

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 TOP - Mod. TAD400/2”



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

Che tipo di assicurazione è?

Questa assicurazione ti tutela per problemi di salute o infortuni durante il viaggio e in caso di annullamento viaggio o modifiche dello stesso da parte del Tour Operator, o perdita del volo.



Che cosa è assicurato?

✓ Garanzia annullamento viaggio

Modulo A - Garanzia annullamento viaggio per eventi senza documento giustificativo

Europ Assistance ti paga le penali d'annullamento o modifica del viaggio prenotato addebitate dal Tour Operator, in base a quanto previsto dalle condizioni generali di partecipazione al viaggio, fino ad un importo massimo di: Euro 3.000,00 per persona; Euro 12.000,00 nel caso in cui il sinistro coinvolga più persone iscritte alla medesima pratica con l'applicazione di uno Scoperto.

La Garanzia è operante se sei costretto ad annullare o modificare il viaggio per un evento diverso da quelli documentabili indicati nella polizza Vera Assistance, ed avvenuti dalla prenotazione del viaggio fino a 7 giorni lavorativi prima della partenza.

Modulo B - Annullamento viaggio per gravi eventi nel luogo di destinazione (compreso terrorismo)

Europ Assistance ti rimborsa le penali d'annullamento o modifica del viaggio prenotato addebitate dal Tour Operator, in base a quanto previsto dalle condizioni generali di partecipazione al viaggio, fino ad un importo massimo di: Euro 3.000,00 per persona; Euro 12.000,00 nel caso in cui il sinistro coinvolga più persone iscritte alla medesima pratica. La Garanzia è operante se sei costretto ad annullare o modificare il viaggio per uno dei seguenti motivi che non potevi prevedere quando hai sottoscritto il contratto di viaggio: gravi eventi avvenuti nel luogo di destinazione del viaggio, più precisamente nell'area compresa nel raggio di 100 Km dal luogo in cui era previsto l'alloggio fornito nel pacchetto, ed avvenuti nei 13 giorni lavorativi precedenti la partenza. Se le conseguenze di questi eventi non comportano che il Tour Operator sia obbligato ad annullare o modificare il viaggio in applicazione delle leggi e normative vigenti e se i servizi di viaggio sono sostanzialmente utilizzabili ma tu, a seguito di tali eventi decidi comunque di annullare il viaggio, Europ Assistance ti paga un importo pari all'80% della penale applicata.

✓ Garanzia Spese di Riprotezione viaggio – “HO PERSO IL VOLO”

Se arrivi in ritardo sul luogo di partenza per una qualsiasi causa o evento che abbia colpito direttamente te o un tuo familiare o il tuo socio contitolare o il tuo diretto superiore, Europ Assistance ti rimborsa i costi sostenuti per la modifica o l'acquisto di nuovi biglietti di viaggio in sostituzione di quelli non utilizzati, che sono necessari per raggiungere il luogo di destinazione del viaggio programmato con un massimo del 50% del valore del viaggio programmato entro il limite di Euro 700,00 per persona.

✓ Garanzia Spese Mediche (sostituisce integralmente la garanzia “Spese Mediche” inclusa nella Polizza Base)

Se in viaggio hai una malattia improvvisa e/o un infortunio, Europ Assistance prende a carico o rimborsa le Spese mediche/farmaceutiche/ospedaliere e quelle di primo trasporto all'Istituto di cura più vicino, di cui hai necessità. fino al massimale, per Assicurato, di: Euro 3.000,00 Italia, Repubblica di San Marino e Città Stato del Vaticano; Euro 150.000,00 Europa e Bacino del Mediterraneo (compreso Egitto); Euro 500.000,00 Mondo.

Solo in caso di infortunio sono comprese in garanzia, entro il massimale di Euro 1.000,00 per Assicurato. anche le ulteriori spese per le cure che ricevi al rientro dal viaggio, se effettuate nei 60 giorni successivi all'infortunio stesso. Europ Assistance paga o rimborsa anche, fino ad Euro 1.500,00 per sinistro, le spese di primo soccorso dal luogo in cui è avvenuto il sinistro, fino al più vicino centro ospedaliero adatto alle cure di emergenza.

✓ Garanzia Rischio Zero

Se si verificano eventi fortuiti, casi di forza maggiore, calamità naturali, eventi sociopolitici che impediscano il regolare svolgimento dei servizi turistici e: A.) il Tour Operator, dopo che hai raggiunto la destinazione del tuo viaggio, è costretto a modificare il viaggio rispetto a come era stato programmato e tu non accetti la modifica del viaggio proposta dal Tour Operator e decidi di rientrare alla residenza, Europ Assistance rimborserà il costo della parte di Viaggio non usufruita; B.) tu decidi di rinunciare al viaggio a seguito del ritardo del “primo mezzo” di trasporto previsto dal contratto di viaggio, superiore alle 12 ore, Europ Assistance provvede al rimborso del 70% della quota individuale di partecipazione al viaggio.

✓ Garanzia Infortuni in viaggio

Europ Assistance garantisce gli infortuni che ti possono capitare durante il viaggio e che possono causare una invalidità permanente o la morte quando svolgi: le attività professionali principali e secondarie non pericolose; ogni altra attività che non abbia carattere professionale.

Il massimale per il caso Morte e Invalidità permanente è di Euro 25.000,00.

Sono compresi in garanzia anche gli infortuni causati da: uso e guida di tutti i veicoli a motore e natanti; asfissia non di origine morbosa; avvelenamenti acuti da ingestione o da assorbimento di sostanze; annegamento; folgorazione; assideramento o congelamento; colpi di sole, di calore o di freddo; infezioni e avvelenamenti conseguenti a lesioni, morsi di animali e punture di insetti; infortuni subiti in stato di malore, di incoscienza o conseguenti a colpi di sonno; imperizia, imprudenza o negligenza anche grave; lesioni determinate da sforzo, compresi gli strappi muscolari e la rottura sottocutanea del tendine di Achille; tumulti popolari o da atti di terrorismo, vandalismo, attentati, a condizione che l'Assicurato non vi abbia preso parte attiva.

-Invalidità permanente

-Morte

-Morte presunta



Che cosa non è assicurato?

* Per tutte le Garanzie non sei assicurato se i sinistri sono provocati da: dolo e colpa grave; guerra, anche civile, scioperi, rivoluzioni, sommosse o movimenti popolari, saccheggi, atti di vandalismo; terremoti, alluvioni, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturali, (se non diversamente indicato nelle singole garanzie); trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche; 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.

- 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 EUROP ASSISTANCE; la Garanzia/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”.

* Per la Garanzia Annullamento Viaggio per eventi senza documento giustificativo – Modulo A sono inoltre esclusi: atti di terrorismo epidemie o pandemie in base a quanto dichiarato dall' Organizzazione Mondiale della Sanità.

* Per la Garanzia Annullamento Viaggio per gravi eventi nel luogo di destinazione (compreso terrorismo) – Modulo B sono inoltre esclusi: gli annullamenti al viaggio determinati dal Tour Operator in applicazione delle leggi e normative vigenti ovvero dall'obbligo in capo al Tour Operator di comunicarti la necessità di modificare il pacchetto turistico offrendoti un “pacchetto turistico alternativo” o “la restituzione del prezzo”; epidemie o pandemie in base a quanto dichiarato dall' Organizzazione Mondiale della Sanità.

* Per la Garanzia Rischio Zero sono inoltre escluse: insolvenza, morosità o mancato adempimento di obbligazioni pecuniarie facenti capo all'organizzatore del viaggio e/o ai fornitori di servizi; overbooking; mancate coincidenze dei mezzi di trasporto dovute alla non osservanza dei “connecting time”; dolo o colpa grave del Tour Operator/organizzatore del viaggio.

