



Europ Assistance Italia S.P.A.



TO STANDARD COMPLETO

Polizza danni stipulata ai sensi dell'articolo 1891 del Codice Civile
tra

Europ Assistance Italia S.p.A. con sede in Via del Mulino n.4, 20057 Assago (MI) –
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 unipersonale soggetta alla direzione e al
coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

-di seguito chiamata "Europ Assistance" –

e

La Società che svolge l'attività di Operatore Turistico o attività di locazione di Strutture
ricettive extra alberghiere per brevi durate, che ha la sede legale e fiscale in Italia,
Repubblica di San Marino, Stato città del Vaticano e che sottoscrive la polizza a favore di
terzi e ne assume i relativi oneri.

- di seguito chiamata "la Contraente" –

a favore dei clienti della Contraente

Edizione 25.01.2026

PARTE I CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE PER LA CONTRAENTE

SEZIONE I CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE PER LA CONTRAENTE	1
QUALI REGOLE SI APPLICANO?	1
ART. 1. ASSICURAZIONE A FAVORE DI TERZO	1
ART. 2. DOCUMENTAZIONE PER GLI ASSICURATI	1
ART. 3. DICHIARAZIONI RELATIVE ALLE CIRCOSTANZE DEL RISCHIO	1
ART. 4. AGGRAVAMENTO DEL RISCHIO	2
ART. 5. DIMINUZIONE DEL RISCHIO	2
ART. 6. VARIAZIONI NELLA PERSONA DELLA CONTRAENTE	2
ART. 7. DIRITTO DI VERIFICA	3
ART. 8. RECESSO IN CASO DI SINISTRO	3
ART. 9. PUBBLICAZIONI	3
ART. 10. PREMIO, MODALITA' DI PAGAMENTO, DECORRENZA, DURATA E RINNOVO DELLA POLIZZA	4
ART. 11. PREMIO ANTICIPATO E PREMIO MINIMO GARANTITO	5
ART. 12. SPACCATURA PER RAMO DEL PREMIO PRO-CAPITE	5
ART. 13. OPERATIVITÀ DELLA POLIZZA IN CASO DI ANNULLAMENTO VIAGGIO	6
ART. 14. FORMA DELL'ASSICURAZIONE	6
ART. 15. ONERI FISCALI	6
ART. 16. COMUNICAZIONI PER L'OPERATIVITA' DELLA POLIZZA	6
ART. 17. REGOLAZIONE DEL PREMIO	7
ART. 18. NUMERO TELEFONICO	7
ART. 19. LEGGE REGOLATRICE E GIURISDIZIONE	7
ART. 20. FORMA DEL CONTRATTO	8
ART. 21. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA	8
ART. 22. EFFETTO DELLE SANZIONI INTERNAZIONALI SULLA COPERTURA	8
ART. 23. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	9
ART. 24. OPERATIVITA' DELLA POLIZZA SULLA VENDITA AL NETTO	13
SEZIONE II CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE PER L'ASSICURATO	2
QUALI REGOLE SI APPLICANO?	2
ART. 1. ALTRE ASSICURAZIONI	2
ART. 2. LEGGE REGOLATRICE E GIURISDIZIONE	2
ART. 3. TERMINI DI PRESCRIZIONE	2
ART. 4. VALUTA DI PAGAMENTO	2
ART. 5. SEGRETO PROFESSIONALE	3
ART. 6. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	3
SEZIONE III DESCRIZIONE DELLE GARANZIE	3
CHE COSA È ASSICURATO?	3
ART. 7. OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE	3
DOVE VALGONO LE GARANZIE?	23
ART. 8. ESTENSIONE TERRITORIALE	23
QUANDO COMINCIANO LE COPERTURE E QUANDO FINISCONO?	24
ART. 9. DECORRENZA E DURATA DELLE GARANZIE	24
SEZIONE IV RISCHI ESCLUSI E LIMITAZIONI DELLE GARANZIE	25
CHE COSA NON È ASSICURATO?	25
ART. 10. ESCLUSIONI	25

PARTE I CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE PER LA CONTRAENTE

CI SONO LIMITI DI COPERTURA?	34
ART. 11. EFFETTO DELLE SANZIONI INTERNAZIONALI SULLA COPERTURA ASSICURATIVA	34
ART. 12. LIMITAZIONI DELLE GARANZIE	34
SEZIONE V OBBLIGHI DELL' ASSICURATO E DI EUROP ASSISTANCE	39
CHE OBBLIGHI HAI E CHE OBBLIGHI HA L'IMPRESA?	39
ART. 13. OBBLIGHI DELL'ASSICURATO IN CASO DI SINISTRO	39
ART. 14. CRITERI PER LA LIQUIDAZIONE DEL DANNO	48
COME CONTATTARE EUROP ASSISTANCE	54
RECLAMI	56
COSA SONO I DATI PERSONALI E COME VENGONO UTILIZZATI DA EUROP ASSISTANCE ITALIA SPA	1
GLOSSARIO	1

PARTE I CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE PER LA CONTRAENTE

SEZIONE I CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE PER LA CONTRAENTE

QUALI REGOLE SI APPLICANO?

Art. 1. ASSICURAZIONE A FAVORE DI TERZO

La Contraente sottoscrive con Europ Assistance questa Polizza in favore dei suoi Clienti (in seguito chiamati “Assicurati”). Il rapporto tra gli Assicurati ed Europ Assistance è regolato esclusivamente dalle Condizioni di Assicurazione. Europ Assistance è responsabile e risponderà delle eventuali richieste degli Assicurati per le garanzie contenute nelle Condizioni di Assicurazione. **Per gli articoli “Comunicazioni per l’operatività dell’assicurazione”, se presente e “Documentazione per gli Assicurati” è responsabile la Contraente di Polizza.**

Art. 2. DOCUMENTAZIONE PER GLI ASSICURATI

La Contraente si impegna a consegnare agli Assicurati copia delle Condizioni di Assicurazione. Le Condizioni di Assicurazione comprendono l’Informativa sul trattamento dei dati.

La mancata consegna delle Condizioni di Assicurazione agli Assicurati da parte della Contraente comporta responsabilità diretta della Contraente per eventuali indennizzi pagati o assistenze erogate agli stessi, nonché per eventuali danni subiti da Europ Assistance o sanzioni pecuniarie date dall’Autorità a Europ Assistance stessa.

Art. 3. DICHIARAZIONI RELATIVE ALLE CIRCOSTANZE DEL RISCHIO

La Contraente deve descrivere il rischio che intende assicurare in modo esatto e completo. Se la Contraente fa dichiarazioni inesatte o incomplete che impediscono ad Europ Assistance di calcolare correttamente il premio in relazione al rischio o ai rischi descritti, Europ Assistance può:

- **chiedere l’annullamento della Polizza**, se la Contraente ha agito con dolo o colpa grave¹;

¹ si applicano gli artt. 1892 e 1894 del Codice Civile

PARTE I CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE PER LA CONTRAENTE

- **recedere dalla Polizza**, se la Contraente ha agito senza dolo o colpa grave².

È fatto salvo il diritto all'oblio oncologico.

Art. 4. AGGRAVAMENTO DEL RISCHIO

La Contraente deve informare Europ Assistance di ogni circostanza che aggrava il rischio. In questo caso, Europ Assistance può decidere di recedere dalla Polizza³.

Art. 5. DIMINUZIONE DEL RISCHIO

Se la Contraente informa Europ Assistance di circostanze che diminuiscono il rischio, Europ Assistance, a partire dalla data di scadenza della Polizza o della rata di premio successiva a questa comunicazione, riduce il premio e rinuncia al diritto di recedere dalla Polizza.

