#### ✓ GARANZIA EXTRA

##### 1) Assistenza in Viaggio

Puoi richiedere ad Europ Assistance le seguenti prestazioni solo IN CASO DI EPIDEMIE/PANDEMIE PER COVID-19 E TUTTE SUE VARIANTI/MUTAZIONI CHE COLPISCANO DIRETTAMENTE::

- te
- un tuo familiare in viaggio con te purché assicurato,
- un compagno di viaggio, purché assicurato

Le prestazioni di assistenza sono fornite fino a 1 volta per Assicurato, per ciascun tipo entro il periodo di durata della polizza e sono:

##### 1.1 Rientro alla residenza

##### 1.2 Anticipo spese di prima necessità

2) Garanzia Spese Mediche durante il prolungamento del soggiorno Europ Assistance paga al posto tuo (se ci sono le condizioni tecnico-pratiche per procedere) o ti rimborsa le Spese mediche/farmaceutiche/ospedaliere urgenti e non rimandabili, sostenute nel luogo del sinistro durante il periodo di prolungamento del tuo viaggio in caso di malattia improvvisa o di infortunio non legati ad un'epidemia/pandemia da Covid-19 e tutte sue varianti/mutazioni. Il massimale è di Euro 10.000,00.

I massimali sono per Assicurato e per periodo di durata della Garanzia.

##### 3) Garanzia Prolungamento/rimborso Soggiorno

La Garanzia opera nei seguenti casi:

A) se un'epidemia/pandemia da Covid-19 e tutte sue varianti/mutazioni colpisce direttamente:

- te,
- un tuo compagno di viaggio
- un tuo familiare in viaggio con te

e siete costretti ad una quarantena,

oppure

B) se sei costretto a prolungare il tuo soggiorno per esito positivo di un controllo del tuo stato di salute che, per direttive governative del Paese in cui ti trovi durante il tuo Viaggio, ti viene effettuato nel porto/aeroporto/stazione di partenza prima del rientro alla tua residenza o per il raggiungimento della destinazione successiva.

Il controllo di salute deve essere legato all' epidemia/pandemia di Covid-19 e tutte sue varianti/mutazioni.

In questi casi, Europ Assistance ti rimborsa le spese di albergo/locazione (vitto e alloggio) per il prolungamento del soggiorno.

Per il caso A) se sei costretto a trascorrere la quarantena in una camera/struttura diversa da quella prenotata, Europ Assistance ti rimborsa le eventuali maggiori spese di albergo/locazione anche durante il soggiorno originariamente previsto e non solo in caso di “Prolungamento soggiorno”

Sia per il caso A) che per il caso B) Europ Assistance ti rimborsa fino all'importo di:

- Euro 100,00 per destinazioni Breve Raggio e Medio Raggio
- Euro 200,00 per destinazioni Lungo Raggio Charter e Linea per un massimo di 15 giorni, per Assicurato e per periodo di durata della Garanzia.

L'indennizzo è unico e non si somma tra il caso A) e il caso B).

Attenzione!

Devi dimostrarmi l'effettiva impossibilità a rientrare alla tua residenza con i mezzi inizialmente previsti e le maggiori spese sostenute.

#### ✓ GARANZIA INDENNITARIA DA RICOVERO

Se entro 15 giorni dal rientro del tuo Viaggio hai avuto un ricovero di almeno 7 giorni consecutivi per Covid-19 e tutte sue varianti/mutazioni, Europ Assistance ti paga un Indennizzo di Euro 1.000,00 per Sinistro.

#### ✓ GARANZIA RIMBORSO QUOTA VIAGGIO

Se tu, i tuoi familiari in viaggio con te o il tuo compagno di viaggio iscritto contemporaneamente siete costretti ad interrompere il viaggio in caso di:

- ricovero per epidemia/pandemia Covid-19 e tutte sue varianti/mutazioni;
- forzata quarantena da Covid-19 e tutte sue varianti/mutazioni.

Europ Assistance rimborserà la quota di viaggio non goduto suddividendo il valore totale dichiarato/pagato prendendo in considerazione il solo soggiorno, per il numero di giorni previsti inizialmente e procederà al pagamento delle giornate residue non godute. In caso di locazione verrà rimborsato il periodo pagato e non goduto della locazione stessa.



### Che cosa non è assicurato?

#### \* Per tutte le Garanzie sono esclusi:

- dolo o colpa grave salvo quanto indicato nelle singole garanzie;
- da alluvioni, inondazioni, eruzioni vulcaniche, terremoti, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturali, fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche;
- epidemie o pandemie in base a quanto dichiarato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità ad eccezione di conseguenze dirette – positività a esami diagnostici – dovute a Covid-19 e tutte sue varianti/mutazioni;
- conseguenze indirette dell'epidemia/pandemia da Covid-19 e tutte sue varianti/mutazioni;
- guerra, scioperi, rivoluzioni, sommosse o movimenti popolari, saccheggi, atti di terrorismo e di vandalismo.

#### \* Sono inoltre esclusi:

- i sinistri avvenuti in quei paesi che si trovassero in stato di belligeranza che renda impossibile l'erogazione dell'assistenza;
- le perdite, i danni o le spese mediche denunciati ad Europ Assistance oltre i termini contrattualmente stabiliti vedi Sezione III – OBBLIGHI DELL'ASSICURATO E DI EURO ASSISTANCE.
- la Garanzie/Prestazioni di qualunque genere, conseguenti a sinistri avvenuti in occasione di mancata osservanza delle norme di cui alla legge 269 del 1998 “contro lo sfruttamento della prostituzione, della pornografia, del turismo sessuale in danno di minori, quali nuove forme di riduzione in schiavitù”.

#### \* Inoltre, non sono garantite le spese dovute o riconducibili a quarantena fiduciaria o ad altre misure restrittive della libertà di movimento (a puro titolo di esempio lockdown/zona rossa), decise dalle competenti Autorità Internazionali e/o locali, intendendosi per autorità locali qualsiasi autorità competente del Paese di origine o di qualsiasi Paese dove hai pianificato il tuo viaggio o attraversato il quale sai transitando per raggiungere la tua destinazione.

#### \* Per la GARANZIA EXTRA sono inoltre esclusi i sinistri provocati da:

- a) fallimento del vettore aereo o del Tour Operator/Agenzia Viaggi;
- b) annullamento da parte del Tour Operator/Agenzia Viaggi;

Sono inoltre esclusi i seguenti casi:

- il prolungamento volontario del viaggio da parte dell'assicurato per scelte personali non legati a epidemia/pandemia da Covid-19 e tutte sue varianti/mutazioni;
- il mancato rispetto delle ordinanze/norme imposte dagli organi di controllo/dei paesi ospitanti o dei paesi di origine;
- gli eventi per i quali deve intervenire direttamente il Tour Operator nel rispetto degli obblighi derivanti da quanto stabilito nel codice del turismo.

#### \* Per la GARANZIA SPESE MEDICHE DURANTE IL PROLUNGAMENTO DEL SOGGIORNO sono inoltre esclusi i sinistri provocati da:

- infortuni derivanti dallo svolgimento delle seguenti attività: alpinismo con scalata di rocce o accesso a ghiacciai, sport aerei in genere, atti di temerarietà, corse e gare automobilistiche, motonautiche e motociclistiche e relative prove ed allenamenti, nonché tutti gli infortuni sofferti in conseguenza di attività sportive svolte a titolo professionale;
- malattie ed infortuni derivanti da abuso di alcolici e psicofarmaci nonché dall'uso non terapeutico di stupefacenti ed allucinogeni;
- malattie croniche;
- malattie preesistenti all'inizio del viaggio, fatta eccezione per le recidive o le riacutizzazioni;
- malattie psichiche e mentali, attacchi di panico e stati di ansia in genere;
- viaggi intrapresi contro consiglio medico o allo scopo di sottoporsi a trattamento medico o chirurgico;
- le spese di ricerca e salvataggio.



### Ci sono limiti di copertura?

#### ! Effetto delle sanzioni internazionali sulla copertura assicurativa (valido per tutte le Garanzie)

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

- fornire la copertura assicurativa,
- pagare i sinistri

se questo la espone a qualsiasi sanzione, divieto o restrizione che provengono da “SANZIONI INTERNAZIONALI”.

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

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

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

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

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

Europ Assistance ti rimborsa i giorni non goduti a partire dal:

- giorno del ricovero per Covid-19 e tutte sue varianti/mutazioni;
- giorno in cui vieni a conoscenza dell'esito positivo del tampone per Covid-19 varianti/mutazioni che dà inizio alla forzata quarantena.

Non sei coperto se viaggi in un Paese, una regione o area geografica per la quale l'autorità governativa competente nel tuo Paese di residenza o nel Paese di destinazione o ospitante ha vietato di recarsi o comunque di risiedere, anche temporaneamente.

! **Limiti di sottoscrizione**

Non puoi comprare questa polizza a viaggio iniziato.

Inoltre, non puoi acquistare più Polizze VERA EXTRA per prolungare il soggiorno o aumentare i massimali e le garanzie previste in polizza.

! **Limiti di intervento**

Le prestazioni di assistenza/garanzie non sono fornite in quei Paesi che si trovasse in stato di belligeranza dichiarata o di fatto.

Si considerano tali i Paesi indicati nel sito <https://www.europassistance.it/paesi-in-stato-di-belligeranza> che riportano un grado di rischio uguale o superiore a 4.0.

Si considerano inoltre in stato di belligeranza dichiarata o di fatto i Paesi della cui condizione di belligeranza è stata resa pubblica notizia.

Le prestazioni non sono inoltre fornite in quei Paesi nei quali sono in atto, al momento della denuncia di sinistro e/o richiesta di assistenza, tumulti popolari.