* Per la Garanzia Infortuni in viaggio sono inoltre esclusi gli infortuni causati: dalla guida di qualsiasi veicolo o natante a motore, se l'Assicurato è privo dell'abilitazione prescritta dalle disposizioni vigenti, salvo il caso di guida con patente scaduta, ma a condizione che l'Assicurato abbia, al momento del sinistro, i requisiti per il rinnovo; dall'uso, anche come passeggero, di aeromobili, compresi deltaplani, ultraleggeri, parapendio, salvo quanto previsto al precedente punto “Rischio volo” dell'art. “OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE” lettera E; da malattie mentali e disturbi psichici in genere, ivi compresi sindromi organiche cerebrali, disturbi schizofrenici, disturbi paranoici, forme maniaco-depressive e relative conseguenze/complicanze; da ubriachezza, da abuso di psicofarmaci, dall'uso di stupefacenti ed allucinogeni; da operazioni chirurgiche, accertamenti o cure mediche non resi necessari da infortunio; dalla partecipazione dell'Assicurato a delitti da lui commessi o tentati; atti di terrorismo; da guerra, lotta armata o insurrezione anche in aree geografiche limitate, salvo quanto previsto al punto “Infortuni causati da guerra e insurrezione” al punto “Cosa è assicurato?” lettera E;

- Sono altresì esclusi gli infortuni causati dalla pratica: di sport comportanti l'uso di veicoli e di natanti a motore; dello sport del paracadutismo; dei seguenti altri sport: pugilato, lotta nelle sue varie forme, atletica pesante, rugby, football americano, speleologia, alpinismo, free climbing, guidoslitta, bob, sci acrobatico, kite-surfing, salto dal trampolino con sci o idrosci, immersione con autorespiratore; di sport che sono per te attività professionale, principale o secondaria, non dichiarata; di gare/competizioni che comportano attività estreme e atti di temerarietà comprese le gare podistiche; tutte le attività che comportino uso di mine, armi e/o sostanze pericolose, esplosivi, accesso a miniere, scavi e/o cave e attività estrattive di terra e di mare.



Ci sono limiti di copertura?

↳ Sanzioni Internazionali (valido per tutte le Garanzie)

Le “Sanzioni Internazionali” indicano l'insieme delle disposizioni nazionali e internazionali che regolano gli embarghi, gli individui e le entità sanzionate, il finanziamento del terrorismo e le restrizioni commerciali adottate da: i) Nazioni Unite; (ii) Unione Europea; (iii) Stati Uniti d'America, principalmente attraverso l'Office of Foreign Assets Control del Dipartimento del Tesoro degli Stati Uniti; (iv) Regno Unito e (v) giurisdizioni nazionali che disciplinano le presenti Condizioni di Assicurazione.

Europ Assistance Italia S.p.A. non è tenuta a fornire alcuna copertura assicurativa, né a liquidare sinistri, né a fornire prestazioni o servizi descritti nelle Condizioni di Assicurazione se questo la espone a qualsiasi sanzione, divieto o restrizione ai sensi delle risoluzioni delle Nazioni Unite o delle sanzioni commerciali o economiche, leggi o regolamenti dell'Unione Europea, degli Stati Uniti d'America, del Regno Unito o di giurisdizioni nazionali applicabili che disciplinano le presenti Condizioni di Assicurazione. Questa clausola prevarrà su qualsiasi clausola contraria eventualmente contenuta in queste Condizioni di Assicurazione.

Per ulteriori dettagli puoi di visitare: <https://www.europassistance.it/contenuti-utili/international-regulatory-information-links>

La copertura assicurativa non è operante nei seguenti Paesi: Siria, Corea del Nord, Iran, Venezuela, Bielorussia, Russia, Birmania (Myanmar), Afghanistan e nelle seguenti Regioni: Crimea, Donetsk e Lugansk.

-Rischio volo
-Infortuni causati da guerra e insurrezione

! Attenzione!

Se sei una "United States Person" e sei a Cuba, per poter avere l'assistenza, Indennizzi/Risarcimenti previsti in Polizza devi dimostrare ad Europ Assistance Italia S.p.A. di essere a Cuba rispettando le leggi USA. Senza l'autorizzazione al tuo soggiorno a Cuba Europ Assistance Italia S.p.A. non può fornire l'assistenza e riconoscerti Indennizzi/Risarcimenti.

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 TOP 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 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.

Limite Catastrofale

Se sei coinvolto in un atto di terrorismo che interessa anche altri assicurati di Europ Assistance, Europ Assistance per la garanzia

- 1. Spese mediche

complessivamente e per tutti i suoi assicurati coinvolti, garantisce un massimale di 10 milioni di Euro per Evento Catastrofale.

Se questo massimale non è sufficiente per pagare tutti gli assicurati coinvolti, Europ Assistance riduce i rimborsi di ogni singolo assicurato tenendo conto dei massimali indicati nelle loro polizze. Per gli assicurati con massimale illimitato, Europ Assistance riduce i rimborsi tenendo come massimale di riferimento 1 milione di Euro.

La somma complessiva dei costi non può superare il massimale previsto.

Per la Garanzia Annullamento viaggio

! Limiti

Europ Assistance non ti paga le quote di iscrizione e/o assicurazioni.

Per la Garanzia Infortuni in viaggio

! Limiti di età

Per la garanzia Infortuni questa polizza assicura persone con età non superiore a 75 anni. Se compi i 75 anni nel periodo di validità della polizza, ti consideriamo comunque assicurato fino alla data di scadenza.

L'eventuale incasso dei premi, scaduti successivamente, da parte di Europ Assistance, dà diritto alla Contraente di richiederne la restituzione, con la maggiorazione degli interessi legali, in qualunque momento.



Dove vale la copertura?

✓ Indica i Paesi dove avviene il sinistro per i quali puoi richiedere le garanzie. Si dividono in tre gruppi: A) ITALIA: Italia, Repubblica di San Marino e Città del Vaticano. B) EUROPA; C) MONDO: 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 e viene calcolato in base alla destinazione dello stesso. Il premio è comprensivo delle imposte.



Quando comincia la copertura e quando finisce?

Le garanzie decorrono dall'inizio del viaggio fino al termine dello stesso. Il tempo massimo di validità delle garanzie è di 60 giorni consecutivi.

La Garanzia "ANNULLAMENTO VIAGGIO" decorre dalla data d'iscrizione al viaggio e dura fino al giorno di inizio dello stesso. L'inizio del viaggio è il momento in cui dovresti utilizzare il primo servizio turistico indicato nel contratto di viaggio.



Come posso disdire la polizza?

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

Assicurazione Danni a copertura dei rischi per il viaggio

Documento informativo precontrattuale aggiuntivo per i prodotti assicurativi danni (DIP aggiuntivo Danni)

Compagnia: Europ Assistance Italia S.p.A.

Prodotto: "Vera TOP - Mod. TAD400/2"

Data redazione del DIP aggiuntivo Danni: 19.05.2022



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/assicurato a capire più nel dettaglio le caratteristiche del prodotto, gli obblighi contrattuali e la situazione patrimoniale dell'impresa.

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

Europ Assistance Italia S.p.A., Via del Mulino, 4 - 20057 Assago (MI) - tel. 02.58.38.41 - www.europassistance.it - e-mail: servizio_clienti@europassistance.it - pec: EuropAssistancelItaliaSpA@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 soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

Il suo patrimonio netto ammonta ad Euro 82.126.382 di cui la parte relativa al capitale sociale ammonta ad Euro 12.000.000 e la parte relativa al totale delle riserve patrimoniali ammonta ad Euro 70.126.382.

L'indice di solvibilità, riferito alla gestione danni, è 171%. Tale indice rappresenta il rapporto tra l'ammontare dei fondi propri a copertura del requisito patrimoniale di solvibilità pari ad Euro 111.770.000 e l'ammontare del margine di solvibilità richiesto dalla normativa vigente pari ad Euro 65.522.000. Il requisito patrimoniale minimo è pari ad Euro 29.485.000.

I dati di cui sopra sono relativi all'ultimo bilancio approvato e si riferiscono alla situazione patrimoniale al 31/12/2021.

Aggiornamenti successivi relativi alla situazione patrimoniale dell'impresa saranno disponibili consultando il sito <https://www.europassistance.it/azienda/bilancio>

Al contratto si applica la legge Italiana



Che cosa è assicurato?

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



Che cosa NON è assicurato?

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



Ci sono limiti di copertura?