Art. 6. VARIAZIONI NELLA PERSONA DELLA CONTRAENTE

Se la Contraente è una società e se la società:

- viene venduta o vengono vendute parte delle sue attività, la Polizza si trasferisce a chi ha acquistato la società stessa;
- si fonde con un'altra società, la Polizza continua con la società incorporante o con quella che nasce dalla fusione;
- si trasforma o cambia ragione sociale, la Polizza continua con la nuova società.

Entro 15 giorni dalla vendita, fusione, trasformazione o cambio della ragione sociale, la Contraente o l'acquirente o la società incorporante o risultante da fusione, deve informare Europ Assistance. Europ Assistance ha 30 giorni di tempo dal ricevimento della comunicazione per decidere se recedere dalla Polizza. Per recedere dalla Polizza Europ Assistance dovrà inviare alla Contraente o alla società che ha provveduto ad effettuare la comunicazione di intervenuta variazione una comunicazione scritta, che riporti la volontà di recedere. Il recesso avrà efficacia dopo 15 giorni dal ricevimento della comunicazione.

Se la società Contraente si scioglie o viene messa in liquidazione, la Polizza cessa con effetto immediato ed Europ Assistance restituisce alla Contraente la parte di

² si applicano gli artt. 1893 e 1894 del Codice Civile.

³ dall'art. 1898 del Codice Civile

PARTE I CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE PER LA CONTRAENTE

premio pagata e non goduta. La quota di premio che viene restituita, è calcolata trattenendo le imposte e dopo aver effettuato la regolazione con il premio minimo garantito annuo calcolato pro-rata, ove previsto.

Art. 7. DIRITTO DI VERIFICA

Europ Assistance può effettuare verifiche e controlli presso la Contraente, per accertare il rispetto degli obblighi contrattuali. **La Contraente deve collaborare.**

Art. 8. RECESSO IN CASO DI SINISTRO

Dopo ogni denuncia di sinistro e fino al 60° giorno dal pagamento o rifiuto del suo pagamento, la Contraente può recedere dalla Polizza, scrivendo ad Europ Assistance una lettera raccomandata A/R o comunicazione via pec. Il recesso è efficace trascorsi 30 giorni da quello in cui Europ Assistance ha ricevuto la comunicazione. Europ Assistance, nei successivi quindici giorni, rimborsa alla Contraente, la parte di premio relativa al periodo di rischio non corso, trattenendo le imposte.

Anche Europ Assistance, con lo stesso preavviso di trenta giorni, può esercitare la facoltà di recedere dalla Polizza dopo un sinistro tramite lettera raccomandata A/R, comunicazione via pec o tramite qualsiasi altra modalità che offra la prova di avvenuta consegna della comunicazione stessa.

Nel caso in cui la Contraente eserciti la facoltà di recedere dalla Polizza, la stessa si impegna a non consegnare ai propri clienti le Condizioni di Assicurazione in data successiva alla data di efficacia del recesso.

Le Garanzie decorse prima della data di efficacia del recesso, saranno valide fino alla prima scadenza del periodo di copertura per cui la Contraente ha pagato il premio, senza possibilità di rinnovo.

Europ Assistance si impegna a terminare la gestione dei sinistri in corso alla data di efficacia del recesso e la gestione dei sinistri che si verificano prima del recesso e denunciati dopo lo stesso purché entro i termini previsti dall'art. "OBBLIGHI DELL'ASSICURATO IN CASO DI SINISTRO" delle Condizioni di Assicurazione

Art. 9. PUBBLICAZIONI

Se la Contraente realizza delle pubblicazioni relative alle coperture assicurative previste dalla presente Polizza, deve riportare la descrizione delle stesse e deve rispettare quanto

PARTE I CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE PER LA CONTRAENTE

previsto dagli artt. 30 e ss. del Reg. IVASS n. 41/2018. Nelle pubblicazioni la Contraente può riportare il marchio e il logo di Europ Assistance che deve richiedere ad Europ Assistance stessa. **Il testo di tali pubblicazioni, per la parte riguardante Europ Assistance, dovrà essere preventivamente approvato da Europ Assistance stessa e, senza accordi scritti tra le parti, le pubblicazioni non riceveranno contributi da parte di Europ Assistance.**

Art. 10. PREMIO, MODALITA' DI PAGAMENTO, DECORRENZA, DURATA E RINNOVO DELLA POLIZZA

Il premio che la Contraente versa ad Europ Assistance è calcolato in base al numero di Assicurati che la Contraente dichiara di mettere in copertura nel corso dell'anno assicurativo.

La Contraente paga alla firma della presente Polizza, e ad ogni successivo rinnovo annuale, l'importo previsto nel Modulo di Polizza Mod. 25119, come anticipo rispetto alla regolazione che verrà effettuata come previsto all'articolo "Regolazione del Premio".

La presente Polizza decorre dalle ore 24.00 del giorno indicato sul Modulo di Polizza Mod. 25119, se il premio o la prima rata di premio sono stati pagati; altrimenti ha effetto dalle ore 24.00 del giorno del pagamento, e scade alle ore 24.00 del giorno indicato sul Modulo di Polizza Mod. 25119.

Se la Contraente non paga i premi o le rate di premio successive, la Polizza resta sospesa dalle ore 24.00 del quindicesimo giorno dopo quello della scadenza del pagamento e riprende vigore dalle ore 24.00 del giorno del pagamento medesimo. La Polizza è risolta di diritto⁴, se Europ Assistance, nel termine di sei mesi dal giorno in cui il premio o la rata sono scaduti, non agisce per la riscossione. È comunque diritto di Europ Assistance chiedere il pagamento del premio relativo al periodo di assicurazione in corso e delle spese sostenute.

Eventuali garanzie erogate nel periodo di sospensione saranno oggetto di specifico addebito alla Contraente.

I premi devono essere pagati a Europ Assistance con le seguenti modalità:

⁴ ai sensi dell'art. 1901, comma 3 del Codice Civile

PARTE I CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE PER LA CONTRAENTE

- alla firma del Modulo di Polizza Mod. 25119: mediante bonifico bancario sul conto corrente intestato a Europ Assistance Italia S.p.A. - IT36V0200805351000105898724 o, qualora presente, all'intermediario autorizzato da Europ Assistance stessa all'incasso dei premi.
- in fase di rinnovo e di pagamento delle appendici di regolazione: mediante bonifico bancario sul conto corrente intestato a Europ Assistance Italia S.p.A. sopra indicato, oppure mediante autorizzazione di addebito permanente sul conto corrente che comunichi ad Europ Assistance (SEPA – SDD), a seconda della modalità di pagamento scelta in fase di sottoscrizione della polizza o, qualora presente, all'intermediario autorizzato da Europ Assistance stessa all'incasso dei premi.

Se una delle due parti non dà disdetta almeno 60 giorni prima della scadenza la Polizza si rinnova alle stesse condizioni e per una durata uguale a quella che la Polizza stessa aveva in origine - esclusa la frazione d'anno - ma in ogni caso non superiore a due anni e così successivamente.

La Contraente può dare disdetta mediante lettera raccomandata A.R. o comunicazione tramite pec.

Europ Assistance può dare disdetta tramite lettera raccomandata A/R, comunicazione via pec o tramite qualsiasi altra modalità che offra la prova di avvenuta consegna della comunicazione stessa

Art. 11. PREMIO ANTICIPATO E PREMIO MINIMO GARANTITO

La Contraente, nel momento in cui firma il Modulo di Polizza Mod. 25119 e ad ogni rinnovo annuale, si impegna a pagare ad Europ Assistance il Premio Annuo Anticipato Minimo Garantito indicato sullo stesso Modulo.