Non è possibile inoltre erogare prestazioni in natura (pertanto l'assistenza), ove le autorità locali o internazionali non consentono a soggetti privati lo svolgimento di attività di assistenza diretta indipendentemente dal fatto o meno che ci sia in corso un rischio guerra.

**Per la GARANZIA EXTRA – Assistenza in Viaggio**

! **Limitazione di responsabilità**

Europ Assistance non dovrà risarcire i danni:

- causati dall'intervento delle Autorità del Paese nel quale è prestata l'assistenza,
- conseguenti ad ogni altra circostanza fortuita e non prevedibile.

Si precisa inoltre che l'operatività delle prestazioni è comunque soggetta alle limitazioni e ai provvedimenti imposti dalle Autorità governative, locali e sanitarie.



## **Dove vale la copertura?**

- ✓ Indica i Paesi dove avviene il sinistro per i quali puoi richiedere le garanzie, ad eccezione di quanto riportato al paragrafo "Effetto delle sanzioni internazionali sulla copertura assicurativa (valido per tutte le Garanzie)".

Si dividono in tre gruppi:

A) ITALIA: Italia, Repubblica di San Marino e Città del Vaticano. B) EUROPA: i paesi del gruppo B) e tutti i restanti Paesi del mondo.



## **Che obblighi ho?**

**Quando sottoscrivi il contratto:** hai l'obbligo di fare dichiarazioni veritiere esatte e complete.

Le dichiarazioni non vere, inesatte o non comunicate, possono comportare la perdita totale o parziale del diritto all'Indennizzo/risarcimento/erogazione delle Prestazioni di assistenza, nonché la stessa cessazione dell'assicurazione ai sensi degli artt. 1892, 1893, 1894 C.C.

**In corso di contratto:** hai l'obbligo di comunicare eventuali cambiamenti che comportano un aggravamento del rischio. L'omessa comunicazione può comportare la perdita totale o parziale del diritto all'Indennizzo/risarcimento/erogazione delle prestazioni di assistenza, nonché la stessa cessazione dell'assicurazione ai sensi dell'Art. 1898 C.C.

**In caso di Sinistro:** hai l'obbligo di comunicare per iscritto a Europ Assistance Italia S.p.A. l'esistenza di altre Assicurazioni da te sottoscritte aventi le medesime caratteristiche di questa (art. 1910 C.C.) e di rispettare i termini per la denuncia del sinistro.



## **Quando e come devo pagare?**

Il premio viene da te versato al momento della prenotazione del viaggio. Il premio è comprensivo delle imposte.



## **Quando comincia la copertura e quando finisce?**

La Garanzia EXTRA decorre dalla data di inizio del viaggio e termina entro 15 giorni dalla fine dello stesso come indicato sul Modulo di Adesione.

La Garanzia Indennitaria da ricovero decorre dalla data del tuo rientro e termina 15 giorni dopo lo stesso.

La Garanzia Rimborso Quota Viaggio decorre dall'inizio del viaggio fino al termine dello stesso come indicato sul Modulo di Adesione.



## **Come posso disdire la polizza?**

La Polizza è di breve durata non è prevista la possibilità di dare disdetta.

### **Vendita a distanza**

Puoi far valere il diritto di recesso nel termine di 14 giorni dalla data di conclusione del contratto scrivendo ad Europ Assistance una lettera raccomandata A/R, fermo restando il diritto di Europ Assistance di trattenere il rateo di premio corrispondente al periodo in cui il contratto ha avuto effetto.

Il recesso non si applica alle polizze di durata inferiore ad un mese.

### **Recesso in caso di sinistro**

Puoi recedere dalla polizza dopo ogni sinistro, denunciato secondo le modalità indicate nella polizza stessa e fino al 60° giorno dal pagamento o rifiuto dello stesso, scrivendo ad Europ Assistance una lettera raccomandata A/R. Il recesso sarà efficace trascorsi 30 giorni dal giorno di ricezione della tua comunicazione. Nei successivi quindici giorni Europ Assistance ti rimborsa, al netto dell'imposta, la parte di premio relativa al periodo di rischio non corso.

Anche Europ Assistance può esercitare la facoltà di recedere dalla polizza dopo un sinistro con lo stesso preavviso di trenta giorni.

**Assicurazione Danni a copertura dei rischi per il viaggio**  
**Documento informativo precontrattuale aggiuntivo per i prodotti assicurativi danni**  
**(DIP aggiuntivo Danni)**



**Prodotto: “Vera EXTRA - Mod. TAD401/2 “**  
**Data ultimo aggiornamento del DIP aggiuntivo Danni: 14/03/2025**

**Scopo**

Il presente documento contiene informazioni aggiuntive e complementari rispetto a quelle contenute nel documento informativo precontrattuale per i prodotti assicurativi danni (DIP Danni), per aiutare il potenziale contraente a capire più nel dettaglio le caratteristiche del prodotto, con particolare riguardo alle coperture assicurative, alle limitazioni, alle esclusioni, ai costi nonché alla situazione patrimoniale dell'impresa.

**Il contraente deve prendere visione delle condizioni di assicurazione prima della sottoscrizione del contratto.**

**Società**

**Europ Assistance Italia S.p.A.**, Via del Mulino, n.4 – 20057 Assago (MI) - tel. 02.58.38.41 - [www.europassistance.it](http://www.europassistance.it) - e-mail: [servizio.clienti@europassistance.it](mailto:servizio.clienti@europassistance.it) - pec: [EuropAssistanceltaliaSpA@pec.europassistance.it](mailto:EuropAssistanceltaliaSpA@pec.europassistance.it).

Iscritta alla sezione I dell'Albo delle Imprese di assicurazione e riassicurazione al n. 1.00108 - Società appartenente al Gruppo Generali, iscritto all'Albo dei Gruppi assicurativi - Società unipersonale soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

Con riferimento all'ultimo bilancio d'esercizio approvato al 31/12/2023, il patrimonio netto della Compagnia ammonta ad Euro 96.367.818 ed il risultato economico del periodo ammonta ad Euro 17.794.765.

L'indice di solvibilità, riferito alla gestione danni, è 142,5% come riportato nella Relazione sulla solvibilità e condizione finanziaria dell'impresa disponibile sul sito internet al seguente link: <https://www.europassistance.it/azienda/bilancio>, dove sarà possibile consultare i successivi aggiornamenti relativi alla situazione patrimoniale

Al contratto si applica la legge Italiana.

**Prodotto**



**Che cosa è assicurato?**

“Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP danni”.



**Che cosa NON è assicurato?**

**Rischi esclusi**

“Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP danni”.



**Ci sono limiti di copertura?**

“Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP danni”.



**A chi è rivolto questo prodotto?**

Clienti che acquistano un pacchetto viaggio del Contraente e la relativa copertura assicurativa e vogliono tutelarsi dai rischi causati dal Covid-19, quando questa situazione li obbliga a prolungare il viaggio oppure impedirne di concluderlo.



### Quali costi devo sostenere?

**costi di intermediazione:** la quota parte percepita in media dall'intermediario/i è pari al 30,00%

### COME POSSO PRESENTARE I RECLAMI E RISOLVERE LE CONTROVERSIE?

#### All'impresa assicuratrice

Puoi inoltrare eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri, includendo una descrizione dettagliata degli eventi, il numero della polizza o del sinistro in questione e qualsiasi informazione che possa aiutare a identificare il contraente o l'assicurato (come codice fiscale, nome, cognome, contatti, ecc.), scrivendo ad Europ Assistance Italia S.p.A. – c.a. Ufficio Reclami a mezzo:

- Posta: Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI);
- Fax: 02.58.47.71.28
- Pec: [reclami@pec.europassistance.it](mailto:reclami@pec.europassistance.it) (abilitata a ricevere messaggi solo da caselle di Posta Elettronica Certificata - PEC)
- E-mail: [ufficio.reclami@europassistance.it](mailto:ufficio.reclami@europassistance.it).

Europ Assistance Italia S.p.A. risponderà al tuo reclamo nel termine di 45 giorni dalla ricezione come previsto dalla normativa.

#### All'IVASS

Se non sei soddisfatto dell'esito del reclamo o se non hai ricevuto una risposta da parte di Europ Assistance Italia S.p.A. nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrai rivolgerti all'IVASS (Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni) - Servizio Tutela del Consumatore - via del Quirinale, 21 - 00187 Roma, fax 06/42.13.32.06, pec: [ivass@pec.ivass.it](mailto:ivass@pec.ivass.it), allegando alla tua richiesta la documentazione relativa al reclamo trattato da Europ Assistance.

nel reclamo devi indicare:

- nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa;
- ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

Puoi trovare il modulo per la presentazione del reclamo sul sito di IVASS, all'indirizzo [www.ivass.it](http://www.ivass.it).

**PRIMA DI RICORRERE ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA**, è possibile avvalersi di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, quali:

#### Mediazione

Interpellando un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it) (Legge 9/8/2013, n. 98).

#### Negoziazione assistita

Tramite richiesta del tuo avvocato ad Europ Assistance Italia S.p.A.

#### Altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie

##### **Controversie in materia assicurativa sulla determinazione e stima dei danni nell'ambito delle polizze contro il rischio di danno (ove previsto dalle Condizioni di Assicurazione).**

In caso di controversia relativa alla determinazione e stima dei danni, è necessario ricorrere alla perizia contrattuale ove prevista dalle condizioni di polizza per la risoluzione di tale tipologia di controversie. L'istanza di attivazione della perizia contrattuale o di arbitrato dovrà essere indirizzata a: Ufficio Liquidazione Sinistri – Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI), a mezzo Raccomandata A.R. oppure pec all'indirizzo [sinistri@pec.europassistance.it](mailto:sinistri@pec.europassistance.it).

Se si tratta di controversie nell'ambito di polizze contro il rischio di danno nelle quali sia già stata espletata la perizia contrattuale oppure non attinenti alla determinazione e stima dei danni, la legge prevede la mediazione obbligatoria, che costituisce condizione di procedibilità, con facoltà di ricorrere preventivamente alla negoziazione assistita.