Garanzia Annullamento Viaggio (obbligatoria)	! Scoperto Europ Assistance applica uno scoperto per il Modulo A) del 15%.
Garanzia Spese di Riprotezione viaggio "HO PERSO IL VOLO" (obbligatoria)	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni
Garanzia Spese Mediche (obbligatoria)	! Franchigia Europ Assistance applicherà una franchigia di Euro 50,00 per sinistro. La franchigia non è applicata nel caso di sinistro avvenuto in un paese dell'Unione Europea se hai usato la tua tessera Europea assicurazione malattia – TEAM.
Garanzia Rischio Zero (obbligatoria)	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni
Garanzia Infortuni in viaggio (obbligatoria)	! Franchigia assoluta sull'invalidità permanente Sul capitale assicurato per Invalidità Permanente è applicata la seguente franchigia assoluta del 5%. Pertanto, sul capitale assicurato per Invalidità permanente pari od inferiore al 5%, non è dovuto alcun indennizzo; per Invalidità Permanente superiore al 5%, l'indennizzo viene riconosciuto solo per la percentuale in più rispetto 5%. Nel caso in cui l'Invalidità Permanente sia di grado superiore al 20% della totale, l'indennizzo verrà liquidato senza togliere di alcuna franchigia.
Garanzia EXTRA (obbligatoria)	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni
Garanzia Indennitaria da Ricovero (obbligatoria)	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni
Garanzia Rimborso Quota Viaggio (obbligatoria)	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni



Dove vale la copertura?

Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni



Che obblighi ho? Quali obblighi ha l'impresa?

Cosa fare in caso di sinistro?	Denuncia di sinistro:	<p>Garanzia Annullamento Viaggio (obbligatoria) Per la Garanzia Annullamento Viaggio devi denunciare il sinistro entro 5 giorni dal verificarsi dello stesso e comunque entro le 24 ore successive alla data di partenza.</p> <p>Garanzia Spese Mediche (obbligatoria) Devi denunciare il sinistro entro 60 giorni dalla data del rientro. Per importi superiori a Euro 1.000,00, devi comunque telefonare alla Struttura Organizzativa ai numeri 800.06.62.26 (valido per telefonate dall'Italia) o 02.58.24.57.85 (valido per telefonate dall'Italia e dall'estero) per la presa a carico delle spese o per essere autorizzato ad effettuare le spese mediche di cui hai bisogno.</p> <p>Per tutte le garanzie diverse dall'Annullamento Viaggio e dalle Spese Mediche devi denunciare il sinistro entro 15 giorni dalla data del rientro.</p> <p><i>Qualsiasi sinistro deve essere denunciato nei seguenti modi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 oppure - all'indirizzo mail: sinistriveratour@europassistance.it <p>E' necessario che tu invii ad Europ Assistance tutta la documentazione richiesta ai sensi di polizza.</p>
	Assistenza Diretta/ in convenzione:	<p>Garanzia Annullamento Viaggio (obbligatoria); Garanzia Spese di riprotezione viaggio – ho perso il volo (obbligatoria); Garanzia Rischio Zero (obbligatoria); Garanzia Infortuni (obbligatoria) Non sono previste prestazioni a te direttamente fornite da enti o strutture convenzionate con Europ Assistance</p> <p>Garanzia Spese Mediche (obbligatoria) Non sono previste prestazioni a te direttamente fornite da enti o strutture convenzionate con Europ Assistance diverse da quelle indicate nella garanzia Rimborso spese mediche</p>
	Gestione da parte di altre imprese:	Non è prevista gestione da parte di altre imprese
	Prescrizione:	<p>Garanzia Annullamento Viaggio (obbligatoria); Garanzia Spese di riprotezione viaggio – ho perso il volo (obbligatoria); Garanzia Spese Mediche (obbligatoria); Garanzia Rischio Zero (obbligatoria); Garanzia Infortuni (obbligatoria).</p> <p>I diritti derivanti dal contratto si prescrivono entro due anni dal giorno in cui si è verificato il fatto su cui il diritto si fonda.</p> <p>In caso di apertura del sinistro hai l'obbligo di interrompere i termini prescrizionali in forma scritta.</p>
Dichiarazioni inesatte o reticenti	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP danni	
Obblighi dell'impresa	<p>Garanzia Annullamento Viaggio (obbligatoria); Garanzia Spese di riprotezione viaggio – ho perso il volo (obbligatoria); Garanzia Spese Mediche (obbligatoria); Garanzia Rischio Zero (obbligatoria); Garanzia Infortuni (obbligatoria).</p> <p>Ricevuta la necessaria documentazione, verificata l'operatività della garanzia e compiuti gli accertamenti del caso, Europ Assistance determina l'indennizzo che risulta dovuto, ne dà comunicazione agli interessati e provvede al pagamento entro 20 giorni da quest'ultima</p>	



Quando e come devo pagare?

Premio	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP danni.
Rimborso	Non sono previsti casi di rimborso del premio.



Quando comincia la copertura e quando finisce?

Durata	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni.
Sospensione	Non è prevista la possibilità di sospendere le garanzie.



Come posso disdire la polizza?

Ripensamento dopo la stipulazione	Non sono previsti casi ripensamento dopo la stipula.
Risoluzione	Non sono previsti casi di risoluzione.



A chi è rivolto questo prodotto?

Clienti che acquistano un pacchetto viaggio del Contraente e la relativa copertura assicurativa, e vogliono tutelarsi per problemi di salute o infortuni durante il proprio viaggio; il patrimonio in caso di annullamento del viaggio, perdita del volo o modifiche del viaggio da parte del Tour Operator.
--



Quali costi devo sostenere?

- costi di intermediazione: la quota parte percepita in media dall'intermediario/i è pari al 17,50%
--

COME POSSO PRESENTARE I RECLAMI E RISOLVERE LE CONTROVERSIE?	
All'impresa assicuratrice	<p>Puoi inoltrare eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri scrivendo ad Europ Assistance Italia S.p.A. – c.a. Ufficio Reclami a mezzo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posta: Via del Mulino, 4 - 20057 Assago (MI) - Fax: 02.58.47.71.28 - Pec: reclami@pec.europassistance.it - E-mail: ufficio_reclami@europassistance.it. <p>Europ Assistance Italia S.p.A. risponderà al tuo reclamo nel termine di 45 giorni dalla ricezione come previsto dalla normativa.</p>
All'IVASS	<p>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, allegando alla tua richiesta la documentazione relativa al reclamo trattato da Europ Assistance.</p> <p>nel reclamo devi indicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Puoi trovare il modulo per la presentazione del reclamo sul sito di IVASS, all'indirizzo www.ivass.it.</p>
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 (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	<p>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 o prevista dalle condizioni di polizza per la risoluzione di tale tipologia di controversie. L'istanza di attivazione della perizia contrattuale o di arbitro 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.</p> <p>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.</p> <p>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 o previsto dalle condizioni di polizza per la risoluzione di tale tipologia di controversie. L'istanza di attivazione della perizia contrattuale o di arbitro 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.</p> <p>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.</p> <p>Resta salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria.</p> <p>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).</p>

PER QUESTO CONTRATTO L'IMPRESA NON DISPONE DI UN'AREA INTERNET RISERVATA AL CONTRAENTE/ASSICURATO (c.d. HOME INSURANCE), PERTANTO DOPO LA SOTTOSCRIZIONE NON POTRAI CONSULTARE TALE AREA, NÉ UTILIZZARLA PER GESTIRE TELEMATICAMENTE IL CONTRATTO MEDESIMO.

INFORMATIVA NELL'IPOTESI DI VENDITA A DISTANZA DEL CONTRATTO ASSICURATIVO
<p>Il presente contratto di Assicurazione proposto, è definito ai sensi del D. Lgs. 206/05 contratto a distanza ovvero "contratto che viene concluso tra il professionista [Europ Assistance Italia S.p.A.] e il Consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso".</p> <p>Si informa che: Consumatore è qualsiasi persona fisica che agisce per fini che non rientrano nel quadro della propria attività imprenditoriale o professionale e che per tecnica di comunicazione a distanza si intende "qualunque tecnica di contatto con la clientela che, senza la presenza fisica e simultanea del distributore e del contraente, possa essere impiegata per il collocamento a distanza di contratti assicurativi e riassicurativi".</p> <p>Europ Assistance Italia S.p.A. è una società autorizzata all'esercizio dell'attività assicurativa con D.M. 2 giugno 1993 (G.U. del 1 luglio 1993 n. 152) avente sede legale in Italia, Via del Mulino, 4 - 20057 Assago (MI).</p> <p>Il contratto di Assicurazione proposto è descritto sinteticamente nel DIP danni, nel DIP aggiuntivo Danni e in maniera completa nelle condizioni di assicurazione: se tali condizioni corrispondono a quanto da lei atteso, il premio da corrispondere per la conclusione del contratto è quello previsto nel preventivo allegato.</p> <p>Il Contraente ha il diritto di scegliere di ricevere e trasmettere la documentazione precontrattuale e la documentazione prevista dalla normativa vigente su supporto cartaceo, e-mail o all'indirizzo del sito internet indicato tramite comunicazione telematica e di poter modificare la sua scelta successivamente.</p> <p>Il Contraente avrà diritto di richiedere in ogni caso e senza oneri il rinvio della documentazione suindicata su supporto cartaceo.</p> <p>Europ Assistance richiederà al Contraente di sottoscrivere e ritrasmettere, con finalità esclusivamente documentale, una copia del contratto.</p> <p>Teniamo a ricordare che il Consumatore può far valere il diritto di recesso nel termine di 14 giorni dalla data di conclusione del contratto, fermo restando il diritto di Europ Assistance Italia S.p.A. di trattenere il rateo di premio corrispondente al periodo in cui il contratto ha avuto effetto.</p> <p>Ai sensi dell'art. 67-duodecies comma 5b, il recesso non si applica alle polizze di Assicurazione di durata inferiore ad un mese.</p> <p>Il diritto di recesso può essere fatto valere inviando una raccomandata A/R a: Europ Assistance Italia S.p.A. – Servizio Clienti – Via del Mulino, 4 - 20057 Assago (MI).</p> <p>Si potranno altresì inoltrare eventuali reclami agli indirizzi sopra riportati.</p>