Art. 12. SPACCATURA PER RAMO DEL PREMIO PRO-CAPITE

Europ Assistance e la Contraente stabiliscono come premio che la Contraente dovrà pagare ad Europ Assistance per ogni Assicurato quello che è indicato nel Modulo di Polizza Modello 25119.

Il premio è diviso per Ramo con le percentuali che sono indicate nello schema che segue in base alle varie combinazioni acquistabili dal Contraente:

PARTE I CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE PER LA CONTRAENTE

		PESATE															
pacchetto base	ASSISTENZA (R18)	20,00%	19,41%	18,85%	18,85%	18,42%	18,32%	17,92%	17,92%	17,44%	19,41%	18,85%	18,42%	17,92%	19,41%	18,42%	18,96%
	RSM (R2)	10,00%	9,70%	9,43%	9,43%	9,22%	9,16%	8,97%	8,96%	8,72%	9,70%	9,43%	9,22%	8,97%	9,70%	9,22%	9,48%
	ANNULLAMENTO (R16)	63,06%	61,19%	59,42%	59,42%	58,08%	57,76%	56,49%	56,50%	54,98%	61,19%	59,42%	58,08%	56,49%	61,19%	58,08%	59,77%
	INTERRUZIONE VIAGGIO (R16)	6,94%	6,73%	6,54%	6,54%	6,39%	6,36%	6,22%	6,22%	6,05%	6,73%	6,54%	6,39%	6,22%	6,73%	6,39%	6,57%
opzionale	BAGAGLIO (R7)		2,97%	2,88%	2,88%	2,82%	2,80%	2,74%	2,74%	2,67%							
opzionali in abbinamento	RC (R13)			1,15%			1,12%		1,10%	1,07%	1,19%	1,15%	1,13%	1,10%			
	TUTELA (R17)			1,73%			1,68%		1,64%	1,60%	1,78%	1,73%	1,69%	1,64%			
opzionale	INFORTUNI IN VIAGGIO (R1)				2,88%		2,80%	2,74%		2,67%		2,88%		2,74%	2,97%	2,82%	
opzionali in abbinamento	RISCHIO ZERO (R16)					1,69%		1,64%	1,64%	1,60%			1,69%	1,64%		1,69%	1,74%
	RITARDO VOLO (R16)					1,69%		1,64%	1,64%	1,60%			1,69%	1,64%		1,69%	1,74%
	RIPROGRAMMAZIONE VIAGGIO (R16)					1,69%		1,64%	1,64%	1,60%			1,69%	1,64%		1,69%	1,74%

Art. 13. OPERATIVITÀ DELLA POLIZZA IN CASO DI ANNULLAMENTO VIAGGIO

La Contraente può assicurare Viaggi il cui valore rientra nei massimali indicati nella Garanzia Annullamento Viaggio o locazione, all'Art. "OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE".

Art. 14. FORMA DELL'ASSICURAZIONE

Le garanzie di questa polizza sono valide se la Contraente applica il tasso all'intero costo del viaggio di ciascun Assicurato. Nel costo devi includere i costi di gestione pratica viaggio e quello dei visti.

Se applichi il tasso ad una sola parte del valore del viaggio, Europ Assistance rimborsa la penale in proporzione al valore del viaggio assicurato⁵.

Art. 15. ONERI FISCALI

La Contraente paga le imposte relative alla presente Polizza tramite Europ Assistance. Le imposte sono incluse nel premio assicurativo.

Art. 16. COMUNICAZIONI PER L'OPERATIVITA' DELLA POLIZZA

Per l'operatività dell'Assicurazione, la Contraente si impegna a dare ad Europ Assistance, entro le ore 24:00 del primo giorno lavorativo che segue la prenotazione, per mezzo del

⁵Art. 1907 C.C. regola proporzionale

PARTE I CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE PER LA CONTRAENTE

portale TO/EURA POINT all'indirizzo web: <https://eurapoint.europassistance.it/> i dati identificativi degli Assicurati e più precisamente i nominativi delle persone e ogni altro riferimento al viaggio (si veda il Manuale Utente quanto alle modalità di comunicazione/utilizzo).

L'immediata e l'esatta comunicazione dei dati degli aventi diritto costituisce condizione essenziale per l'operatività delle Garanzie.

In mancanza di tali comunicazioni, la Contraente si assumerà tutti gli oneri e le spese sostenute da Europ Assistance per le Garanzie che la stessa abbia dovuto erogare.

Art. 17. REGOLAZIONE DEL PREMIO

La Contraente ed Europ Assistance effettueranno delle regolazioni mensili in base al numero degli assicurati comunicati come previsto dall'Articolo COMUNICAZIONI PER L'OPERATIVITA DELLA POLIZZA e tenendo conto dei premi incassati come anticipo.

La Contraente ed Europ Assistance effettueranno anche una regolazione annua tenendo conto dei premi incassati a titolo di anticipo, di regolazione e il premio minimo garantito.

La Contraente si impegna a pagare l'importo indicato nelle appendici di regolazione entro 30 giorni dal loro ricevimento sul conto corrente intestato a Europ Assistance Italia S.p.A. o, qualora presente, all'intermediario autorizzato da Europ Assistance stessa all'incasso dei premi.

Quando il premio minimo garantito non viene raggiunto, la Contraente dovrà versare ad Europ Assistance, nel termine di cui sopra, la differenza tra i premi già pagati e quello minimo garantito.

Art. 18. NUMERO TELEFONICO

Europ Assistance metterà a disposizione degli Assicurati per le richieste di assistenza la seguente linea telefonica:

- **+39 02 58.28.65.32 valido per telefonate dall'Italia e dall'estero.**

Art. 19. LEGGE REGOLATRICE E GIURISDIZIONE

La Polizza è regolata dalla legge italiana.

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

PARTE I CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE PER LA CONTRAENTE

Art. 20. FORMA DEL CONTRATTO

Il contratto deve essere concluso per iscritto. Ogni modifica o variazione della Polizza deve essere fatta, provata e accettata per iscritto da Europ Assistance e dalla Contraente.

Art. 21. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

La presente Polizza si scioglie automaticamente se la Contraente non rispetta quanto indicato negli articoli “Documentazione per gli Assicurati”, “Diritto di verifica”, “Pubblicazioni”, “Legge regolatrice e giurisdizione”, “Forma del contratto”⁶.

Art. 22. EFFETTO DELLE SANZIONI INTERNAZIONALI SULLA COPERTURA

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

- fornire la copertura assicurativa,
- pagare i sinistri

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

Le “SANZIONI INTERNAZIONALI” sono misure restrittive, ossia limitazioni o divieti imposti delle disposizioni nazionali e/o internazionali. Sono applicabili a individui, gruppi o entità. A titolo esemplificativo e non esaustivo le sanzioni internazionali possono essere adottate da ONU, Unione Europea, Stati Uniti d’America, Regno Unito, singole Nazioni.