##### **Controversie in materia assicurativa su questioni mediche (ove previsto dalle Condizioni di Assicurazione).**

In caso di controversie relative a questioni mediche relative a polizze infortuni o malattie, è necessario ricorrere all'arbitrato ove previsto dalle condizioni di polizza per la risoluzione di tale tipologia di controversie. L'istanza di attivazione della perizia contrattuale o di arbitrato dovrà essere indirizzata a: Ufficio Liquidazione Sinistri – Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI), a mezzo Raccomandata A.R. oppure pec all'indirizzo [sinistri@pec.europassistance.it](mailto:sinistri@pec.europassistance.it).

Se si tratta di controversie nell'ambito di polizze contro gli infortuni o malattie nelle quali sia già stato espletato l'arbitrato oppure non attinenti a questioni mediche, la legge prevede la

	<p>mediazione obbligatoria, che costituisce condizione di procedibilità, con facoltà di ricorrere preventivamente alla negoziazione assistita.</p> <p>Resta salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria.</p> <p><b>Per la risoluzione delle liti transfrontaliere puoi presentare reclamo all'IVASS o attivare il sistema estero competente tramite la procedura FIN-NET (accedendo al sito internet <a href="http://ec.europa.eu/internal_market/finnet/index_en.htm">http://ec.europa.eu/internal_market/finnet/index_en.htm</a>).</b></p>
--	---

REGIME FISCALE	
<p><b>Trattamento fiscale applicabile al contratto</b></p>	<p>Ai fini IRPEF, <b>per il solo caso di morte e/o di invalidità permanente non inferiore al 5%</b>, la parte di premio effettivamente sostenuta e non rimborsata relativa alla garanzia, è detraibile dall'imposta lorda nella misura del 19% se non già deducibile nella determinazione dei tuoi singoli redditi (lettera f, comma I, art. 15 TUIR).</p> <p><b>Le aliquote di imposta relative ai rami di appartenenza delle Garanzie previste in Polizza sono le seguenti:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Malattia (R2): 2,50%</li> <li>- Perdite Pecuniarie (R16): 21,25%</li> <li>- Assistenza (R18): 10,00%</li> </ul> <p>Per il trattamento fiscale applicabile alla Polizza con Persone contraenti residenti nello Stato Città del Vaticano o nella Repubblica di San Marino, si rimanda alla normativa fiscale vigente in quei territori.</p>





Europ Assistance Italia S.p.A.



## "VERA EXTRA"

Condizioni di Assicurazione relative alla Convenzione n. 39987Q stipulata tra

**Europ Assistance Italia S.p.A.** con sede in Assago (MI), Via del Mulino, 4 – Impresa autorizzata all'esercizio delle assicurazioni, con decreto del Ministero dell'Industria del Commercio e dell'Artigianato n. 19569 del 2 giugno 1993 (Gazzetta Ufficiale del 1° luglio 1993 n. 152) – Iscritta alla sezione I dell'Albo delle Imprese di assicurazione e riassicurazione al n. 100.108 – Società appartenente al Gruppo Generali, iscritta all'Albo dei Gruppi assicurativi – Società unipersonale soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

(di seguito per brevità – Europ Assistance)  
e

**Contraente: Veratour S.p.A.** con sede in Roma, Viale Eroi di Rodi n. 254 – P.IVA 03749251009

a favore clienti della Contraente (di seguito chiamati "Assicurati") da intendersi quali Assicurati ai sensi dell'art. 1891 del Codice Civile

(di seguito per brevità – Contraente)  
**ALLE GARANZIE DESCRITTE NELLE CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE PUOI  
ADERIRE VOLONTARIAMENTE SE FIRMI IL MODULO DI ADESIONE.**



Edizione 14.03.2025

## CODICE IDENTIFICATIVO VERAM + Nr Pratica

### CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE MOD. TAD401/2

#### CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE PER L'ASSICURATO

##### Art. 1. - ALTRE ASSICURAZIONI

Per lo stesso rischio puoi essere assicurato con diverse compagnie di assicurazione.

**Se si verifica un sinistro, devi informare tutte le compagnie di assicurazione con cui sei assicurato sullo stesso rischio e, tra queste, Europ Assistance, dell'esistenza delle altre compagnie di assicurazione che coprono lo stesso rischio. In questo caso si applica l'articolo 1910 del Codice Civile italiano.**

*L'articolo 1910 del Codice Civile italiano vuole evitare il caso in cui l'Assicurato, che ha più assicurazioni per lo stesso rischio con diverse compagnie, riceva complessivamente una somma superiore al danno che ha subito. Per questo motivo l'Assicurato, in caso di sinistro, deve informare ogni compagnia di tutte le assicurazioni sottoscritte con le altre, per lo stesso rischio.*

##### Art. 2. - LEGGE REGOLATRICE DELLA POLIZZA E GIURISDIZIONE

Le Condizioni di Assicurazione sono regolate dalla legge italiana.

Per tutto quello che non è previsto dalle Condizioni di Assicurazione e per tutte le regole di giurisdizione e/o competenza del giudice, si applica la legge italiana.

*La giurisdizione è il potere che la legge ha dato ai giudici di applicare le norme giuridiche di un determinato Paese. Es. giurisdizione italiana: i giudici italiani si occupano di applicare le leggi italiane. Per giurisdizione si intende anche la sfera di competenza di un organo o di una persona su diverse materie o in diversi territori.*

##### Art. 3. - TERMINI DI PRESCRIZIONE

Ogni tuo diritto nei confronti di Europ Assistance si prescrive entro il termine di due anni dal giorno del Sinistro. Nell'assicurazione della responsabilità civile i due anni iniziano dal giorno in cui la persona danneggiata ti ha fatto causa per ottenere il risarcimento o te lo ha chiesto senza farti causa. In questo caso si applica l'art. 2952 del Codice Civile.

**In caso di apertura del sinistro hai l'obbligo di interrompere i termini prescrizionali in forma scritta.**

*Es: se l'Assicurato denuncia un Sinistro oltre il termine massimo di due anni stabilito dal Codice Civile, non avrà diritto all'Indennizzo.*

##### Art. 4. - VALUTA DI PAGAMENTO

In Italia ricevi l'indennizzo/rimborso in Euro. Se chiedi il rimborso di spese avute in paesi che non fanno parte dell'Unione Europea o appartenenti all'Unione Europea, ma che non hanno l'Euro come moneta, Europ Assistance calcola il rimborso convertendo in Euro l'importo delle spese che hai avuto. Europ Assistance calcola il rimborso in base al valore dell'Euro in rapporto alla moneta del paese in cui hai sostenuto le spese nel giorno di emissione della fattura.

##### Art. 5. - PREMIO

Il premio relativo alla tua polizza è calcolato in base alla destinazione e lo trovi nella tabella sotto riportata:

DESTINAZIONE	PREMIO	di cui imposte
BREVE RAGGIO: Italia, Baleari, Tunisia	12,00 €	1,56 €
MEDIO RAGGIO: Canarie, Giordania, Grecia, Egitto, Capoverde	12,00 €	1,56 €
LUNGO RAGGIO CHARTER: Kenya, Zanzibar, Madagascar, Mauritius, Maldive, Thailandia, Emirati Arabi, Oman, Messico, Cuba, Rep. Dominicana, Giamaica, Antigua	12,00 €	1,56 €
LUNGO RAGGIO LINEA: Usa, Canada, Zimbabwe, Botswana, Sudafrica, Seychelles, Sri Lanka, Indonesia, Cambogia, Laos, Vietnam, Singapore, Giappone, Polinesia, Guatemala, Caraibi, Malesia	12,00 €	1,56 €

Per tutti i clienti di età fino a 2 anni compiuti (Infant) non verrà addebitato alcun premio assicurativo.

##### Art. 6. - ONERI FISCALI

Il premio comprende anche le imposte che non dipendono da Europ Assistance e che sei tenuto a pagare per legge.

##### Art. 7. - DICHIARAZIONI RELATIVE ALLE CIRCOSTANZE DEL RISCHIO

Quando aderisci alla Polizza devi verificare di aver fornito informazioni vere, esatte e complete. Qualsiasi cambiamento importante delle informazioni fornite durante il periodo di validità della Polizza, deve essere immediatamente comunicato ad Europ Assistance per il tramite della Contraente. Se non rispetti questi obblighi, puoi perdere totalmente o parzialmente il diritto all'Indennizzo/risarcimento.

##### Art. 8. - AGGRAVAMENTO DEL RISCHIO

Hai l'obbligo di comunicare ad Europ Assistance, per il tramite della Contraente, eventuali cambiamenti che comportano un aggravamento del rischio. L'omessa comunicazione può comportare la perdita totale o parziale del diritto all'Indennizzo/risarcimento, nonché la stessa cessazione dell'assicurazione ai sensi dell'Art. 1898 del Codice Civile.

##### Art. 9. - DIMINUIZIONE DEL RISCHIO

Nel caso di diminuzione del rischio Europ Assistance è tenuta a ridurre il Premio, o la rata di Premio, successivo alla tua comunicazione e rinuncia al relativo diritto di recesso.

##### Art. 10. - DELIMITAZIONI DELLE GARANZIE

Puoi richiedere più volte le garanzie "Assicurazione Rimborso Spese Mediche", durante il periodo di durata dell'Assicurazione. Gli importi complessivi che ti verranno indennizzati non potranno superare i massimali previsti nelle singole garanzie.

##### Art. 11. - SEGRETO PROFESSIONALE

Devi liberare dal segreto professionale nei confronti di Europ Assistance, i medici che devono esaminare il tuo sinistro per il quale devono valutare il tuo stato di salute.