Europ Assistance Italia S.P.A.



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, iscritto all'Albo dei Gruppi assicurativi – Società 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 19.05.2022



Tessera n° VERAO + Nr Pratica

CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE MOD. TAD400/2

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 stabiliti 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	19,00 €	2,11 €
MEDIO RAGGIO: Canarie, Grecia, Egitto, Capoverde	28,00 €	3,11 €
LUNGO RAGGIO CHARTER: Kenya, Zanzibar, Madagascar, Mauritius, Maldive, Thailandia, Emirati Arabi, Oman, Messico, Cuba, Rep. Dominicana, Giamaica, Antigua, Qatar, Arabia Saudita	41,00 €	4,56 €
LUNGO RAGGIO LINEA: Usa, Canada, Zimbabwe, Botswana, Sudafrica, Seychelles, Sri Lanka, Indonesia, Cambogia, Laos, Vietnam, Singapore, Giappone, Polinesia, Guatemala, Caraibi, Malesia	57,00 €	6,33 €

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. 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 per finalità assicurative. Il trattamento potrebbe anche riguardare informazioni relative al loro stato di salute o a reati da loro commessi/condanne penali. Puoi usare la seguente formula di consenso: “Ho letto l'Informativa sul trattamento dei dati e acconsento al trattamento dei miei dati personali ivi inclusi dati sanitari e/o relativi a reati e condanne penali necessari alla gestione delle Garanzie da parte di Europ Assistance Italia e dei soggetti indicati nell'informativa.”

SEZIONE I – DESCRIZIONE DELLE GARANZIE



Che cosa è assicurato?

Art. 14. - OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE

A) ANNULLAMENTO VIAGGIO

Questa Garanzia è operante solo se acquistata contestualmente alla prenotazione del viaggio.

• MODULO A - GARANZIA ANNULLAMENTO VIAGGIO PER EVENTI SENZA DOCUMENTO GIUSTIFICATIVO

- vale per i pacchetti comprensivi di alloggio escluse le programmazioni neve ed escluse le pratiche gruppi
- vale dalla prenotazione del viaggio fino a 7 giorni lavorativi prima della partenza.

Se sei costretto ad annullare o modificare il viaggio per un evento diverso da quelli documentabili indicati nella polizza Vera Assistance, Europ Assistance ti paga le penali d'annullamento o modifica del viaggio prenotato addebitate dal Tour Operator, in base a quanto previsto dalle condizioni generali di partecipazione al viaggio, fino ad un importo massimo di:

- Euro 3.000,00 per persona
- Euro 12.000,00 nel caso in cui il sinistro coinvolga più persone iscritte alla medesima pratica

con l'applicazione di uno Scoperto.

Attenzione!

Devi sempre comunicare ad Europ Assistance la motivazione dell'annullamento o della modifica richiesta.

Questa Garanzia prevede uno Scoperto. Consulta l'art. "Limitazioni delle Garanzie" della Sezione II

• **MODULO B - ANNULLAMENTO VIAGGIO PER GRAVI EVENTI NEL LUOGO DI DESTINAZIONE (compreso terrorismo)**

- vale per i pacchetti comprensivi di alloggio escluse le programmazioni neve ed escluse le pratiche gruppi
- vale da 13 giorni lavorativi prima della partenza fino al momento della partenza.

Europ Assistance ti rimborsa le penali d'annullamento o modifica del viaggio prenotato addebitate dal Tour Operator, in base a quanto previsto dalle condizioni generali di partecipazione al viaggio, **fino ad un importo massimo di:**

- Euro 3.000,00 per persona
- Euro 12.000,00 nel caso in cui il sinistro coinvolga più persone iscritte alla medesima pratica.

La Garanzia è operante se sei costretto ad annullare o modificare il viaggio per uno dei seguenti motivi che non potevi prevedere quando hai sottoscritto il contratto di viaggio:

- 1) gravi eventi avvenuti nel luogo di destinazione del viaggio, più precisamente nell'area compresa nel raggio di 100 Km dal luogo in cui era previsto l'alloggio fornito nel pacchetto, ed avvenuti nei 13 giorni lavorativi precedente la partenza.

Europ Assistance con gravi eventi intende:

- 1.1) gli eventi bellici o attentati terroristici;
- 1.2) terremoti, alluvioni, o altre calamità naturali che abbiano colpito le strutture ove avrebbe dovuto svolgersi il soggiorno.

Se le conseguenze degli eventi indicati sopra non comportano che il Tour Operator sia obbligato ad annullare o modificare il viaggio in applicazione delle leggi e normative vigenti e se i servizi di viaggio sono sostanzialmente utilizzabili ma tu, a seguito di tali eventi decidi comunque di annullare il viaggio, Europ Assistance ti paga un importo pari all'**80% della penale applicata.**

B) GARANZIA SPESE DI RIPROTEZIONE VIAGGIO – "HO PERSO IL VOLO"

Se arrivi in ritardo sul luogo di partenza per una qualsiasi causa o evento che abbia colpito direttamente te o un tuo familiare o il tuo socio contitolare o il tuo diretto superiore, Europ Assistance ti rimborsa i costi sostenuti per la modifica o l'acquisto di nuovi biglietti di viaggio in sostituzione di quelli non utilizzati, che sono necessari per raggiungere il luogo di destinazione del viaggio programmato con un massimo del 50% del valore del viaggio programmato entro il limite di Euro 700,00 per persona.

C) GARANZIA SPESE MEDICHE

La presente garanzia sostituisce integralmente la garanzia "Spese Mediche" inclusa nella Polizza Base.

Se in viaggio hai una malattia improvvisa e/o un infortunio, Europ Assistance prende a carico o rimborsa le Spese mediche/farmaceutiche/ospedaliere e quelle di primo trasporto all'Istituto di cura più vicino, di cui hai necessità. Queste spese devono essere indispensabili e non rimandabili al rientro nel luogo di residenza.

Devi telefonare alla Struttura Organizzativa, per la presa a carico delle spese o per essere autorizzato ad effettuare le spese mediche di cui hai bisogno.

Se non lo fai Europ Assistance non potrà rimborsarti le spese mediche oltre l'importo di Euro 1.000,00.

Europ Assistance prende a carico o rimborsa le spese mediche per Assicurato e per sinistro fino al massimale di:

- Euro 3.000,00 Italia, Repubblica di San Marino e Città Stato del Vaticano;
- Euro 150.000,00 Europa e Bacino del Mediterraneo (compreso Egitto);
- Euro 500.000,00 Mondo.

Solo in caso di infortunio sono comprese in garanzia, entro il massimale di Euro 1.000,00 per Assicurato anche le ulteriori spese per le cure che ricevi al rientro dal viaggio, se effettuate nei 60 giorni successivi all'infortunio stesso.

Europ Assistance paga o rimborsa anche:

- fino ad Euro 1.500,00 per sinistro, le spese di primo soccorso dal luogo in cui è avvenuto il sinistro, fino al più vicino centro ospedaliero adatto alle cure di emergenza.

Dopo essere stato autorizzato dalla Struttura Organizzativa, all'estero puoi pagare le spese mediche/ospedaliere/farmaceutiche in contanti fino a Euro 1.000,00.