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

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

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

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

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

⁶ si applica l’art. 1456 del Codice Civile

PARTE I CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE PER LA CONTRAENTE

Art. 23. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Art. 23.1 INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI RESA AI SOGGETTI APPARTENENTI ALL'ORGANIZZAZIONE DELLA CONTRAENTE (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 norme⁷ che tutelano i Dati personali per proteggerli da utilizzi non corretti. Europ Assistance Italia, quale Titolare del Trattamento, rispetta queste norme e, anche per questo motivo, desidera informarla su cosa fa dei Suoi Dati personali

Se quanto è descritto in questa Informativa non è sufficiente o desidera far valere un diritto previsto dalla normativa, può 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 Suoi Dati personali e cosa succede se Lei non li fornisce o non autorizza ad usarli

Europ Assistance Italia utilizza i Suoi Dati personali per:

svolgere l'attività di gestione del rapporto contrattuale con la contraente;

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, sviluppare soluzioni informatiche, processi e prodotti: i Suoi Dati 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 di contratto; rispondere alle richieste delle autorità, come ad esempio dei

⁷ Il Regolamento Europeo sul Trattamento dei Dati personali UE 2016/679 (di seguito Regolamento Privacy) e la normativa italiana primaria e secondaria

PARTE I CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE PER LA CONTRAENTE

Carabinieri, dell'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS): i Suoi Dati vengono trattati per adempimento di legge o regolamentari.

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

Europ Assistance Italia, attraverso suoi dipendenti, collaboratori ed anche soggetti/società esterni,⁸ utilizza i Dati personali che ha ottenuto da Lei o da altre persone sia su carta sia con il computer.

Europ Assistance Italia potrà comunicare i Suoi Dati personali, se necessario, a soggetti privati e pubblici che operano nel settore assicurativo ed altri soggetti che svolgono compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa⁹.

Europ Assistance Italia, in base alla attività che deve svolgere, potrà usare i Suoi 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 Suoi Dati personali verso soggetti al di fuori dell'Unione Europea avverrà con le opportune e adeguate garanzie in base alla legge applicabile. Lei ha il diritto di ottenere le informazioni e, se opportuno, una copia delle garanzie adottate per trasferire i Suoi Dati personali fuori dalla Unione Europea contattando l'Ufficio Protezione Dati.

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

Per quanto tempo Europ Assistance Italia conserva i suoi 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. In generale, si applica il termine di conservazione decennale previsto dall'articolo 2220 del Codice Civile o altro specifico termine previsto dalla normativa in vigore.

⁸ 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, 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.

⁹ 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, consulenti e altri professionisti; società che forniscono servizi informatici, telematici, finanziari, amministrativi, di archiviazione, di mailing, di profilazione e che rilevano il grado di soddisfazione dei clienti. Le informative sul trattamento dei dati dei soggetti privati e pubblici che operano nel settore assicurativo e degli altri soggetti che svolgono compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa che agiscono quali Titolari del Trattamento si trovano presso gli stessi (es presso i fornitori) e/o su www.europassistance.it.

PARTE I CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE PER LA CONTRAENTE

Quali sono i Suoi diritti a tutela dei Suoi Dati personali

In relazione al trattamento dei Suoi Dati personali Lei ha i seguenti diritti: accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, portabilità, revoca, opposizione che potrà far valere con le modalità riportate nel successivo paragrafo “Come può fare per far valere i suoi diritti a tutela dei suoi dati personali”. Lei ha il diritto di presentare un reclamo al Garante per la Protezione dei dati personali e può trovare maggiori informazioni sul sito

www.garanteprivacy.it.

Come può fare per far valere i Suoi diritti a tutela dei Suoi dati personali

- Per conoscere quali sono i Suoi 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 Suoi Dati personali trattati presso Europ Assistance Italia;
- per opporsi al trattamento dei Suoi 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 Suoi oppure tale trattamento sia necessario per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; per opporsi al trattamento dei Suoi Dati personali per finalità di marketing diretto
- se il trattamento che ha posto in essere il Titolare si basa sul suo consenso, per revocare il consenso prestato, fermo restando che la revoca del consenso precedentemente prestato non toglie liceità al trattamento effettuato prima della revoca,

in qualsiasi momento può scrivere a:

Ufficio Protezione Dati - Europ Assistance Italia S.p.A. – 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.

PARTE I CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE PER LA CONTRAENTE

Art.23.2 CLAUSOLA PRIVACY

- 1. La Contraente si impegna a rendere nota l'Informativa Privacy di cui all'art. 23.1 ai soggetti appartenenti alla Sua organizzazione.**
- 2. La Contraente si impegna altresì a consegnare all'Assicurato le Condizioni di Assicurazione contenenti l'Informativa sul trattamento dei dati per finalità assicurative (ex art. 13-14 del Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati personali) che descrive il trattamento dei dati effettuato da Europ Assistance.**

La Contraente si impegna a far sottoscrivere il relativo consenso al trattamento dei dati relativi alla salute che riguardano l'Assicurato - che conserverà in originale presso di sé, mettendolo a disposizione della Compagnia a semplice richiesta.

Per le gestioni a distanza della polizza, la Contraente si impegna a predisporre processi atti a garantire l'acquisizione del consenso dell'Assicurato al trattamento dei dati relativi alla salute e a mantenere disponibile la relativa prova di acquisizione, mettendola a disposizione della Compagnia a semplice richiesta.

La formulazione di acquisizione consenso che dovrà essere utilizzata è la seguente: "Ho letto l'Informativa sul trattamento dei dati predisposta da Europ Assistance Italia e acconsento al trattamento dei miei dati personali relativi alla salute necessari alla gestione della polizza da parte di Europ Assistance Italia e dei soggetti indicati nell'informativa. Mi impegno a portare a conoscenza di tutti quei soggetti, i cui dati personali potranno essere trattati per la gestione della polizza, del contenuto dell'Informativa e di acquisire dagli stessi il consenso al trattamento dei loro dati".

- 3. La Contraente si impegna a comunicare ad Europ Assistance esclusivamente i nominativi di coloro che hanno sottoscritto il consenso in merito al trattamento dei dati necessario all'esecuzione del rapporto contrattuale. La Contraente garantisce, inoltre, che i dati personali comunicati ad Europ Assistance sono esatti e aggiornati e si impegna a tenere indenne Europ Assistance da qualsiasi danno, perdita, responsabilità o spesa si producesse a carico di Europ Assistance in conseguenza dell'inadempimento di fornire l'informativa così come indicato nella presente clausola.**

PARTE I CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE PER LA CONTRAENTE

4. (ove previsto) Qualora la Contraente richieda ad Europ Assistance, con la finalità di valutazione della polizza sottoscritta, la trasmissione alla Contraente stessa e, se presente e richiesto, al Broker che ha intermediato la Polizza, dei dati degli Assicurati che hanno attivato le garanzie, con evidenza della data di richiesta, della garanzia prestata e dei costi sostenuti tale trattamento di comunicazione viene eseguito da Europ Assistance in adempimento al presente contratto. La Contraente e il Broker in qualità di Titolari del trattamento dei dati agli stessi comunicati dovranno fornire esaustiva informativa all'interessato, raccogliendo, se necessario, il relativo consenso. La Contraente manleva Europ Assistance da qualsiasi danno, perdita, responsabilità o spesa si producesse a carico di Europ Assistance in conseguenza dei trattamenti di dati personali richiesti ai sensi della presente previsione.

Art. 24. OPERATIVITA' DELLA POLIZZA SULLA VENDITA AL NETTO

Le prestazioni di assistenza e le garanzie assicurative oggetto della presente polizza sono operanti anche per i viaggi/soggiorni di programmazione della Contraente rivenduti da altre agenzie di viaggio.

Relativamente alla **garanzia Annullamento Viaggio o locazione Europ Assistance** garantisce l'Assicurato anche per la parte di ricarico applicato dalle Agenzie, che acquistano al netto e rivendono al lordo, sempreché lo stesso non superi il 15%. Le quote eccedenti tale penale di recesso non si intendono assicurate con la presente polizza.