##### Art. 12. - DIRITTO DI SURROGA

Europ Assistance si intende surrogata fino alla concorrenza della somma liquidata in tutti i diritti e le azioni che puoi avere nei confronti dei responsabili dei danni. Sei obbligato, pena la decadenza, a fornire documenti ed informazioni tali da consentire l'esercizio del diritto di rivalsa e a dare atto a tutte le iniziative necessarie a salvaguardare lo stesso.

##### Art. 12.BIS. - DIRITTO DI RIPSAMENTO

Se la Polizza è stata collocata interamente tramite call center o sito internet, **puoi recedere entro 14 giorni dalla conclusione del contratto.** Devi inviare la comunicazione scritta a Europ Assistance Italia S.p.A. tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento o PEC ai seguenti indirizzi:

- Europ Assistance Italia S.p.A., Via del Mulino n. 4 – 20057 Assago (MI);
- [EuropAssistancelItaliaSpA@pec.europassistance.it](mailto:EuropAssistancelItaliaSpA@pec.europassistance.it)

**A seguito della comunicazione di ripensamento, la Polizza si considera priva di qualsiasi effetto fin dall'origine, sempre che nel frattempo non si sia verificato un Sinistro per il quale hai richiesto una delle Garanzie previste dalla Polizza. In quest'ultimo caso, il diritto di ripensamento è escluso.**

##### Art. 13. - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Europ Assistance quando ti fornisce le Garanzie potrebbe venire a conoscenza e utilizzare i dati personali di altre persone. Aderendo alla Polizza ti impegni a far conoscere a queste persone l'Informativa sul trattamento dei dati e a farti dare il loro consenso scritto al trattamento dei loro dati relativi alla salute per finalità assicurative. Puoi usare la seguente formula di consenso: "Ho letto l'Informativa sul trattamento dei dati e acconsento al trattamento dei miei dati personali relativi alla salute necessari alla gestione della polizza da parte di Europ Assistance Italia e dei soggetti indicati nell'informativa."



## CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE MOD. TAD401/2

### SEZIONE I – DESCRIZIONE DELLE GARANZIE



#### Che cosa è assicurato?

#### Art. 14. - OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE

##### A) GARANZIA EXTRA

##### 1) ASSISTENZA IN VIAGGIO

Puoi richiedere ad Europ Assistance le seguenti prestazioni solo IN CASO DI EPIDEMIE/PANDEMIE PER COVID-19 E TUTTE SUE VARIANTI/MUTAZIONI CHE COLPISCONO DIRETTAMENTE:

- te
- un tuo familiare in viaggio con te purché assicurato,
- un compagno di viaggio, purché assicurato

Le prestazioni di assistenza sono fornite fino a 1 volta per Assicurato, per ciascun tipo entro il periodo di durata della polizza

##### 1.1 RIENTRO ALLA RESIDENZA

Se non riesci a rientrare alla tua residenza con i mezzi che avevi prenotato all'inizio del viaggio, telefona alla Struttura Organizzativa.

La Struttura Organizzativa ti aiuta a prenotare la biglietteria necessaria per il tuo rientro a casa.

Per quanto riguarda la biglietteria aerea verrà sempre riconosciuta la classe economica.

Europ Assistance paga al posto tuo i costi per il biglietto per Assicurato e per periodo di durata della Polizza fino al massimale di Euro 1.000,00 per destinazioni Breve Raggio e Medio Raggio ed Euro 1.500,00 per destinazioni Lungo Raggio Charter e Linea.

Europ Assistance può chiederti di restituire i biglietti che non hai potuto utilizzare per il rientro a casa.

##### 1.2 ANTICIPO SPESE DI PRIMA NECESSITA'

Se devi prolungare il tuo soggiorno e ti trovi in difficoltà economica, puoi avere un anticipo per le spese di prima necessità.

La Struttura Organizzativa anticipa per te, sul posto, le fatture fino al massimale di Euro 2.000,00 per destinazioni Breve Raggio e Medio Raggio ed Euro 2.500,00 per destinazioni Lungo Raggio Charter e Linea.

La Struttura Organizzativa ti garantisce l'Anticipo Spese di Prima Necessità se:

- il trasferimento del denaro rispetta le regole o i regolamenti in Italia
- dimostri di essere in grado di restituire la somma di denaro

##### Attenzione:

Entro un mese dalla data dell'anticipo, dovrai rimborsare la somma anticipata.

Se non lo farai, pagherai in più gli interessi secondo il tasso legale corrente.

##### 2) GARANZIA SPESE MEDICHE DURANTE IL PROLUNGAMENTO DEL SOGGIORNO

Europ Assistance paga al posto tuo (se ci sono le condizioni tecnico-pratiche per procedere) o ti rimborsa le Spese mediche/farmaceutiche/ospedaliere urgenti e non rimandabili, sostenute nel luogo del sinistro durante il periodo di prolungamento del tuo viaggio in caso di **malattia improvvisa o di infortunio** non legati ad un'epidemia/pandemia da Covid-19 e tutte sue varianti/mutazioni. Il massimale è di Euro 10.000,00.

I massimali sono per Assicurato e per periodo di durata della Garanzia.

##### 3) GARANZIA PROLUNGAMENTO/RIMBORSO SOGGIORNO

La Garanzia opera nei seguenti casi:

A) se un'epidemia/pandemia da Covid-19 e tutte sue varianti/mutazioni colpisce direttamente:

- te,
- un tuo compagno di viaggio
- un tuo familiare in viaggio con te

e siete costretti ad una quarantena,

oppure

B) se sei costretto a prolungare il tuo soggiorno per esito positivo di un controllo del tuo stato di salute che, per direttive governative del Paese in cui ti trovi durante il tuo Viaggio, ti viene effettuato nel porto/aeroporto/stazione di partenza prima del rientro alla tua residenza o per il raggiungimento della destinazione successiva.

Il controllo di salute deve essere legato all'epidemia/pandemia di Covid-19 e tutte sue varianti/mutazioni.

In questi casi, Europ Assistance ti rimborsa le spese di albergo/locazione (vitto e alloggio) per il prolungamento del soggiorno.

Per il caso A) se sei costretto a trascorrere la quarantena in una camera/struttura diversa da quella prenotata, Europ Assistance ti rimborsa le eventuali maggiori spese di albergo/locazione anche durante il soggiorno originariamente previsto e non solo in caso di "Prolungamento soggiorno"

Sia per il caso A) che per il caso B) Europ Assistance ti rimborsa fino all'importo di:

- Euro 100,00 per destinazioni Breve Raggio e Medio Raggio
- Euro 200,00 per destinazioni Lungo Raggio Charter e Linea

per un massimo di 15 giorni, per Assicurato e per periodo di durata della Garanzia.

L'indennizzo è unico e non si somma tra il caso A) e il caso B).

##### Attenzione!

Devi dimostrarmi l'effettiva impossibilità a rientrare alla tua residenza con i mezzi inizialmente previsti e le maggiori spese sostenute.

##### B) GARANZIA INDENNITARIA DA RICOVERO

Se entro 15 giorni dal rientro del tuo Viaggio hai avuto un ricovero di almeno 7 giorni consecutivi per Covid-19 e tutte sue varianti/mutazioni, Europ Assistance ti paga un Indennizzo di Euro 1.000,00 per Sinistro.

##### C) GARANZIA RIMBORSO QUOTA VIAGGIO

Se tu, i tuoi familiari in viaggio con te o il tuo compagno di viaggio iscritto contemporaneamente siete costretti ad interrompere il viaggio in caso di:

- ricovero per epidemia/pandemia da Covid-19 e tutte sue varianti/mutazioni;
- forzata quarantena da Covid-19 e tutte sue varianti/mutazioni.

Europ Assistance rimborsa la quota di viaggio non goduto calcolato come indicato nell'Art. "CRITERI DI LIQUIDAZIONE DEL DANNO".

In caso di iscrizione contemporanea di un gruppo preconstituito di partecipanti, la definizione "compagno di viaggio" può riferirsi ad una sola persona.



#### Dove valgono le garanzie?

##### Art. 15. - ESTENSIONE TERRITORIALE

Indica i Paesi dove avviene il sinistro per i quali puoi richiedere le garanzie. **ad eccezione di quanto riportato all'Art. 18. - "EFFETTO DELLE SANZIONI INTERNAZIONALI SULLA COPERTURA ASSICURATIVA"**

Si dividono in tre gruppi:

A) **ITALIA:** Italia, Repubblica di San Marino e Città del Vaticano.

B) **EUROPA:** i paesi del gruppo A) ed i seguenti paesi: Albania, Algeria, Andorra, Austria, Belgio, Bosnia Erzegovina, Bulgaria, Croazia, Danimarca, Egitto, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Gibilterra, Grecia, Irlanda, Islanda, Liechtenstein, Lettonia, Libia, Lituania, Lussemburgo, Macedonia, Malta, Marocco, Moldavia, Montenegro, Norvegia, Principato di Monaco, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Tunisia, Turchia, Ucraina e Ungheria.

C) **MONDO:** i paesi del gruppo B) e tutti i restanti Paesi del mondo.



#### Quando cominciano le coperture e quando finiscono?

##### Art. 16. - DECORRENZA E DURATA DELLE GARANZIE

La Garanzia EXTRA decorre dalla data di inizio del viaggio e termina entro 15 giorni dalla fine dello stesso come indicato sul Modulo di Adesione.

La Garanzia Indennitaria da ricovero decorre dalla data del tuo rientro e termina 15 giorni dopo lo stesso.

La Garanzia Rimborsamento Quota Viaggio decorre dall'inizio del viaggio fino al termine dello stesso come indicato sul Modulo di Adesione.