Oltre i 1.000,00 Euro, devi pagare con:

- Bonifico Bancario
- Carta di credito
- utilizzando la prestazione "Anticipo spese di prima necessità" descritta nell'Assistenza delle Condizioni di Assicurazione della Polizza Inclusiva.

In Italia devi pagare rispettando quello che prevede la legge.

Europ Assistance ti rimborsa le spese solo se hai rispettato queste

condizioni.

Attenzione!

La Garanzia Spese Mediche prevede una Franchigia. Consulta l'art. "Limitazioni delle Garanzie" della Sezione II

COSA SUCCEDDE IN CASO DI TERRORISMO?

Se si verifica un atto di terrorismo nel luogo in cui ti trovi mentre sei in viaggio e sei direttamente colpito, puoi richiedere la garanzia Spese Mediche. Europ Assistance paga direttamente le spese. Se questo non è tecnicamente possibile Europ Assistance ti rimborsa, senza applicare la franchigia.

D) GARANZIA RISCHIO ZERO

Se si verificano:

- eventi fortuiti,
- casi di forza maggiore,
- calamità naturali,
- eventi sociopolitici, come scioperi, atti terroristici, guerre, colpi di stato, che impediscano il regolare svolgimento dei servizi turistici, e:

- A. il Tour Operator, dopo che hai raggiunto la destinazione del tuo viaggio, è costretto a modificare il viaggio rispetto a come era stato programmato. Se tu non accetti la modifica del viaggio proposta dal Tour Operator e decidi di rientrare alla residenza, **Europ Assistance rimborserà il costo della parte di Viaggio non usufruita (quota individuale di partecipazione divisa per le notti di durata del viaggio e moltiplicato per le giornate di viaggio perse).**
- B. Tu decidi di rinunciare al viaggio a seguito del ritardo del "primo mezzo" di trasporto previsto dal contratto di viaggio, superiore alle 12 ore, **Europ Assistance provvede al rimborso del 70% della quota individuale di partecipazione al viaggio.**

E) GARANZIA INFORTUNI IN VIAGGIO

Europ Assistance garantisce gli infortuni che ti possono capitare durante il viaggio e che possono causare una invalidità permanente o la morte quando svolgi:

- le attività professionali principali e secondarie non pericolose;
- ogni altra attività che non abbia carattere professionale.

Il massimale per il caso Morte e Invalidità permanente è di Euro 25.000,00.

Sono compresi in garanzia anche gli infortuni causati da:

1. uso e guida di tutti i veicoli a motore e natanti;
2. asfissia non di origine morbosa;
3. avvelenamenti acuti da ingestione o da assorbimento di sostanze;
4. annegamento;
5. folgorazione;
6. assideramento o congelamento;
7. colpi di sole, di calore o di freddo;
8. infezioni e avvelenamenti conseguenti a lesioni, morsi di animali e punture di insetti;
9. infortuni subiti in stato di malore, di incoscienza o conseguenti a colpi di sonno;
10. imperizia, imprudenza o negligenza anche grave;
11. lesioni determinate da sforzo, compresi gli strappi muscolari e la rottura sottocutanea del tendine di Achille,
12. tumulti popolari o da atti di terrorismo, vandalismo, attentati, a condizione che l'Assicurato non vi abbia preso parte attiva.

1. INVALIDITA' PERMANENTE

L'indennizzo per l'Invalidità Permanente è calcolato sulla somma assicurata, in proporzione al grado di invalidità accertato da un medico legale secondo i criteri e le percentuali previste dalla "Tabella delle valutazioni del grado di Invalidità Permanente per l'industria" allegata al Testo Unico sull'Assicurazione obbligatoria degli infortuni sul lavoro 30 giugno 1965 n. 1124 e successive modificazioni intervenute fino alla data di stipulazione della presente polizza.

Se la lesione comporta una minorazione, anziché la perdita totale (anatomica o funzionale), le percentuali sopra indicate vengono ridotte in proporzione alla funzionalità perduta.

Nei casi di Invalidità Permanente non specificati nella tabella di cui sopra, l'indennizzo è stabilito tenendo conto della diminuita capacità lavorativa, indipendentemente dalla tua professione. La perdita totale (anatomica o funzionale) di un arto/organo o di più arti/organi comporta l'applicazione di una percentuale di invalidità pari alla somma delle singole percentuali dovute per ciascuna lesione, con il massimo del 100%.

Se sei mancino, le percentuali di riduzione dell'attitudine al lavoro stabilite per l'arto superiore destro o la mano destra si intendono applicate all'arto superiore sinistro e alla mano sinistra e viceversa.

In caso di Morte per cause diverse da quelle che hanno provocato l'invalidità permanente, prima che Europ Assistance abbia potuto fare i dovuti accertamenti, i tuoi eredi avranno diritto alla liquidazione che ti sarebbe spettata solo dimostrando la sussistenza del diritto all'indennizzo mediante consegna ad Europ Assistance della documentazione che dimostra la stabilizzazione dei postumi.

Attenzione!

Questa garanzia prevede una Franchigia. Consulta l'art. "Limitazioni delle Garanzie" della Sezione II

2. MORTE

Se l'infortunio ha come conseguenza la morte, l'indennizzo viene pagato ai tuoi eredi dividendolo in parti uguali.

L'indennizzo per il caso di morte non si può sommare con quello per l'Invalidità Permanente.

Se entro due anni dal giorno dell'infortunio tu dovessi morire in seguito all'infortunio per cui hai ricevuto il pagamento dell'indennizzo per Invalidità Permanente, i tuoi eredi non devono restituire nessun rimborso ad Europ Assistance.

Se la somma assicurata per il caso morte è superiore a quella già pagata per Invalidità Permanente i tuoi eredi hanno diritto a ricevere la differenza tra l'indennizzo per il capitale morte e quello per invalidità permanente.

3. MORTE PRESUNTA

Se a seguito di infortunio indennizzabile ai sensi di Polizza il tuo corpo non venisse ritrovato, e si presume tu sia morto, Europ Assistance paga ai tuoi eredi la somma assicurata per il caso di morte.

Il pagamento dell'indennizzo avverrà dopo che sia trascorso un anno dalla presentazione dell'istanza per la dichiarazione di morte presunta, ai sensi degli artt. 60 e 62 del Codice Civile.

Se dopo il pagamento dell'indennizzo è provata tua esistenza in vita, Europ Assistance ha diritto di agire sia nei confronti dei tuoi eredi, sia nei tuoi confronti per la restituzione della somma pagata. A restituzione avvenuta potrai far valere i tuoi diritti per l'invalidità permanente eventualmente residuata.

4. RISCHIO VOLO

A parziale deroga del punto "Esclusioni", relativo alla garanzia Infortuni in viaggio, l'assicurazione è estesa agli infortuni che puoi subire durante i viaggi aerei turistici o di trasferimento, effettuati come passeggero, su velivoli o elicotteri da chiunque eserciti, tranne che:

- da società/aziende di lavoro aereo, in occasione di voli diversi da trasporto pubblico di passeggeri;
- da aeroclub.

La somma dei capitali assicurati da questa Polizza e da altre polizze infortuni di Europ Assistance da te sottoscritte non potrà superare i limiti di:

a. IN CASO DI MORTE:

- Euro 500.000,00 per persona;
- Euro 5.000.000,00 complessivamente per aeromobile.

b. IN CASO DI INVALIDITÀ PERMANENTE:

- Euro 500.000,00 per persona;
- Euro 5.000.000,00 complessivamente per aeromobile.

In caso di sinistro che coinvolge più assicurati di Europ Assistance, nell'eventualità che i capitali complessivamente assicurati eccedano gli importi sopra indicati per aeromobile, i pagamenti spettanti ai singoli assicurati saranno adeguati con riduzione e imputazione proporzionale sulla base delle singole polizze.

Il Contraente potrà chiedere il rimborso dei premi (tolte le tasse già pagate) nella stessa proporzione.

Agli effetti della garanzia, il viaggio aereo si intende iniziato al momento in cui sali a bordo dell'aeromobile e si considera concluso nel momento in cui ne sei disceso.

5. INFORTUNI CAUSATI DA GUERRA E INSURREZIONE

Sei assicurato anche per un infortunio causato da una guerra o un'insurrezione scoppiata improvvisamente in uno Stato in cui stai viaggiando, fuori dal territorio italiano.