Europ Assistance Italia S.p.A.

TO STANDARD COMPLETO

Contratto di assicurazione danni

Stipulato con

Europ Assistance Italia S.p.A. con sede in Via del Mulino n. 4 - 20057 Assago (MI) –
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 unipersonale soggetta alla direzione e al
coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

Edizione 12.02.2026

INDICE

SEZIONE II CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE PER L'ASSICURATO	2
QUALI REGOLE SI APPLICANO?	2
ART. 1. ALTRE ASSICURAZIONI	2
ART. 2. LEGGE REGOLATRICE E GIURISDIZIONE	2
ART. 3. TERMINI DI PRESCRIZIONE	2
ART. 4. VALUTA DI PAGAMENTO	2
ART. 5. SEGRETO PROFESSIONALE	3
ART. 6. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	3
SEZIONE III DESCRIZIONE DELLE GARANZIE	3
CHE COSA È ASSICURATO?	3
ART. 7. OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE	3
DOVE VALGONO LE GARANZIE?	23
ART. 8. ESTENSIONE TERRITORIALE	23
QUANDO COMINCIANO LE COPERTURE E QUANDO FINISCONO?	24
ART. 9. DECORRENZA E DURATA DELLE GARANZIE	24
SEZIONE IV RISCHI ESCLUSI E LIMITAZIONI DELLE GARANZIE	25
CHE COSA NON È ASSICURATO?	25
ART. 10. ESCLUSIONI	25
CI SONO LIMITI DI COPERTURA?	34
ART. 11. EFFETTO DELLE SANZIONI INTERNAZIONALI SULLA COPERTURA ASSICURATIVA	34
ART. 12. LIMITAZIONI DELLE GARANZIE	34
SEZIONE V OBBLIGHI DELL' ASSICURATO E DI EUROP ASSISTANCE	39
CHE OBBLIGHI HAI E CHE OBBLIGHI HA L'IMPRESA?	39
ART. 13. OBBLIGHI DELL'ASSICURATO IN CASO DI SINISTRO	39
ART. 14. CRITERI PER LA LIQUIDAZIONE DEL DANNO	48
COME CONTATTARE EUROP ASSISTANCE	54
RECLAMI	56
COSA SONO I DATI PERSONALI E COME VENGONO UTILIZZATI DA EUROP ASSISTANCE ITALIA SPA	1
GLOSSARIO	1

COS'È ASSICURATO

Questo prodotto è a copertura dei rischi che corri prima del viaggio e che potrebbero impedirti di partire e di quelli che corri in Viaggio durante la tua vacanza.

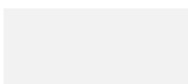
COME LEGGERE LA POLIZZA

La Polizza è divisa in una prima parte in cui trovi le regole generali che si applicano, una seconda in cui trovi le Garanzie che indicano per cosa sei assicurato, le Esclusioni e i Limiti che indicano per quali casi non sei assicurato o lo sei parzialmente, gli Obblighi e le modalità che devi seguire per la denuncia del sinistro e infine i Criteri che la compagnia utilizza per la liquidazione.

Di seguito alcune indicazioni per aiutarti nella lettura della Polizza



indica le parti che vanno
lette attentamente



indica le esclusioni di
polizza



indica gli esempi che ti
aiutano a capire meglio



indica di consultare un
punto particolare delle
Condizioni di
Assicurazione



Indica il numero di
telefono da contattare



Indica le modalità di denuncia
del sinistro



ab¹ nelle note a piè di pagina trovi i rimandi di legge

La lettera maiuscola indica le parole che trovi nel GLOSSARIO e che ti vengono spiegate

SEZIONE II CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE PER L'ASSICURATO

QUALI REGOLE SI APPLICANO?

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'art. 1910 del Codice civile.

Art. 2. LEGGE REGOLATRICE 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.

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 decorrono dal giorno in cui la persona danneggiata ti ha chiesto il Risarcimento o ti ha fatto causa per ottenerlo¹⁰.

Per le garanzie diverse dall'Assistenza in caso di apertura del sinistro e di pendenza di procedimenti giudiziari hai l'obbligo interrompere i termini prescrizionali in forma scritta. Si precisa che la pendenza di procedimenti giudiziari non viene considerata causa di sospensione della prescrizione.

Art. 4. VALUTA DI PAGAMENTO

In Italia ricevi l'Indennizzo in Euro. Se chiedi l'Indennizzo 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

¹⁰ si applica l'art. 2952 del Codice Civile.

delle spese che hai avuto. Europ Assistance calcola l'indennizzo 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. 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. 6. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

SEZIONE III DESCRIZIONE DELLE GARANZIE



CHE COSA È ASSICURATO?

Art. 7. OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE

A. GARANZIA ASSISTENZA

1. ASSISTENZA IN VIAGGIO

Europ Assistance ti assiste anche quando atti di Terrorismo ti colpiscono direttamente nel luogo in cui stai viaggiando.

Europ Assistance eroga tutte le prestazioni quando:

- gli eventi politici, militari o le Autorità locali lo permettono
- gli operatori attivati possono lavorare senza rischi per la propria persona
- l'intervento rispetta le leggi e/o regolamenti internazionali e anche locali.

Prestazioni sanitarie

Le prestazioni valgono **in Viaggio in caso di Infortunio o Malattia** (nella malattia è **compreso il Covid-19** che deve colpire direttamente te, un tuo familiare o un compagno di viaggio, purché assicurati e in viaggio con te).



Contatta sempre la S.O. prima di prendere qualsiasi iniziativa personale.

La S.O. può fornirti le seguenti prestazioni:

1. una **CONSULENZA MEDICA** telefonica (24 ore su 24, 7 giorni su 7) per valutare il tuo stato di salute a seguito di un **Infortunio o una Malattia**. Si tratta di un **parere fornito sulla base delle informazioni che hai comunicate alla S.O. e non di una diagnosi**.

Dopo la **CONSULENZA**, la S.O. decide se hai bisogno:

- dell'**INVIO DI UN MEDICO O DI UN'AMBULANZA IN ITALIA** nel luogo in cui ti trovi, a seguito di un **Infortunio o una Malattia**.

Ti invia il medico:

- da lunedì a venerdì, dalle ore 20 alle ore 8,
- il sabato, la domenica e nei giorni festivi, 24 ore su 24.

Se il medico non è disponibile, ti manda un'ambulanza per portarti all'Istituto di cura specializzato più vicino. **Europ Assistance paga direttamente i costi.**

In caso di emergenza chiama il 112.

- della **SEGNALAZIONE DI UN MEDICO SPECIALISTA**, secondo le disponibilità locali.

2. il **TRASFERIMENTO SANITARIO**

se a causa di **Infortunio o Malattia** sei ricoverato in un Istituto di cura che i medici della S.O. non ritengono adeguato al tuo stato di salute e decidono che devi essere **trasferito in un altro Istituto di cura attrezzato nel luogo dove ti trovi**.

La S.O. organizza il trasferimento, con il mezzo e nei tempi ritenuti più adatti dopo il consulto tra i propri medici e il medico curante sul posto.

Europ Assistance paga direttamente i costi (**massimo 15.000 euro** per Assicurato).

3. il **RIMPATRIO SALMA**

in caso decesso, la S.O. organizza il trasporto della salma fino al luogo di sepoltura nel Paese di residenza oppure all'Aeroporto internazionale più vicino. Il trasporto viene fatto nel rispetto delle norme di Legge in vigore.