### SEZIONE II – RISCHI ESCLUSI E LIMITAZIONI DELLE GARANZIE



#### Che cosa non è assicurato?

##### Art. 17. - ESCLUSIONI

##### • ESCLUSIONI DI CARATTERE GENERALE VALIDE PER TUTTE LE GARANZIE

Per tutte le garanzie sono esclusi i sinistri provocati da:

- a. dolo o colpa grave;
- b. da alluvioni, inondazioni, eruzioni vulcaniche, terremoti, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturali, fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche;
- c. epidemie o pandemie in base a quanto dichiarato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità ad eccezione di conseguenze dirette – positività a esami diagnostici – dovute a Covid-19 e tutte sue varianti/mutazioni;
- d. conseguenze indirette dell'epidemia/pandemia da Covid-19 e tutte sue varianti/mutazioni;
- e. guerra, scioperi, rivoluzioni, sommosse o movimenti popolari, saccheggi, atti di terrorismo e di vandalismo.

Sono inoltre esclusi:

- f. i sinistri avvenuti in quei paesi che si trovassero in stato di belligeranza che renda impossibile l'erogazione dell'assistenza;
- g. le perdite, i danni o le spese mediche denunciati ad Europ Assistance oltre i termini contrattualmente stabiliti vedi Sezione III – OBBLIGHI DELL'ASSICURATO E DI EUROP ASSISTANCE.

## CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE MOD. TAD401/2

- h. la Garanzie/Prestazioni di qualunque genere, conseguenti a sinistri avvenuti in occasione di mancata osservanza delle norme di cui alla legge 269 del 1998 "contro lo sfruttamento della prostituzione, della pornografia, del turismo sessuale in danno di minori, quali nuove forme di riduzione in schiavitù".

Inoltre, non sono garantite le spese dovute o riconducibili a quarantena fiduciaria o ad altre misure restrittive della libertà di movimento (a puro titolo di esempio lockdown/zona rossa), decise dalle competenti Autorità Internazionali e/o locali, intendendosi per autorità locali qualsiasi autorità competente del Paese di origine o di qualsiasi Paese dove hai pianificato il tuo viaggio o attraversato il quale sai transitando per raggiungere la tua destinazione.

### • ESCLUSIONI RELATIVE ALLE SINGOLE GARANZIE

#### A) GARANZIA EXTRA

Per tutte le garanzie sono esclusi i sinistri provocati da:

- fallimento del vettore aereo o del Tour Operator/Agenzia Viaggi;
- annullamento da parte del Tour Operator/Agenzia Viaggi;

Sono inoltre esclusi i seguenti casi:

- il prolungamento volontario del viaggio da parte dell'assicurato per scelte personali non legati a epidemia/pandemia da Covid-19
- il mancato rispetto delle ordinanze/norme imposte dagli organi di controllo/dei paesi ospitanti o dei paesi di origine;
- gli eventi per i quali deve intervenire direttamente il Tour Operator nel rispetto degli obblighi derivanti da quanto stabilito nel codice del turismo.

#### 2) GARANZIA SPESE MEDICHE DURANTE IL PROLUNGAMENTO DEL SOGGIORNO

Sono inoltre esclusi i sinistri provocati da:

- infortuni derivanti dallo svolgimento delle seguenti attività: alpinismo con scalata di rocce o accesso a ghiacciai, sport aerei in genere, atti di temerarietà, corse e gare automobilistiche, motonautiche e motociclistiche e relative prove ed allenamenti, nonché tutti gli infortuni sofferti in conseguenza di attività sportive svolte a titolo professionale;
- malattie ed infortuni derivanti da abuso di alcolici e psicofarmaci nonché dall'uso non terapeutico di stupefacenti ed allucinogeni;
- malattie croniche;
- malattie preesistenti all'inizio del viaggio, fatta eccezione per le recidive o le riacutizzazioni;
- malattie psichiche e mentali, attacchi di panico e stati di ansia in genere; viaggi intrapresi contro consiglio medico o allo scopo di sottoporsi a trattamento medico o chirurgico;
- le spese di ricerca e salvataggio.



Ci sono limiti di copertura?

#### Art. 18. - EFFETTO DELLE SANZIONI INTERNAZIONALI SULLA COPERTURA ASSICURATIVA

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

- fornire la copertura assicurativa,
- pagare i sinistri

se questo la espone a qualsiasi sanzione, divieto o restrizione che provengono da "SANZIONI INTERNAZIONALI".

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

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

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

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

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

Se sei una "United States Person" e sei a Cuba o in Venezuela, per beneficiare della copertura assicurativa devi dimostrare ad Europ Assistance Italia S.p.A. di essere a Cuba o in Venezuela rispettando le leggi USA. Senza l'autorizzazione al tuo soggiorno a Cuba o in Venezuela, Europ Assistance Italia S.p.A. non può fornire la copertura assicurativa.

#### Art. 19. - LIMITAZIONI DELLE GARANZIE

##### • LIMITAZIONI DI VIAGGIO

Non sei coperto se viaggi in un Paese, una regione o area geografica per la quale l'autorità governativa competente nel tuo Paese di residenza o nel Paese di destinazione o ospitante ha vietato di recarsi o comunque di risiedere, anche temporaneamente.

##### • LIMITI DI SOTTOSCRIZIONE

Non puoi comprare questa polizza:

- a viaggio iniziato.

Inoltre, non puoi acquistare più Polizze VERA EXTRA per prolungare il soggiorno o aumentare i massimali e le garanzie previste in polizza.

##### • LIMITI DI INTERVENTO

Le prestazioni di assistenza/garanzie non sono fornite in quei Paesi

**Per tutte le garanzie diverse dalle Spese Mediche della Garanzia Extra** dovrai denunciare il sinistro **entro 15 giorni dalla data del rientro**.

**Per la garanzia Spese Mediche della Garanzia Extra** dovrai denunciare il sinistro **entro 60 giorni dalla data del rientro**. Per importi superiori a Euro 1.000,00, dovrai comunque telefonare alla Struttura Organizzativa per la presa a carico delle spese o per essere autorizzato ad effettuare le spese mediche di cui hai bisogno.

Qualsiasi sinistro deve essere denunciato nei seguenti modi:

- accedendo al portale <https://veratour-sinistronline.europassistance.it> seguendo le istruzioni.
- oppure
- scrivendo una raccomandata A/R ad Europ Assistance - Ufficio Liquidazione Sinistri (indicando la garanzia per la quale denunci il sinistro) - Via del Mulino, 4 - 20057 Assago (MI).
- oppure
- al numero di fax 02.58.477010

Devi fornire i seguenti dati/documenti:

- nome, cognome, indirizzo, numero di telefono, codice fiscale;
- codice identificativo di Europ Assistance;
- la causa del sinistro;
- la data di avvenimento del sinistro;
- luogo in cui tu o le persone che hanno dato origine al sinistro siete reperibili;
- codice IBAN e intestatario del conto corrente

che si trovassero in stato di belligeranza dichiarata o di fatto.

Si considerano tali i Paesi indicati nel sito <https://www.europassistance.it/paesi-in-stato-di-belligeranza> che riportano un grado di rischio uguale o superiore a 4.0.

Si considerano inoltre in stato di belligeranza dichiarata o di fatto i Paesi della cui condizione di belligeranza è stata resa pubblica notizia.

Le prestazioni non sono inoltre fornite in quei Paesi nei quali sono in atto, al momento della denuncia di sinistro e/o richiesta di assistenza, tumulti popolari.

Non è possibile, inoltre, erogare prestazioni in natura (pertanto l'assistenza), ove le autorità locali o internazionali non consentono a soggetti privati lo svolgimento di attività di assistenza diretta indipendentemente dal fatto o meno che ci sia in corso un rischio guerra.

#### A) GARANZIA EXTRA

##### 1) ASSISTENZA IN VIAGGIO

##### • LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

Europ Assistance non dovrà risarcire i danni:

- causati dall'intervento delle Autorità del Paese nel quale è prestata l'assistenza,
- conseguenti ad ogni altra circostanza fortuita e non prevedibile.

Si precisa inoltre che l'operatività delle prestazioni è comunque soggetta alle limitazioni e ai provvedimenti imposti dalle Autorità governative, locali e sanitarie.

#### SEZIONE III - OBBLIGHI DELL'ASSICURATO E DI EUROP ASSISTANCE



Che obblighi hai e che obblighi ha l'impresa?

#### Art. 20. - OBBLIGHI DELL'ASSICURATO IN CASO DI SINISTRO

In aggiunta devi inviare i seguenti dati/documenti:

##### A) GARANZIA EXTRA

##### 1) GARANZIA ASSISTENZA IN VIAGGIO

In caso di Sinistro, devi contattare subito la Struttura Organizzativa con le seguenti modalità:

-cliccando sul link <https://veratour.quickassistance.it/>

oppure

-utilizzando il QR CODE che trovi nel Box "Come richiedere Assistenza"

## CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE MOD. TAD401/2

oppure

- telefonando ai numeri:

(+39) 02-58.24.57.85 valido per telefonate dall'Italia

800-06.62.26 valido per telefonate dall'Italia e dall'estero

Se non puoi contattare subito la Struttura Organizzativa perché non ne hai la possibilità, devi farlo appena possibile e comunque sempre prima di prendere qualsiasi iniziativa personale.

Se non contatti la Struttura Organizzativa, Europ Assistance può decidere di non fornirti le Prestazioni di assistenza.

In questo caso si applica l'art. 1915 del Codice Civile.