L'Assicurazione vale per 14 giorni dallo scoppio della guerra o dell'insurrezione.



Dove valgono le garanzie?

Art. 15. - ESTENSIONE TERRITORIALE

Indica i Paesi dove avviene il sinistro per i quali puoi richiedere le garanzie.

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

Le garanzie decorrono dall'inizio del viaggio fino al termine dello stesso. Il tempo massimo di validità delle garanzie è di 60 giorni consecutivi.

La Garanzia "ANNULLAMENTO VIAGGIO" decorre dalla data d'iscrizione al viaggio e dura fino al giorno di inizio dello stesso. L'inizio del viaggio è il momento in cui dovessi utilizzare il primo servizio turistico indicato nel contratto di viaggio.

SEZIONE II – RISCHI ESCLUSI E LIMITAZIONI DELLE GARANZIE



Che cosa non è assicurato?

Art. 17. - ESCLUSIONI DI CARATTERE GENERALE VALIDE PER TUTTE LE GARANZIE

Non sei assicurato se i sinistri sono provocati da:

- dolo e colpa grave;
- guerra, anche civile, scioperi, rivoluzioni, sommosse o movimenti popolari, saccheggi, atti di vandalismo;
- terremoti, alluvioni, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturali, (se non diversamente indicato nelle singole garanzie)
- trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche;
- 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.

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 EUROP 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".

Per la GARANZIA ANNULLAMENTO VIAGGIO PER EVENTI SENZA DOCUMENTO GIUSTIFICATIVO – MODULO A sono inoltre esclusi:

- atti di terrorismo
- epidemie o pandemie in base a quanto dichiarato dall' Organizzazione Mondiale della Sanità.

Per la GARANZIA ANNULLAMENTO VIAGGIO PER GRAVI EVENTI NEL LUOGO DI DESTINAZIONE (compreso terrorismo) – MODULO B sono inoltre esclusi:

- gli annullamenti al viaggio determinati dal Tour Operator in applicazione delle leggi e normative vigenti ovvero dall'obbligo in capo al Tour Operator di comunicarti la necessità di modificare il pacchetto turistico offrendoti un "pacchetto turistico alternativo" o "la restituzione del prezzo".
- epidemie o pandemie in base a quanto dichiarato dall' Organizzazione Mondiale della Sanità.

Per la GARANZIA SPESE MEDICHE sono inoltre escluse:

- 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 per le garanzie Assistenza in viaggio, Spese Mediche e Annullamento viaggio);
- conseguenze indirette dell'epidemia/pandemia da Covid-19 e tutte sue varianti/mutazioni.

Per la GARANZIA RISCHIO ZERO sono inoltre escluse:

- insolvenza, morosità o mancato adempimento di obbligazioni pecuniarie facenti capo all'organizzatore del viaggio e/o ai fornitori di servizi;
- overbooking
- mancate coincidenze dei mezzi di trasporto dovute alla non osservanza dei "connecting time";
- dolo o colpa grave del Tour Operator/organizzatore del viaggio.

Per la GARANZIA INFORTUNI IN VIAGGIO sono inoltre esclusi gli infortuni causati:

- dalla guida di qualsiasi veicolo o natante a motore, se l'Assicurato è privo dell'abilitazione prescritta dalle disposizioni vigenti, salvo il caso di guida con patente scaduta, ma a condizione che l'Assicurato abbia, al momento del sinistro, i requisiti per il rinnovo;
- dall'uso, anche come passeggero, di aeromobili, compresi deltaplani,

- ultraleggeri, parapendio, salvo quanto previsto al precedente punto "Rischio volo" dell'art. "OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE" lettera E;
- c) da malattie mentali e disturbi psichici in genere, ivi compresi sindromi organiche cerebrali, disturbi schizofrenici, disturbi paranoici, forme maniaco-depressive e relative conseguenze/complicanze;
 - d) da ubriachezza, da abuso di psicofarmaci, dall'uso di stupefacenti ed allucinogeni;
 - e) da operazioni chirurgiche, accertamenti o cure mediche non resi necessari da infortunio;
 - f) dalla partecipazione dell'Assicurato a delitti da lui commessi o tentati;
 - g) atti di terrorismo;
 - h) da guerra, lotta armata o insurrezione anche in aree geografiche limitate, salvo quanto previsto al punto "Infortuni causati da guerra e insurrezione" dell'art. "OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE" lettera E;
- Sono altresì esclusi gli infortuni causati dalla pratica:
- i) di sport comportanti l'uso di veicoli e di natanti a motore;
 - j) dello sport del paracadutismo;
 - k) dei seguenti altri sport: pugilato, lotta nelle sue varie forme, atletica pesante, rugby, football americano, speleologia, alpinismo, free climbing, guidoslitta, bob, sci acrobatico, kite-surfing, salto dal trampolino con sci o idrosci, immersione con autorespiratore;
 - l) di sport che sono per te attività professionale, principale o secondaria, non dichiarata;
 - m) di gare/competizioni che comportano attività estreme e atti di temerarietà comprese le gare podistiche;
 - n) tutte le attività che comportino uso di mine, armi e/o sostanze pericolose, esplosivi, accesso a miniere, scavi e/o cave e attività estrattive di terra e di mare.

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.

• LIMITE CATASTROFALE

Se sei coinvolto in un atto di terrorismo che interessa anche altri assicurati di Europ Assistance, Europ Assistance per la garanzia Spese mediche complessivamente e per tutti i suoi assicurati coinvolti, garantisce un massimale di 10 milioni di Euro per Evento Catastrofale.

Se questo massimale non è sufficiente per pagare tutti gli assicurati coinvolti, Europ Assistance riduce i rimborsi di ogni singolo assicurato tenendo conto dei massimali indicati nelle loro polizze. Per gli assicurati con massimale illimitato, Europ Assistance riduce i rimborsi tenendo come massimale di riferimento 1 milione di Euro.

La somma complessiva dei costi non può superare il massimale previsto.

A) GARANZIA ANNULLAMENTO VIAGGIO

• LIMITI

Europ Assistance non ti paga le quote di iscrizione e/o assicurazioni.

• SCOPERTO

Europ Assistance applica uno scoperto per il Modulo A) del 15%.

C) GARANZIA SPESE MEDICHE

• FRANCHIGIA

Europ Assistance applicherà una franchigia di Euro 50,00 per sinistro. La franchigia non è applicata nel caso di sinistro avvenuto in un paese dell'Unione Europea se hai usato la tua tessera Europea assicurazione malattia – TEAM.

E) GARANZIA INFORTUNI IN VIAGGIO

• LIMITI DI ETÀ

Per la garanzia Infortuni questa polizza assicura persone con età non superiore a 75 anni.

Se compi i 75 anni nel periodo di validità della polizza, ti consideriamo comunque assicurato fino alla data di scadenza.

L'eventuale incasso dei premi, scaduti successivamente, da parte di Europ Assistance, dà diritto alla Contraente di richiederne la restituzione, con la maggiorazione degli interessi legali, in qualunque momento.

• FRANCHIGIA ASSOLUTA SULL'INVALIDITÀ PERMANENTE

Sul capitale assicurato per Invalidità Permanente è applicata la seguente franchigia assoluta del 5%.

Pertanto, sul capitale assicurato per Invalidità permanente pari od inferiore al 5%, non è dovuto alcun indennizzo; per Invalidità Permanente superiore al 5%, l'indennizzo viene riconosciuto solo per la percentuale in più rispetto 5%.

Nel caso in cui l'Invalidità Permanente sia di grado superiore al 20% della totale, l'indennizzo verrà liquidato senza togliere di alcuna franchigia.

Esempi di scoperto:

n. 1 (scoperto del 10% inferiore al minimo previsto)	
ammontare del danno stimato	Euro 900,00
scoperto 10% con un minimo di Euro 500,00	Euro 90,00
danno indennizzabile/risarcibile nei limiti del massimale (Euro 900 – Euro 500,00)	Euro 400,00

n. 2 (scoperto del 10% superiore al minimo previsto)	
ammontare del danno stimato	Euro 6.000,00
scoperto 10% con un minimo di Euro 500,00	Euro 600,00
danno indennizzabile/risarcibile nei limiti del massimale (Euro 6000,00 – Euro 600,00)	Euro 5.400,00

Esempio di franchigia:

Ammontare danno	Euro 100,00
Franchigia fissa e assoluta	Euro 40,00
Somma liquidata	Euro 60,00
i sinistri fino a Euro 40,00 non verranno indennizzati/risarciti	

SEZIONE III – OBBLIGHI DELL'ASSICURATO E DI EUROP ASSISTANCE



Che obblighi hai e che obblighi ha l'impresa?