Europ Assistance paga solo le spese per il trasporto della salma.

Sono comunque i medici della S.O. a prendere la decisione definitiva.

4. il RIENTRO SANITARIO

in caso di **Infortunio o Malattia**, i medici della S.O. insieme ai medici sul posto, decidono che puoi rientrare:

- in un Istituto di cura attrezzato del luogo della tua residenza
- alla tua residenza.



Se non sei residente in Europa ed il tuo Viaggio ha come destinazione un paese extra Europeo, il rientro alla residenza non viene effettuato.

La S.O. organizza il rientro sanitario nei tempi e coi mezzi più adatti alla situazione.

I mezzi di trasporto sono:

- **aereo sanitario** (se disponibile), solo se risiedi in Italia e quando il sinistro accade in uno dei **Paesi europei** o nei **Paesi del Bacino Mediterraneo**.
- **aereo di linea** in classe economica, anche con posto per una barella se devi stare sdraiato;
- **treno**;
- **ambulanza**.

Sono comunque i medici della S.O. a prendere la decisione definitiva.

Europ Assistance paga direttamente i costi e può chiederti il biglietto del viaggio di ritorno che non utilizzi.

Con il **RIENTRO SANITARIO** i medici della S.O., se lo ritengono necessario, possono:

5. fornirti l'assistenza medica o infermieristica nel viaggio di rientro o, se non serve, organizzare il **RIENTRO CON UN TUO FAMILIARE ASSICURATO** se vuole accompagnarti fino al luogo di ricovero o alla tua residenza. **Europ Assistance paga direttamente i costi per il tuo familiare** e può chiedergli il biglietto del viaggio di ritorno che non ha usato.
6. organizzare il **RIENTRO DEGLI ALTRI ASSICURATI** che viaggiano con te, se non sono in grado di tornare a casa con il mezzo di trasporto previsto o usato all'inizio del Viaggio. **Europ Assistance paga direttamente i costi per un biglietto del treno o aereo in classe economica (massimo 350 euro per Assicurato)** e può chiederti il biglietto del viaggio di ritorno non usato.

Inoltre, la S.O. può organizzare:

7. il **VIAGGIO DI UN TUO FAMILIARE** per raggiungerti se, mentre sei ricoverato in un Istituto di cura a seguito di **un Infortunio o una Malattia** hai bisogno del suo aiuto. Devi essere ricoverato per più di 7 giorni continuativi. Europ Assistance paga direttamente i costi **per un biglietto del treno o aereo in classe economica** (andata e ritorno).
8. il viaggio di un tuo familiare per raggiungere e **ACCOMPAGNARE I MINORI** di 15 anni in viaggio con te alla loro residenza se, a seguito di **Infortunio, Malattia** o per una causa di forza maggiore, non riesci ad occuparti di loro. Europ Assistance paga direttamente i costi **per un biglietto del treno o aereo in classe economica** (andata e ritorno).
9. il **RIENTRO** alla tua residenza se, a seguito di **un Infortunio o una Malattia**, sei **CONVALESCENTE** e non puoi usare il mezzo inizialmente previsto. Europ Assistance paga direttamente i costi **per un biglietto del treno o aereo in classe economica** per te, per un tuo Familiare o un Compagno di Viaggio (se assicurati) e può chiederti il biglietto del viaggio di ritorno che non avete usato.
10. Il **PROLUNGAMENTO DEL SOGGIORNO** se, a seguito di **un Infortunio o una Malattia**, un certificato medico conferma che non puoi tornare a casa nella data che avevi programmato. La S.O. prenota un albergo per te, per un tuo Familiare o un Compagno di Viaggio (se assicurati). Europ Assistance paga direttamente **le spese per la camera e la prima colazione (massimo 60 euro al giorno per Assicurato e per non più di 3 giorni a partire dal giorno del tuo rientro programmato)**.

Per un maggiore aiuto la S.O. può:

11. fornirti un **INTERPRETE (massimo 8 ore lavorative)** se sei ricoverato in un Istituto di cura **ALL'ESTERO per un Infortunio o una Malattia** e non riesci a comunicare con i medici perché non conosci la lingua del posto. Europ Assistance paga direttamente i costi.
12. comunicare i tuoi **MESSAGGI URGENTI** a persone residenti in Italia, se tu non riesci a farlo **per un Infortunio o una Malattia**.

La S.O. non è responsabile dei messaggi trasmessi.

13. Fornirti (solo se sei residente in Italia e ti trovi all'**ESTERO**) informazioni su farmaci registrati in Italia se per **un Infortunio o una Malattia** ne hai bisogno e, se esistenti, **SEGNALARTI IL MEDICINALE CORRISPONDENTE** disponibile nel luogo dove ti trovi.

14. anticiparti del denaro, solo se sei residente in Italia, per le **SPESE DI PRIMA NECESSITÀ** a seguito di **Infortunio, Malattia, furto, rapina, scippo o mancata consegna del bagaglio**.

La S.O. ti **anticipa gli importi** delle fatture emesse nel luogo del sinistro (**fino a 5.000 euro**) se:

- il trasferimento del denaro rispetta le regole in vigore in Italia o nel Paese in cui ti trovi;
- dimostri di essere in grado di restituire la somma di denaro anticipata se il totale delle fatture supera 150 euro;
- nei Paesi in cui ti trovi esistono filiali o corrispondenti di Europ Assistance per poter effettuare l'anticipo.



Devi rimborsare la somma anticipata entro un mese dalla data dell'anticipo. Se non lo fai, pagherai in più gli interessi secondo il tasso legale corrente.

Prestazioni alla persona

Le prestazioni valgono **in Viaggio**.

Contatta sempre la S.O. che **decide** se hai bisogno:

15. del tuo **RIENTRO ANTICIPATO** per il ricovero in Istituto di cura con imminente pericolo di vita, o la morte, di uno dei seguenti familiari: coniuge, convivente more uxorio, figlio, figlia, fratello, sorella, genitore, suocero, suocera, genero, nuora, nonno, nonna.

Europ Assistance paga direttamente i costi **per un biglietto del treno o aereo in classe economica per raggiungere il familiare ricoverato o il luogo della sepoltura**:

- per te,
- per un tuo Familiare o Compagno di Viaggio, se assicurati e in viaggio con te.

Se stai viaggiando con un minore assicurato, la S.O. vi fa rientrare insieme.

Se stai viaggiando con un Veicolo e non puoi usarlo per rientrare prima, ti forniamo anche un biglietto, che Europ Assistance paga direttamente, per recuperarlo.

Entro 15 giorni dal rientro, devi inviare a Europ Assistance il certificato di morte o documenti che dimostrino il ricovero del familiare e il suo pericolo di vita.

16. dell'**ANTICIPO DELLA CAUZIONE PENALE ALL'ESTERO** se sei residente in Italia e **sei stato arrestato o sei minacciato di esserlo e devi pagare una cauzione penale per essere rimesso in libertà.**

La S. O. ti anticipa, direttamente sul posto, la cauzione penale (massimo **15.000 euro**) se:

- il trasferimento del denaro rispetta le regole in vigore in Italia o nel Paese in cui ti trovi;
- dimostri di essere in grado di restituire la somma di denaro anticipata;
- nel Paesi in cui ti trovi esistono Filiali o Corrispondenti di Europ Assistance per poter effettuare l'Anticipo.



Devi rimborsare la somma anticipata entro un mese dalla data dell'anticipo. Se non lo fai, pagherai in più gli interessi secondo il tasso legale corrente.

17. della **SEGNALAZIONE DI UN LEGALE ALL'ESTERO** se vieni arrestato o rischi di esserlo.