### 2) GARANZIA SPESE MEDICHE DURANTE IL PROLUNGAMENTO DEL SOGGIORNO

In caso di Sinistro, devi contattare subito la Struttura Organizzativa con le seguenti modalità:

- cliccando sul link <https://veratour.quickassistance.it/>

oppure

- utilizzando il QR CODE che trovi nel Box "Come richiedere Assistenza"

oppure

- telefonando ai numeri:

(+39) 02-58.24.57.85 valido per telefonate dall'Italia

800-06.62.26 valido per telefonate dall'Italia e dall'estero

In accordo con la struttura organizzativa devi effettuare la denuncia entro 60 giorni da quando c'è stato il sinistro e inviare la seguente documentazione:

- autorizzazione al trattamento dei dati personali inserendo nella denuncia la seguente dichiarazione che dovrà essere sottoscritta dall'assicurato: "autorizzo Europ Assistance Italia S.p.A. a trattare i miei dati personali, ivi compresi dati sensibili, per la valutazione della liquidazione del sinistro";
- certificato di Pronto Soccorso redatto sul luogo del sinistro riportante la patologia sofferta o la diagnosi medica che certifichi la tipologia e le modalità dell'infortunio subito;
- in caso di ricovero, copia della cartella clinica;
- originali di fatture, scontrini o ricevute fiscali per le spese sostenute, complete dei dati fiscali (P. IVA o codice Fiscale) degli emittenti e degli intestatari delle ricevute stesse;
- prescrizione medica per l'eventuale acquisto di medicinali con le ricevute originali dei medicinali acquistati.
- per importi superiori ad Euro 1.000,00 documentazione comprovante l'avvenuto pagamento effettuato con bonifico bancario o carta di credito;
- referto esami di positività Covid-19 e tutte sue varianti/mutazioni

### 3) GARANZIA PROLUNGAMENTO/RIMBORSO SOGGIORNO

Devi inviare la seguente documentazione:

- documentazione comprovante la durata del prolungamento del tuo viaggio
- fatture/ricevute di albergo/locazione comprovanti le maggiori spese sostenute per il prolungamento del tuo viaggio
- dichiarazione dell'aeroporto che attestano l'impossibilità di partire.

### B) GARANZIA INDENNITARIA DA RICOVERO

Devi inviare la seguente documentazione:

- certificato di dimissioni dell'Ospedale in cui sei stato ricoverato per Covid-19 e tutte sue varianti/mutazioni riportante la motivazione e la durata del ricovero.

### C) GARANZIA RIMBORSO QUOTA VIAGGIO

Devi inviare la seguente documentazione:

- estratto conto di iscrizione,
- certificato di ricovero,
- certificato medico che attesti l'obbligatorietà della quarantena;
- documentazione attestante l'obbligo di rientro nel paese di origine.

#### Per la gestione dei sinistri di tutte le garanzie:

Europ Assistance ti può chiedere altri documenti necessari per valutare il sinistro.

Sei obbligato a darglieli.

Se non rispetti i tuoi obblighi in caso di sinistro, Europ Assistance può decidere di non rimborsarti.

Questo è stabilito dal Codice Civile all'art. 1915.

**Art. 1915 Codice Civile italiano:** l'articolo spiega cosa succede all'assicurato se non denuncia il sinistro al suo assicuratore nei tempi in cui lo ha richiesto.

L'assicuratore è tenuto a indennizzare l'assicurato di una somma pari al danno che l'assicurato ha subito.

Se l'assicurato si comporta volutamente in modo da causare o aggravare il danno, l'assicuratore può non pagarlo.

Se l'assicurato causa o aggrava involontariamente il danno, l'assicuratore può pagarlo di meno.

In caso di morte prima che Europ Assistance ti abbia liquidato l'indennizzo/Diaria/rimborso, i tuoi eredi avranno diritto alla liquidazione che ti sarebbe spettata solo dimostrando la sussistenza del diritto all'indennizzo/Diaria/rimborso mediante consegna ad Europ Assistance della documentazione richiesta all'art. "Obblighi dell'Assicurato in caso di Sinistro".

### C) GARANZIA RIMBORSO QUOTA VIAGGIO

#### • CRITERI

Europ Assistance calcolerà il valore giornaliero del viaggio, suddividendo il valore totale dichiarato/pagato prendendo in considerazione il solo soggiorno, per il numero di giorni previsti inizialmente e procederà al pagamento delle giornate residue non godute. In caso di locazione verrà rimborsato il periodo pagato e non goduto della locazione stessa.

Europ Assistance ti rimborsa i giorni non goduti a partire dal:

- giorno del ricovero per Covid-19 e tutte sue varianti/mutazioni.
- giorno in cui vieni a conoscenza dell'esito positivo del tampone per Covid-19 e tutte sue varianti/mutazioni che dà inizio alla forzata quarantena.

### GLOSSARIO

**Assicurato:** soggetto il cui interesse è protetto dall'Assicurazione che abbia acquistato un pacchetto viaggio/servizio del Tour Operator VERATOUR S.p.A. (a cui nelle Condizioni di Assicurazione ci rivolgiamo dando del tu). Si considera sempre assicurato l'infante inteso come il bambino/a che al momento della prenotazione del viaggio non abbia più di 2 anni che, pur non pagando alcun premio, viene assicurato alle medesime condizioni dell'adulto con cui viaggia.

**Assistenza:** l'aiuto tempestivo in natura, che ti viene fornito quando ti trovi in difficoltà a seguito del verificarsi di un Sinistro.

**Biglietto/Biglietto di Viaggio:** biglietto ferroviario di prima classe o biglietto aereo di classe turistica.

**Calamità Naturali:** alluvioni, inondazioni, terremoti, maremoti, uragani, trombe d'aria ed altri fenomeni naturali aventi carattere di eccezionalità, che producano gravi danni materiali oggettivamente constatabili e documentati o siano identificati come tali da organismi internazionalmente riconosciuti.

**Compagno di viaggio:** persona assicurata e iscritta al viaggio insieme e contemporaneamente a te che non sia un tuo familiare.

**Condizioni di assicurazione:** clausole della Polizza che contengono: Condizioni Generali di Assicurazione per l'Assicurato, la descrizione delle Garanzie, i rischi esclusi e le limitazioni delle Garanzie, e gli obblighi dell'assicurato e di Europ Assistance.

**Conseguenza Indiretta:** qualsiasi situazione non attribuibile ad esito positivo al Covid-19 e tutte sue varianti/mutazioni che colpisca l'assicurato e/o i suoi familiari in viaggio con lui e/o un compagno di viaggio.

**Contraente:** VERATOUR S.p.A. che ha sottoscritto con Europ Assistance la polizza a favore dei propri clienti.

**Covid-19:** acronimo dell'inglese CoronaVirus Disease 19, la malattia provocata dal nuovo Coronavirus

**Destinazione:** la località riportata sul contratto di viaggio/estratto conto di prenotazione dell'operatore turistico come meta del soggiorno o la prima tappa in caso di viaggio che preveda un pernottamento, di seguito meglio specificata:

BREVE RAGGIO: Italia, Baleari, Tunisia.

MEDIO RAGGIO: Canarie, Giordania, Grecia, Egitto, Capo Verde.

LUNGO RAGGIO CHARTER: Kenya, Zanzibar, Madagascar, Mauritius, Maldive, Thailandia, Emirati Arabi, Oman, Messico, Cuba, Rep. Dominicana, Giamaica, Antigua.

LUNGO RAGGIO LINEA: Usa, Canada, Zimbabwe, Botswana, Sudafrica, Seychelles, Sri Lanka, Indonesia, Cambogia, Laos, Vietnam, Singapore, Giappone, Polinesia, Guatemala, Caraibi, Malesia.

**Domicilio:** il luogo in cui la persona fisica ha stabilito la sede principale dei suoi affari e interessi.

**Europ Assistance:** la Compagnia di Assicurazione con Sede sociale, Direzione e Uffici in Via del Mulino, 4 - 20057 Assago (MI) - Indirizzo posta elettronica certificata (PEC): [EuropAssistanceItaliaSpA@pec.europassistance.it](mailto:EuropAssistanceItaliaSpA@pec.europassistance.it) - Impresa autorizzata all'esercizio delle assicurazioni, con decreto del Ministero dell'Industria del Commercio e dell'Artigianato N. 19569 del 2 giugno 1993 (Gazzetta Ufficiale del 1° luglio 1993 N. 152) - Iscritta alla sezione I dell'Albo delle Imprese di assicurazione e riassicurazione al n. 1.00108 - Società appartenente al Gruppo Generali, iscritto all'Albo dei Gruppi assicurativi - Società unipersonale soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

**Evento:** il verificarsi del fatto dannoso che determina uno o più sinistri.

**Familiare:** il tuo coniuge, convivente, i tuoi figli, genitori, genero o nuora, fratelli, sorelle, cognati, suoceri, nonni, zii, cugini di primo grado, nipoti fino al 3° grado di parentela, nonché quant'altri conviventi con te stabilmente purché risultante da regolare certificazione.

**Garanzia:** copertura assicurativa che non rientra nella definizione di "Assistenza", per la quale Europ Assistance procede direttamente al rimborso del danno subito da te, purché il relativo premio sia stato regolarmente corrisposto.

**Indennizzo:** la somma dovuta da Europ Assistance in caso di sinistro.

**Infortunio:** l'evento dovuto a causa fortuita, violenta ed esterna che produca lesioni fisiche oggettivamente constatabili che abbiano per conseguenza la morte, una invalidità permanente od una invalidità temporanea.

#### Art. 21. - CRITERI PER LA LIQUIDAZIONE DEL DANNO

##### • PAGAMENTO DELL'INDENNIZZO (Valida per tutte le garanzie ad eccezione dell'Assistenza)

Europ Assistance, dopo aver ricevuto da te la documentazione necessaria, dopo aver verificato l'operatività delle Garanzie e dopo aver fatto gli accertamenti del caso, stabilisce l'Indennizzo/rimborso che ti è dovuto e te lo comunica.

Europ Assistance ti paga entro 20 giorni da questa comunicazione.



## CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE MOD. TAD401/2

**Istituto di cura:** l'ospedale pubblico, la clinica o la casa di cura, sia convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale che privati, regolarmente autorizzati all'assistenza medico chirurgica. **Sono esclusi gli stabilimenti termali, le case di convalescenza e soggiorno e le case di cura aventi finalità estetiche e dietologiche.**

**IVASS:** Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni, denominazione assunta da ISVAP dal 1° gennaio 2013;

**Malattia:** l'alterazione dello stato di salute che non dipende da un Infortunio.

**Malattia cronica:** la malattia che sia preesistente alla prenotazione del viaggio e che abbia comportato, negli ultimi 12 mesi, ricoveri ospedalieri, trattamenti/terapie, indagini diagnostiche che abbiano avuto esito positivo.