Ci sono limiti di copertura?

Art. 18. - SANZIONI INTERNAZIONALI

Le "Sanzioni Internazionali" indicano l'insieme delle disposizioni nazionali e internazionali che regolano gli embarghi, gli individui e le entità sanzionate, il finanziamento del terrorismo e le restrizioni commerciali adottate da: i) Nazioni Unite; (ii) Unione Europea;

(iii) Stati Uniti d'America, principalmente attraverso l'Office of Foreign Assets Control del Dipartimento del Tesoro degli Stati Uniti;

(iv) Regno Unito e (v) giurisdizioni nazionali che disciplinano le presenti Condizioni di Assicurazione.

Europ Assistance Italia S.p.A. non è tenuta a fornire alcuna copertura assicurativa, né a liquidare sinistri, né a fornire prestazioni o servizi descritti nelle Condizioni di Assicurazione se questo la espone a qualsiasi sanzione, divieto o restrizione ai sensi delle risoluzioni delle Nazioni Unite o delle sanzioni commerciali o economiche, leggi o regolamenti dell'Unione Europea, degli Stati Uniti d'America, del Regno Unito o di giurisdizioni nazionali applicabili che disciplinano le presenti Condizioni di Assicurazione.

Questa clausola prevarrà su qualsiasi clausola contraria eventualmente contenuta in queste Condizioni di Assicurazione.

Per ulteriori dettagli puoi visitare:

<https://www.europ-assistance.com/en/who-we-are/international-regulatory-information>

La copertura assicurativa non è operante nei seguenti Paesi: Siria, Corea del Nord, Iran, Venezuela, Bielorussia, Russia, Birmania (Myanmar), Afghanistan e nelle seguenti Regioni: Crimea, Donetsk e Lugansk.

Attenzione!

Se sei una "United States Person" e sei a Cuba, per poter avere l'assistenza, Indennizzi/Risarcimenti previsti in Polizza devi dimostrare ad Europ Assistance Italia S.p.A. di essere a Cuba rispettando le leggi USA.

Senza l'autorizzazione al tuo soggiorno a Cuba Europ Assistance Italia S.p.A. non può fornire l'assistenza e riconoscierti Indennizzi/Risarcimenti.

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 TOP 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 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

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

Per tutte le garanzie diverse dall' Annullamento Viaggio Integrativo e dalle Spese mediche dovrai denunciare il sinistro **entro 15 giorni dalla data del rientro**.

Per la Garanzia Annullamento Viaggio dovrai denunciare il sinistro **entro 5 giorni dal verificarsi dello stesso e comunque entro le 24 ore successive alla data di partenza**.

Per la garanzia Spese Mediche 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 02-58.47.70.10

oppure

- all'indirizzo mail: sinistriveratour@europassistance.it

Devi fornire i seguenti dati/documenti:

- nome, cognome, indirizzo, numero di telefono, codice fiscale;
- numero della tessera 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

In aggiunta devi inviare i seguenti dati/documenti:

A) GARANZIA ANNULLAMENTO VIAGGIO

Devi comunicare all'organizzazione viaggi o agenzia la rinuncia formale al viaggio per fermare la misura delle penali applicabili.

Devi inoltre presentare ad Europ Assistance i seguenti dati/documenti:

- documentazione attestante il legame tra l'Assicurato e l'eventuale altro soggetto che ha determinato la rinuncia.
- scheda di iscrizione al viaggio o documento analogo;
- ricevute (acconto, saldo, penale) di pagamento del viaggio;
- estratto conto di conferma prenotazione;
- fattura relativa alla penale addebitata;

Europ Assistance può chiederti di inviarti tutta la suddetta documentazione in originale.

La mancata produzione dei documenti sopra elencati può comportare la decadenza dal diritto all'indennizzo.

Europ Assistance ha diritto di subentrare nel possesso dei titoli di viaggio che non hai utilizzato, come condizione del rimborso.

Attenzione!

Pena la decadenza al diritto al rimborso devi comunicare all'organizzazione viaggi o agenzia la rinuncia formale al viaggio per fermare la misura delle penali applicabili. Europ Assistance rimborserà la penale d'annullamento prevista alla data in cui si è verificata la causa che ha dato origine alla rinuncia, l'eventuale maggiore quota di penale dovuta a seguito di ritardata comunicazione di rinuncia resterà a tuo carico.

C) GARANZIA SPESE MEDICHE

Per importi superiori a Euro 1.000,00 devi telefonare alla **Struttura Organizzativa per permettere la presa in carico delle Spese mediche o per ricevere la necessaria autorizzazione ad anticiparle personalmente**.

per telefonate dall'Italia 800-06.62.26 e dall'estero 02-58.24.57.85

In ogni caso, devi inoltre presentare ad Europ Assistance i seguenti dati/documenti:

- il certificato di Pronto Soccorso scritto sul luogo del sinistro in cui viene indicata la patologia sofferta o la diagnosi medica che certifichi il tipo di infortunio subito e come è successo;
- la copia conforme all'originale della cartella clinica, se sei stato ricoverato;
- 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'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.

D) GARANZIA RISCHIO ZERO

Devi inoltre presentare ad Europ Assistance i seguenti dati/documenti:

Per il caso A

- estratto conto di conferma emesso dall'Organizzazione/Agenzia Viaggi;
- documento comprovante la rinuncia da parte tua alla modifica del viaggio proposta dal Tour operator.

Per il caso B

- estratto conto di conferma emesso dall'Organizzazione/Agenzia Viaggi;
- copia del biglietto annullato;

- dichiarazione della società di gestione aeroportuale o del vettore aereo attestante l'avvenuto ritardo aereo oltre le 12 ore.

E) GARANZIA INFORTUNI

Devi inviare la seguente documentazione:

- certificato medico redatto sul posto;
- certificati medici che documentino il decorso delle lesioni, fino alla completa guarigione o alla stabilizzazione delle conseguenze prodotte dall'infortunio.

Tu o, in caso di morte, i beneficiari, dovete consentire a Europ Assistance le indagini, le valutazioni e gli accertamenti necessari, da eseguirsi in Italia.

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.

Art. 21. - CRITERI PER LA LIQUIDAZIONE DEL DANNO

E) GARANZIA INFORTUNI

• CRITERI DI INDENNIZZABILITA'

Europ Assistance ti paga l'indennizzo per le conseguenze dirette, esclusive ed oggettivamente constatabili dell'infortunio.

Se al momento dell'infortunio tu non sei fisicamente integro e sano Europ Assistance ti indennizza soltanto le conseguenze che si sarebbero comunque verificate qualora l'infortunio ti avesse colpito una persona fisicamente integra e sana.

In caso di perdita anatomica o riduzione funzionale di un organo o di un arto già minorato, le percentuali di cui all'Art "OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE" punto "Invalidità Permanente" della Garanzia Infortuni in viaggio, sono diminuite tenendo conto del grado di invalidità preesistente.

• RINUNCIA AL DIRITTO DI SURROGAZIONE (ART. 1916 DEL CODICE CIVILE)

Europ Assistance rinuncia a chiedere a chi ti ha provocato l'infortunio, la somma che Europ Assistance ti ha pagato.

• VALUTAZIONE DEL DANNO – ARBITRATO IRRITUALE

In caso di disaccordo fra te ed Europ Assistance, in merito all'indennizzabilità del sinistro, le Parti possono demandare la soluzione della Controversia per iscritto a due medici, nominati uno per parte, che si riuniscono nel Comune sede di istituto di Medicina Legale più vicino al luogo di residenza dell'Assicurato.

Tali medici, ove vi sia divergenza su quanto sopra indicato, costituiscono un Collegio medico formato da loro stessi e da un terzo medico dagli stessi nominato o, in caso di disaccordo, dal Consiglio dell'Ordine dei medici avente giurisdizione nel luogo ove deve riunirsi il Collegio dei medici. Il terzo medico così nominato avrà la funzione di Presidente del Collegio. Il Collegio medico risiede nel comune più vicino al luogo di residenza dell'Assicurato, sede di Istituto di medicina legale. Ciascuna delle Parti sostiene le proprie spese e remunera il medico da essa designato, contribuendo per metà delle spese e delle competenze per il terzo medico.