La S.O. ti segnala il legale in base alle regole ed alle disponibilità locali nei Paesi dove sono presenti filiali o corrispondenti di Europ Assistance.

Questa è solo una segnalazione e i costi del legale sono a tuo carico.

2. ASSISTENZA AI FAMILIARI RIMASTI A CASA IN ITALIA

Le prestazioni valgono per un tuo Familiare che subisce un **Infortunio** o ha una **Malattia**, mentre tu sei in **Viaggio**.



Il tuo Familiare deve contattare sempre la S.O. prima di prendere qualsiasi iniziativa personale.

La S.O. può fornirgli le seguenti prestazioni:

18. una **CONSULENZA MEDICA** telefonica (24 ore su 24, 7 giorni su 7) per valutare il suo stato di salute a seguito di **un Infortunio o una Malattia**. Si tratta di **un parere fornito sulla base delle informazioni che hai comunicate alla S.O. e non di una diagnosi**.

Dopo la CONSULENZA, la S.O. decide se il tuo Familiare ha bisogno:

19. dell'**INVIO DI UN MEDICO O DI UN'AMBULANZA IN ITALIA** nel luogo in cui si trova, a seguito di un **Infortunio o una Malattia**.

Ti invia il medico:

- da lunedì a venerdì, dalle ore 20 alle ore 8,
- il sabato, la domenica e nei giorni festivi, 24 ore su 24.

Se il medico non è disponibile, ti manda un'ambulanza per portarti all'Istituto di cura specializzato più vicino. **Europ Assistance paga direttamente i costi**.

In caso di emergenza chiama il 112.

3. ASSISTENZA AL VEICOLO

Le prestazioni valgono **in Viaggio**

Contatta sempre la S.O. che decide se hai bisogno:

20. del **SOCCORSO STRADALE** quando il Veicolo con cui stai viaggiando si ferma per un guasto o un incidente e non può più ripartire.

La S.O. ti manda un carro attrezzi per trasportare il tuo Veicolo fino:

- al centro di assistenza autorizzato di Europ Assistance,
- al punto di assistenza della Casa Costruttrice o all'officina meccanica, più vicini a dove si è fermato;
- nel luogo che indichi tu, purché **entro 50 km** (tra andata e ritorno) dal punto in cui si è fermato.

Europ Assistance **paga direttamente le spese del soccorso stradale**.



Il carro attrezzi non effettua il traino se si fa il rifornimento sbagliato o se si fora lo pneumatico.

21. dell'intervento sul posto (**DEPANNAGE**) quando il Veicolo con cui stai viaggiando non può ripartire:

- in caso di batteria scarica o mancato avviamento in genere
- se hai perso le chiavi o sono rotte
- per foratura degli pneumatici,

La S.O. ti invia un mezzo di soccorso per la riparazione sul posto **se** il fornitore si trova **entro 20 km dal luogo in cui il Veicolo è fermo**; in caso contrario interviene la prestazione “SOCCORSO STRADALE”.

Europ Assistance **paga direttamente le spese del soccorso.**

B. GARANZIA SPESE MEDICHE

La Garanzia vale **in Viaggio quando subisci un Infortunio o hai una Malattia o se sei direttamente colpito da un atto di terrorismo che si verifica nel luogo in cui ti trovi.**



Devi sempre contattare la S.O. prima di effettuare delle Spese Mediche.

Questa è una condizione indispensabile per consentire a Europ Assistance di pagarle direttamente o, se autorizzate dalla S.O., di rimborsartele.

Europ Assistance paga direttamente le **Spese mediche urgenti e non rimandabili** da sostenere nel luogo del sinistro **se, per la S.O., ci sono le condizioni per procedere. Se non è possibile, Europ Assistance te le rimborsa.**

- **Se sei ricoverato** fino alle tue dimissioni dall'Istituto di Cura, oppure fino a quando i medici della S.O. ritengono che tu possa tornare in Italia.
- **Se non sei ricoverato**, solo le spese che hai fatto durante il Viaggio **e che la S.O. ti ha autorizzato.**

Massimale per Assicurato e per sinistro come riportato sul Modulo di Polizza Mod. 25119

sono comprese:

- le rette di degenza in un Istituto di cura, **fino a 250 euro al giorno per Assicurato;**
- le spese di ricerca e salvataggio **(a rimborso)**, e di primo soccorso **fino a 500 euro per sinistro in Italia Repubblica di San Marino, Città Stato del Vaticano e a 2.500 euro per sinistro all'Estero;**
- **tutte le Spese mediche che sostieni nel luogo del sinistro nei 15 giorni successivi alla fine del Viaggio**, se devi rimanere nel Paese in cui stai viaggiando perché il Familiare o il Compagno di Viaggio che sono con te, sono positivi al **Covid-19.**

solo in **caso di infortunio:**

- le spese per cure dentarie urgenti e non rimandabili in viaggio **fino a 250 euro per Assicurato;**

- le spese per riparazioni di protesi **fino a 250 euro per Assicurato**;
- le spese per le cure che ricevi al rientro alla residenza **in ITALIA (a rimborso), nei 45 giorni dopo l'infortunio e fino al massimale di 500 euro.**

È prevista una Franchigia. → “Limitazioni delle Garanzie” della Sezione IV.

C. GARANZIA SPESE DI ANNULLAMENTO VIAGGIO O LOCAZIONE ALL RISKS (obbligatoria, la Contraente può scegliere in alternativa la Garanzia SPESE DI ANNULLAMENTO VIAGGIO O LOCAZIONE CAUSE ELENcate)

Europ Assistance **indennizza la Penale**, se devi annullare il Viaggio per una causa o un evento:

- documentabile,
- imprevedibile,
- che non conoscevi al momento della prenotazione del Viaggio,

e che ti impedisce di partecipare al Viaggio.

La causa o l'evento deve colpire:

- direttamente te o i tuoi familiari;
- direttamente il tuo Socio o Contitolare dell'azienda o dello studio associato.

Inoltre, puoi richiedere la garanzia spese di annullamento viaggio o locazione quando devi annullare il viaggio prenotato, **in seguito a positività da Covid-19** accertata da referti con esiti positivi che abbia colpito:

- direttamente te e/o i tuoi familiari conviventi;
- direttamente un tuo compagno di viaggio.

Europ Assistance **indennizza la Penale**:

- a te
- ai tuoi familiari, purché assicurati e iscritti alla stessa pratica viaggio;
- ai tuoi Compagni di viaggio. Se ci sono più assicurati iscritti alla stessa pratica viaggio e nessuno appartiene al tuo nucleo familiare, devi indicare una sola persona come “Compagno di viaggio”.

Massimale di 10.000 euro per ciascun Assicurato e 30.000 euro per pratica viaggio.

Nel caso di affitto di un alloggio, Europ Assistance **ti paga la Penale solo se tutti** gli occupanti dell'alloggio, iscritti insieme al Viaggio, **annullano**. Il **massimale per singola pratica viaggio annullata è di 15.000 euro**. **Non è rimborsata la quota individuale.**

Europ Assistance non rimborsa:

- **i costi di gestione pratica viaggio,**

- le fee di agenzia,
- le quote d'iscrizione al viaggio
- i premi assicurativi

È previsto uno Scoperto. → “Limitazioni delle Garanzie” della Sezione IV.



Lo Scoperto non è applicato se il Viaggio è annullato per:

- ricovero in Istituto di cura (**esclusi Day Hospital e Pronto Soccorso**)
- decesso.