**Malattia improvvisa:** malattia di acuta insorgenza di cui non eri a conoscenza e che comunque non sia una manifestazione, seppure improvvisa, di un precedente morbo a te noto.

**Malattia Preesistente:** malattia che sia l'espressione o la conseguenza diretta di situazioni patologiche preesistenti alla prenotazione del viaggio.

**Massimale/Somma Assicurata:** la somma massima, stabilita nella Polizza, per la quale, Europ Assistance si impegna a prestare la Garanzia e/o l'Assistenza a tuo favore, per uno o più sinistri avvenuti durante il viaggio.

**Modulo di Adesione:** il documento che firma l'Assicurato e che contiene i suoi dati anagrafici, l'importo del premio dallo stesso dovuto e la durata della Polizza.

**Operatore Turistico:** tour operator (anche "T.O."), agenzia di viaggi, hotel, compagnia di navigazione aerea o altro operatore legalmente riconosciuto ed autorizzato alla prestazione di servizi turistici.

**Polizza:** il contratto tra Europ Assistance e la Contraente con il quale la Contraente si impegna a pagare un premio ad Europ Assistance, che si impegna a risarcire l'eventuale danno indicato nel contratto. La polizza è composta dalle Condizioni generali di Polizza per la Contraente e dalle Condizioni di Assicurazione.

**Premio:** la somma dovuta dal Contraente ad Europ Assistance secondo quanto previsto in Polizza.

**Primo mezzo:** il mezzo di trasporto che effettua la prima tratta qualora il viaggio dovesse prevedere più tratte per il raggiungimento della prima destinazione.

**Residenza:** il luogo in cui la persona fisica ha la sua dimora abituale.

**Ricovero:** la degenza comportante pernottamento in Istituto di cura.

**Rischio:** probabilità che si verifichi il fatto coperto da garanzia, cioè il sinistro.

**Sinistro:** il singolo fatto/avvenimento che si può verificare nel corso di validità dell'Assicurazione e che determina la richiesta di una Garanzia, l'indennizzo del danno subito o il risarcimento dei danni arrecati e che rientra nei termini di Polizza.

**Spese mediche/farmaceutiche/ospedaliere:** sono da intendersi le spese di intervento chirurgico (onorari del chirurgo, dell'aiuto, dell'assistente, dell'anestesista, diritti di sala operatoria e materiale di intervento) e le spese sanitarie (rette di degenza, consulenze medico specialistiche, medicinali, esami ed accertamenti diagnostici).

**Struttura Organizzativa:** la struttura di Europ Assistance Italia S.p.A. - Via del Mulino, 4 - 20057 Assago (MI), costituita da responsabili, personale (medici, tecnici, operatori), attrezzature e presidi (centralizzati e non) in funzione 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno, che provvede al contatto telefonico con l'Assicurato, all'organizzazione ed erogazione delle Prestazioni di assistenza previste nelle Condizioni di Assicurazione.

**Tour Operator:** la società VERATOURE S.p.A. che ha organizzato il viaggio.

**United States Person:** si intendono:

- i cittadini statunitensi e residenti permanenti, indipendentemente da dove si trovino,
- tutte le persone e le società all'interno degli Stati Uniti d'America,
- tutte le società incorporate negli Stati Uniti d'America e le loro filiali ovunque si trovino;

che devono agire in piena conformità con le sanzioni finanziarie degli Stati Uniti d'America.

Si precisa che anche le subsidiaries estere possedute o controllate da società statunitensi e gli stranieri in possesso di beni di origine statunitensi in alcuni casi devono rispettare le sanzioni degli Stati Uniti d'America.

**Viaggio:** il trasporto, il soggiorno, la locazione, come risultante dal relativo contratto o altro valido titolo o documento di viaggio, che decorre dal momento in cui inizi ad utilizzare il primo servizio turistico contrattualmente convenuto e termina al completo espletamento dell'ultimo servizio previsto dal contratto stesso.

## CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE MOD. TAD401/2

### COME RICHIEDERE ASSISTENZA

Per ricevere le prestazioni di Assistenza, puoi contattare la Struttura Organizzativa di Europ Assistance che è in funzione 24 ore su 24, La Struttura Organizzativa ti darà tutte le informazioni per intervenire o ti indicherà le procedure più idonee per risolvere nel migliore dei modi qualsiasi tipo di problema oltre ad autorizzare eventuali spese.

**IMPORTANTE: non prendere alcuna iniziativa senza avere prima interpellato telefonicamente la Struttura Organizzativa al numero:  
dall'Italia 800-06.62.26**

**dall'Italia e dall'estero +39 02-58.24.57.85**

Puoi contattare Europ Assistance anche cliccando sul link: <https://veratour.quickassistance.it/>

o inquadra QR code con il tuo smartphone:



Dovrai dare le seguenti informazioni:

- Tipo di intervento richiesto;
- nome e cognome;
- indirizzo del luogo in cui ci si trova;
- recapito telefonico.

Se non puoi telefonare alla Struttura Organizzativa, puoi inviare: un fax al numero 02.58477201

Europ Assistance per poter erogare le prestazioni/garanzie previste in Polizza deve effettuare il trattamento dei tuoi dati e a tal fine necessita, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati personali, in caso di trattamento di dati relativi alla salute, del tuo consenso. Pertanto, contattando o facendo contattare Europ Assistance, fornisci liberamente il tuo consenso al trattamento dei tuoi dati personali relativi alla salute, così come indicato nell'Informativa sul trattamento dei dati ricevuta

## CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE MOD. TAD401/2

### RECLAMI

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto, includendo una descrizione dettagliata degli eventi, il numero della polizza o del sinistro in questione e qualsiasi informazione che possa aiutare a identificare il contraente o l'assicurato (come codice fiscale, nome, cognome, contatti, ecc.) a: Europ Assistance Italia S.p.A. – Ufficio Reclami – Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI); fax: 02.58.47.71.28 – pec: [reclami@pec.europassistance.it](mailto:reclami@pec.europassistance.it) (abilitata a ricevere messaggi solo da caselle di Posta Elettronica Certificata - PEC) - e-mail: [ufficio.reclami@europassistance.it](mailto:ufficio.reclami@europassistance.it)

Se non sei soddisfatto dell'esito del reclamo o se non ricevi riscontro nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrai rivolgerti all'IVASS (Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni) - Servizio Tutela del Consumatore - via del Quirinale, 21 - 00187 Roma, fax: 06.42.13.32.06, pec: [ivass@pec.ivass.it](mailto:ivass@pec.ivass.it), corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato da Europ Assistance. In questi casi e per i reclami che riguardano l'osservanza della normativa di settore da presentarsi direttamente all'IVASS, nel reclamo devi indicare:

- nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve ed esauritiva descrizione del motivo di lamentela;
- copia del reclamo presentato ad Europ Assistance Italia e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa;
- ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

Il modulo per la presentazione del reclamo ad IVASS può essere scaricato dal sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it).

Prima di interessare l'Autorità giudiziaria, puoi rivolgerti a sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale.

- **Mediazione:** interpellando un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it) (Legge 9/8/2013 n. 98);
- **Negoziazione assistita:** tramite richiesta del proprio avvocato ad Europ Assistance Italia S.p.A.

**Controversie in materia assicurativa sulla determinazione e stima dei danni nell'ambito delle polizze contro il rischio di danno (ove previsto dalle Condizioni di Assicurazione).**

In caso di controversia relative alla determinazione e stima dei danni, è necessario ricorrere alla perizia contrattuale ove prevista dalle Condizioni di Assicurazione per la risoluzione di tale tipologia di controversie. La domanda di attivazione della perizia contrattuale o di arbitrato dovrà essere indirizzata a: Ufficio Liquidazione Sinistri – Via del Mulino, 4 - 20057 Assago (MI), a mezzo Raccomandata A.R. oppure pec: all'indirizzo [sinistri@pec.europassistance.it](mailto:sinistri@pec.europassistance.it).

Se si tratta di controversie nell'ambito di polizze contro il rischio di danno nelle quali sia già stata espletata la perizia contrattuale oppure non attinenti alla determinazione e stima dei danni, la legge prevede la mediazione obbligatoria, che costituisce condizione di procedibilità, con facoltà di ricorrere preventivamente alla negoziazione assistita.

**Controversie in materia assicurativa su questioni mediche (ove previsto dalle Condizioni di Assicurazione).**

In caso di controversie relative a questioni mediche relative a polizze infortuni o malattie, è necessario ricorrere all'arbitrato ove previsto dalle Condizioni di Assicurazione per la risoluzione di tale tipologia di controversie. La domanda di attivazione della perizia contrattuale o di arbitrato dovrà essere indirizzata a: Ufficio Liquidazione Sinistri – Via del Mulino, 4 - 20057 Assago (MI), a mezzo Raccomandata A.R. oppure pec: all'indirizzo [sinistri@pec.europassistance.it](mailto:sinistri@pec.europassistance.it). L'arbitrato si svolgerà presso la sede dell'Istituto di medicina legale più vicino al tuo luogo di residenza.

Se si tratta di controversie nell'ambito di polizze contro gli infortuni o malattie nelle quali sia già stato espletato l'arbitrato oppure non attinenti a questioni mediche, la legge prevede la mediazione obbligatoria, che costituisce condizione di procedibilità, con facoltà di ricorrere preventivamente alla negoziazione assistita. Resta salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria.

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere puoi presentare reclamo all'IVASS o attivare il sistema estero competente tramite la procedura FIN-NET (accedendo al sito internet [http://ec.europa.eu/internal\\_market/finnet/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/finnet/index_en.htm)).