Le decisioni del Collegio medico sono prese a maggioranza di voti, con dispensa da ogni formalità di legge, e sono vincolanti per le Parti che rinunciano fin d'ora a qualsiasi impugnativa, salvo i casi di violenza, dolo, errore o violazione di patti contrattuali.

I risultati delle operazioni arbitrali devono essere raccolti in apposito verbale, da redigersi in doppio esemplare, uno per ognuna delle Parti.

Le decisioni del Collegio medico sono vincolanti per le Parti anche se uno dei medici rifiuta di firmare il relativo verbale; tale rifiuto deve essere attestato dagli arbitri nel verbale definitivo.

È comunque fatta salva la facoltà per te di rivolgerti all'Autorità Giudiziaria.

GLOSSARIO

Assicurato: soggetto il cui interesse è protetto dall'Assicurazione che abbia acquistato la presente polizza dal Tour Operator VERATOOUR S.p.A. in Italia, Repubblica di San Marino, Città Stato del Vaticano (a cui nelle Condizioni di Assicurazione ci rivolgiamo dando del tu).

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

Atto di Terrorismo: azione intenzionalmente posta in essere o anche solo minacciata da una o più persone espressione di gruppi organizzati, al fine di intimidire, condizionare o destabilizzare uno Stato, la popolazione o una parte di essa.

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.

Connecting time: l'intervallo di tempo stabilito dalle Società aeroportuali e dai vettori aerei, intercorrente fra l'orario di atterraggio

Conseguenza Indiretta:

Per la garanzia Annullamento viaggio: qualsiasi motivazione che, non colpendo direttamente l'assicurato e/o i suoi familiari/compagno di viaggio, obblighi lo stesso ad annullare la propria prenotazione piuttosto che interrompere il proprio soggiorno.

Per la garanzia Spese Mediche: 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: VERATOOUR S.p.A. che ha sottoscritto con Europ Assistance la polizza a favore dei propri clienti.

e la partenza del volo successivo necessari per raggiungere la destinazione.

Cose: oggetti materiali e, limitatamente alla garanzia "Responsabilità civile del viaggiatore", gli animali.

Destinazione: la località riportata sul contratto di viaggio/estratto conto di prenotazione della Contraente di polizza come meta del soggiorno o la prima tappa in caso di viaggio che preveda un pernottamento.

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): EuropAssistancelitaliaSpA@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 soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

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

Famiglia: tu e i tuoi conviventi, come indicati dall'art. 4 del D.P.R. 30/05/1989 n. 223 e risultanti da certificato anagrafico o da documento internazionale ad esso equivalente;

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.

Franchigia: importo che rimane a tuo carico espresso in cifra che viene detratta dall'importo del danno indennizzabile.

Furto: il reato previsto all'art. 624 del Codice Penale, commesso da chiunque si impossessi della cosa mobile altrui, sottraendola a chi la detiene, al fine di trarne profitto per sé o per altri.

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.

Invalità permanente: perdita definitiva, a seguito di infortunio, in misura totale o parziale della tua capacità fisica allo svolgimento di un qualsiasi lavoro, indipendentemente dalla tua professione.

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 e 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.

Overbooking: sovra prenotazione dei posti disponibili per un servizio turistico (es. vettore aereo, hotel) rispetto alla effettiva capacità/disponibilità.

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.

Passeggero: soggetto trasportato a bordo di aeromobile.

Periodo assicurativo: periodo che inizia alle ore 24 della data di effetto della polizza e termina alla scadenza della polizza stessa.

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.

Rapina: il reato, previsto all'art. 628 del Codice Penale, commesso da chiunque si impossessi, mediante violenza o minaccia alla persona, della cosa mobile altrui, sottraendola a chi la detiene, per procurare a sé o ad altri un ingiusto profitto.

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.

Scoperto: importo che rimane a carico dell'Assicurato, espresso in percentuale del danno indennizzabile.

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.

Terrorismo: è considerato come terrorismo, ogni atto di violenza o minaccia di violenza rivolto ad una collettività indeterminata di persone e perpetrato per motivi politici, religiosi, etnici, ideologici e simili. L'atto di violenza o la minaccia di violenza è tale da diffondere panico, terrore, insicurezza nella popolazione o in parte di essa e ad esercitare influenze su un governo o istituzioni statali per costringere chi ha il potere a prendere decisioni a fare o tollerare soluzioni che non avrebbero accettato in condizioni normali. Non sono considerati come terrorismo i disordini interni. Come tali valgono violenze contro persone o cose commesse in occasione di assembramenti, sommosse o tumulti come pure danni dovuti a saccheggio in rapporto diretto con disordini interni.

Tessera "VeraTop": il documento, riportante le condizioni di assicurazione redatto in formato cartaceo ed elettronico e rilasciato all'Assicurato prima della partenza.

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

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.

Volo di avvicinamento: l'eventuale primo volo, prenotato tramite il Tour Operator, che ti consente di raggiungere l'aeroporto di partenza previsto dal contratto stesso.

Europ Assistance Italia S.p.A.

Sede sociale, Direzione e Uffici: Via del Mulino, 4 - 20057 Assago (MI) - Tel. 02 5838.41 - www.europassistance.it
Indirizzo posta elettronica certificata (PEC): EuropAssistancelitaliaSpA@pec.europassistance.it
Capitale Sociale Euro 12.000.000,00 i.v. - Rea 754519 - Partita IVA 0133350323 - Reg. Imp. Milano e C.F. 80039790151
Impresa autorizzata all'esercizio delle assicurazioni, con decreto del Ministero dell'Industria, del Commercio e dell'Artigianato n. 19569 del 2/6/93 (Gazzetta Ufficiale del 1/7/93 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 soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

www.europassistance.it



COME TELEFONARE AD EUROP ASSISTANCE

Per ricevere le prestazioni di Assistenza o in caso di Garanzia Spese Mediche, puoi telefonare alla 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:

800-06.62.26
dall'estero 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;
- codice fornitura;
- 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 fornire le garanzie previste nelle Condizioni di Assicurazione deve trattare i tuoi dati e per questo ha bisogno del tuo consenso, come dice il Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati personali. Fornisci liberamente il tuo consenso al trattamento dei dati personali telefonando o scrivendo o facendo telefonare o scrivere ad Europ Assistance. Quando è necessario il consenso potrà riguardare anche l'utilizzo dei dati relativi allo stato di salute o i reati e le condanne penali, come indicato nell'Informativa sul trattamento dei dati che hai ricevuto.

RECLAMI

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto 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 - e-mail: 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, correlando 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 esaustiva 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.

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 (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 arbitro 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.

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 arbitro 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. 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).

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^[1] 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 Tuo(i) Dati personali^[2].

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

Perché Europ Assistance Italia utilizza i Tuo(i) Dati personali e cosa succede se non li fornisci o non autorizzi ad usarli

Europ Assistance Italia utilizza i Tuo(i) Dati personali, se necessario 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 Tuo(i) 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 Tuo(i) 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 Tuo(i) 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 Tuo(i) 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 Tuo(i) 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 Tuo(i) Dati personali e a chi li comunica

Europ Assistance Italia, attraverso suoi dipendenti, collaboratori ed anche soggetti/società esterni^[3], 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 Tuo(i) 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^[4].

Europ Assistance Italia, in base alla attività che deve svolgere, potrà usare i Tuo(i) 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 Tuo(i) 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 Tuo(i) Dati personali fuori dalla Unione Europea contattando l'Ufficio Protezione Dati.

Europ Assistance Italia non renderà accessibili al pubblico i Tuo(i) Dati personali.

Per quanto tempo Europ Assistance Italia conserva i Tuo(i) 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 Tuo(i) 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 Tuo(i) 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 Tuo(i) diritti a tutela dei Tuo(i) 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.

Come puoi fare per far valere i Tuo(i) diritti a tutela dei Tuo(i) dati personali

- Per conoscere quali sono i Tuo(i) 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 Tuo(i) Dati personali trattati presso Europ Assistance Italia;
- per opporsi al trattamento dei Tuo(i) 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 Tuo(i) oppure tale trattamento sia necessario per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; per opporsi al trattamento dei Tuo(i) 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

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 dove potrà anche trovare maggiori informazioni sulle politiche in materia di protezione dei dati personali adottate da Europ Assistance Italia.

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

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

[3] 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.

[4] 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.