**Europ Assistance Italia S.p.A.**

Sede legale: Via del Mulino n. 4 - 20057 Assago (MI) - tel. 02.58.38.41 - [www.europassistance.it](http://www.europassistance.it). Indirizzo di posta elettronica certificata (PEC): [europassistance@pec.europassistance.it](mailto:europassistance@pec.europassistance.it). Capitale Sociale Euro 12.000.000,00 (i.v. - REA 754519 - Partita IVA 0133550151) - Reg. Imp. Milano e CF 80037570151 - Impresa aderita all'Esercizio delle assicurazioni, con decreto del Ministero dell'Industria, del Commercio e dell'Artigianato n. 19939 del 03/04/1993 (Gazzetta Ufficiale del 03/07/1993 n. 157) - Iscritta alla sezione I dell'Albo delle Imprese di Assicurazione e Rassicurazione al n. 150058 - Società appartenente al Gruppo Generali, iscritta al numero 020 dell'Albo dei Gruppi Assicurativi - Società unipersonale soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

[www.europassistance.it](http://www.europassistance.it)





## INFORMATIVA PRIVACY

### COSA SONO I DATI PERSONALI E COME VENGONO UTILIZZATI DA EUROP ASSISTANCE ITALIA S.P.A.

#### Informativa sul trattamento dei dati per finalità assicurative

(ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali)

I **Dati personali** sono le informazioni che riguardano una persona e che permettono di riconoscerla tra altre persone. Sono Dati personali ad esempio il nome e cognome, il numero di carta di identità o di passaporto, le informazioni relative allo stato di salute, come la malattia o l'infortunio, le informazioni relative a reati e condanne penali. Esistono norme<sup>[1]</sup> che tutelano i Dati personali per proteggerli da utilizzi non corretti. Europ Assistance Italia rispetta queste norme e, anche per questo motivo, desidera informarti su cosa fa dei Tui Dati personali<sup>[2]</sup>.

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

#### Perché Europ Assistance Italia utilizza i Tui Dati personali e cosa succede se non li fornisci o non autorizzi ad usarli

Europ Assistance Italia utilizza i Tui Dati personali, se necessario per la gestione delle PRESTAZIONI e GARANZIE anche quelli relativi allo stato di salute o relativi a reati e condanne penali, per le seguenti **finalità assicurative**:

- svolgere l'attività che è prevista dalle Condizioni di Assicurazione ovvero per fornire le GARANZIE; svolgere l'attività assicurativa ovvero ad esempio proporre e gestire le garanzie, raccogliere i premi, riassicurarsi, fare attività di controllo e statistiche: i Tui Dati comuni, che potrebbero essere anche relativi alla Tua posizione se le GARANZIE prevedono la geolocalizzazione, vengono trattati per adempimento contrattuale; per trattare, laddove necessario, i Tui Dati relativi allo stato di salute o relativi a reati o condanne penali dovrai fornire il Tuo consenso;
- svolgere l'attività assicurativa, prevenire e individuare le frodi, intraprendere azioni legali e comunicare alle Autorità possibili reati, recuperare i crediti, effettuare comunicazioni infragruppo, tutelare la sicurezza degli edifici e degli strumenti informatici: i Tui Dati, anche quelli relativi allo stato di salute o relativi a reati e condanne penali per i quali hai prestato consenso, vengono trattati per interesse legittimo della compagnia e di terzi;
- svolgere l'attività che è prevista dalla legge, come ad esempio la conservazione dei documenti relativi alle Condizioni di Assicurazione e di sinistro; rispondere alle richieste delle autorità, come ad esempio dei Carabinieri, dell'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS): i Tui Dati, inclusi quelli relativi allo stato di salute o relativi a reati e condanne penali, vengono trattati per adempimento di legge o regolamentari.

Se non fornisci i Tui Dati personali e/o non acconsenti ad usarli, Europ Assistance Italia non potrà svolgere l'attività per le **finalità assicurative** e quindi non potrà neppure fornire le GARANZIE.

#### Come Europ Assistance Italia utilizza i Tui Dati personali e a chi li comunica

Europ Assistance Italia, attraverso suoi dipendenti, collaboratori ed anche soggetti/società esterni<sup>[3]</sup>, utilizza i Dati personali che ha ottenuto da Te o da altre persone (come ad esempio dal contraente di polizza, da un tuo parente o dal medico che ti ha curato, da un compagno di viaggio o da un fornitore) sia su carta sia con il computer o app.

Per le **finalità assicurative** Europ Assistance Italia potrà comunicare i Tui Dati personali, se necessario, a soggetti privati e pubblici che operano nel settore assicurativo ed altri soggetti che svolgono compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa<sup>[4]</sup>.

Europ Assistance Italia, in base alla attività che deve svolgere, potrà usare i Tui Dati personali in Italia e all'estero e comunicarli anche a soggetti con sede in Stati che si trovano al di fuori dell'Unione Europea e che potrebbero non garantire un livello di protezione adeguato secondo la Commissione Europea. In questi casi, il trasferimento dei Tui Dati personali verso soggetti al di fuori dell'Unione Europea avverrà con le opportune ed adeguate garanzie in base alla legge applicabile. Hai il diritto di ottenere le informazioni e, se opportuno, una copia delle garanzie adottate per trasferire i Tui Dati personali fuori dalla Unione Europea contattando l'Ufficio Protezione Dati.

Europ Assistance Italia non renderà accessibili al pubblico i Tui Dati personali.

#### Per quanto tempo Europ Assistance Italia conserva i Tui Dati personali

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

- I Dati personali contenuti nei contratti di assicurazione, trattati di assicurazione e contratti di coassicurazione, fascicoli di sinistro e contenzioso, vengono conservati per 10 anni dalla ultima registrazione ai sensi delle disposizioni del Codice Civile o per ulteriori 5 anni ai sensi delle disposizioni regolamentari assicurative.
- I Dati personali comuni raccolti in qualsiasi occasione (ad esempio stipula di una polizza, richiesta di un preventivo) accompagnati da consenso/rifiuto del consenso per le promozioni commerciali e la profilazione vengono conservati senza scadenza, così come le evidenze delle relative modifiche da Te apportate nel corso del tempo al consenso/rifiuto. Rimane fermo il Tuo diritto ad opporli in ogni momento a tali trattamenti e a richiedere la cancellazione dei Tui dati laddove non sussistano condizioni contrattuali o normative che prevedano la necessaria conservazione.
- I Dati personali raccolti a seguito dell'esercizio dei diritti degli interessati vengono conservati per 10 anni dall'ultima registrazione ai sensi delle disposizioni del Codice Civile
- I Dati personali di soggetti che hanno frodato o tentato di frodare vengono conservati anche oltre il termine di 10 anni.

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

#### Quali sono i Suoi diritti a tutela dei Suoi Dati personali

In relazione al trattamento dei Tui Dati personali hai i seguenti diritti: accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, portabilità, revoca, opposizione che potrai far valere con le modalità riportate nel successivo paragrafo "Come puoi fare per far valere i Tui diritti a tutela dei Tui dati personali". Hai il diritto di presentare un reclamo al Garante per la Protezione dei dati personali e puoi trovare maggiori informazioni sul sito [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it).

#### Come puoi fare per far valere i Tui diritti a tutela dei Tui dati personali

- Per conoscere quali sono i Tui Dati personali utilizzati da Europ Assistance Italia (diritto di accesso);
- per chiedere di rettificare (aggiornare, modificare) o, se possibile, cancellare, limitare ed esercitare il diritto di portabilità sui Tui Dati personali trattati presso Europ Assistance Italia;
- per opporsi al trattamento dei Tui Dati personali basato sull'interesse legittimo del titolare o di un terzo salvo che il titolare o il terzo dimostri la prevalenza di detti interessi legittimi rispetto ai Tui oppure tale trattamento sia necessario per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; per opporsi al trattamento dei Tui Dati personali per finalità di marketing diretto

puoi scrivere a:

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

#### Modifiche e aggiornamenti dell'Informativa

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

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

<sup>[2]</sup> Europ Assistance Italia opera in qualità di Titolare del trattamento secondo quanto previsto dal Regolamento Privacy

<sup>[3]</sup> Questi soggetti, ai sensi del Regolamento Privacy, vengono designati Responsabili e/o persone autorizzate al trattamento, o operano quali Titolari autonomi o Contitolari, e svolgono compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa. Sono ad esempio: agenti, subagenti ed altri collaboratori di agenzia, produttori, mediatori di assicurazione, banche, SIM ed altri canali di acquisizione; assicuratori, coassicuratori e riassicuratori, fondi pensione, attuari, legali e medici fiduciari, consulenti tecnici, soccorsi stradali, periti, autofficine, centri di demolizione di autoveicoli, strutture sanitarie, società di liquidazione dei sinistri ed altri erogatori convenzionati di servizi, società del Gruppo Generali ed altre società che svolgono servizi di gestione dei contratti e delle prestazioni, servizi informatici, telematici, finanziari, amministrativi, di archiviazione, di gestione della corrispondenza, di revisione contabile e certificazione di bilancio, nonché società specializzate in ricerche di mercato e indagini sulla qualità dei servizi.

<sup>[4]</sup> Al Contraente di polizza, altre filiali di Europ Assistance, Società del Gruppo Generali e altri soggetti quali ad esempio intermediari assicurativi (agenti, brokers, subagenti, banche); compagnie di coassicurazione o di riassicurazione; avvocati, medici, consulenti e altri professionisti; fornitori come carrozzerie, soccorritori, demolitori, strutture sanitarie, società che gestiscono i sinistri, altre società che forniscono servizi informatici, telematici, finanziari, amministrativi, di archiviazione, di mailing, di profilazione e che rilevano il grado di soddisfazione dei clienti.