D. GARANZIA SPESE DI ANNULLAMENTO VIAGGIO O LOCAZIONE CAUSE ELENcate

(obbligatoria, la Contraente può scegliere in alternativa la Garanzia SPESE DI ANNULLAMENTO VIAGGIO O LOCAZIONE ALL RISKS)

Europ Assistance **indennizza la Penale** se devi annullare il Viaggio per una causa o un evento che:

- trovi nell'elenco sotto riportato,
- puoi documentare,
- non dipende da te,
- non conoscevi al momento della prenotazione del Viaggio.

e che ti impedisce di partecipare al Viaggio.

L'elenco delle cause è il seguente:

a) **malattia, infortunio, decesso:**

- tuo;
- del Familiare, del tuo Socio o Contitolare della tua Azienda o del tuo studio associato.

Se queste persone non sono iscritte con te al Viaggio, in caso di malattia grave o infortunio, devi dimostrare che è necessario che tu rimanga a casa con loro;

- di un tuo Compagno di Viaggio.

In caso di malattia grave o di infortunio i medici di Europ Assistance possono effettuare un controllo medico.

b) **nuova assunzione o licenziamento** da parte del datore di lavoro, per i quali non puoi utilizzare le ferie che avevi a disposizione e che ti erano state autorizzate prima della prenotazione;

c) **incendio o calamità naturale** che provoca gravi **danni materiali alla tua casa** per i quali serve che tu sia presente e nessuno ti può sostituire;

- d) **calamità naturale** che ti **impedisce di raggiungere il luogo di partenza** del Viaggio che hai prenotato **o l'alloggio** che hai affittato;
- e) **citazione o convocazione in Tribunale davanti al Giudice Penale o convocazione in qualità di Giudice Popolare** successivamente alla tua iscrizione al viaggio.
- f) **Covid-19** accertata da referti con esiti positivi che abbia colpito:
 - direttamente te e/o i tuoi familiari conviventi;
 - direttamente il tuo compagno di viaggio.

Europ Assistance **indennizza la Penale**:

- a te
- ai tuoi familiari, purché assicurati e iscritti alla stessa pratica viaggio;
- ai tuoi Compagni di viaggio. Se ci sono più assicurati iscritti alla stessa pratica viaggio e nessuno appartiene al tuo nucleo familiare, devi indicare una sola persona come "Compagno di viaggio".

Massimale di 10.000 euro per ciascun Assicurato e 30.000 euro per pratica viaggio.

Nel caso di affitto di un alloggio, Europ Assistance **ti paga la Penale solo se tutti** gli occupanti dell'alloggio, iscritti insieme al Viaggio, **annullano**. Il **massimale per singola pratica viaggio annullata è di 15.000 euro**. **Non è rimborsata la quota individuale.**

Europ Assistance non rimborsa:

- **i costi di gestione pratica viaggio,**
le fee di agenzia,
- **le quote d'iscrizione al viaggio**
- **i premi assicurativi**

È previsto uno Scoperto. → "Limitazioni delle Garanzie" della Sezione IV.



Lo Scoperto non è applicato se il Viaggio è annullato per:

- ricovero in Istituto di cura (**esclusi Day Hospital e Pronto Soccorso**)
- decesso.

E. GARANZIA INTERRUZIONE DEL VIAGGIO

(obbligatoria in abbinamento alla GARANZIA SPESE DI ANNULLAMENTO VIAGGIO O LOCAZIONE ALL RISKS o SPESE DI ANNULLAMENTO VIAGGIO O LOCAZIONE CAUSE ELENcate)

La Garanzia vale **in Viaggio se** sei costretto a interromperlo per:

- **Rientro Sanitario o Rientro Anticipato**, organizzati dalla S.O.;
- **dirottamento** dell'aereo sul quale stai viaggiando per atti di pirateria.

Europ Assistance ti rimborsa la **quota di Viaggio non goduta** calcolata come indicato nell'Art. "CRITERI DI LIQUIDAZIONE DEL DANNO".

Massimale di 10.000 euro per ciascun Assicurato e 30.000 euro per pratica viaggio.

la Garanzia non opera nel caso di affitto di un alloggio.

F. ESTENSIONE CRONICHE E PREESISTENTI

(facoltativa, valida se scelta e acquistata dalla Contraente)

Questa estensione si applica alle Garanzie:

- Assistenza
- Spese Mediche
- Annullamento Viaggio o locazione all risks o cause elencate

e prevede che tu sia assicurato anche per le malattie preesistenti e croniche, a differenza di quanto stabilito all'articolo Esclusioni.

G. GARANZIA BAGAGLIO

(facoltativa, valida se scelta e acquistata dalla Contraente)

1.BAGAGLIO ED EFFETTI PERSONALI

La Garanzia vale in **Viaggio** per danni materiali e diretti al tuo Bagaglio causati da:

- **furto, furto con scasso, scippo, rapina, incendio;**
- **smarrimento e danneggiamento**, se consegni il Bagaglio a un Vettore.

Europ Assistance ti indennizza il valore di ogni oggetto fino al limite di 150 euro.



Le borse, le valigie e gli zaini, indipendentemente dal loro numero, sono considerate come un unico oggetto.

Europ Assistance ti indennizza

- **fino al 50% del limite per oggetto**, per:

- apparecchiature fotocineottiche;

Le apparecchiature fotocineottiche (macchina fotografica, telecamera, binocolo, flash, obiettivi, batterie, borse, ecc.) sono considerate un unico oggetto.

- materiale fotosensibile;
- radio, televisori, registratori, ogni altra apparecchiatura elettronica;
- strumenti musicali;
- armi da difesa personale o da caccia;

- attrezzatura subacquea;
- occhiali da vista o da sole.
- **fino al 30% del limite per oggetto**, per:
 - cosmetici, medicinali, articoli sanitari;
 - gioielli, pietre preziose, perle, orologi;
 - oggetti d'oro, d'argento, di platino;
 - pellicce e altri oggetti preziosi, solo se li indossi o se li consegni in deposito in albergo.

Per ogni sinistro vale il massimale indicato nel Modulo di Polizza Mod. 25119

È previsto uno Scoperto. → “Limitazioni delle Garanzie” della Sezione IV.

Europ Assistance, inoltre, **in caso di furto, rapina e scippo** ti rimborsa **fino a 50 euro le spese per rifare carta d'identità, passaporto e patente.**



Per viaggi effettuati in aereo, treno, bus o nave, la garanzia opera:

- **per gli Assicurati residenti in Unione Europea o in Svizzera** dalla stazione di partenza (aeroportuale, ferroviaria, ecc. del viaggio organizzato) fino alla conclusione del viaggio come organizzato dal Contraente;
- **per gli Assicurati residenti nei Paesi non aderenti all'Unione Europea** dalla data di arrivo in uno dei Paesi aderenti all'Unione Europea o in Svizzera fino alla data di partenza da uno degli stessi Paesi a conclusione del viaggio.

2.RITARDATA CONSEGNA DEL BAGAGLIO

La Garanzia vale:

- in **Viaggio**,
- in caso di **voli di linea confermati e voli charter**
- per **ritardi di consegna con più di 12 ore** rispetto all'orario ufficiale di arrivo **all'aeroporto di destinazione del viaggio di andata.**

Europ Assistance ti rimborsa le spese impreviste per comprare articoli per l'igiene personale o l'abbigliamento.

Massimale 150 euro per Assicurato e per sinistro.

H. GARANZIA RESPONSABILITÀ CIVILE IN VIAGGIO

(facoltativa, valida se scelta e acquistata dalla Contraente e in abbinamento alla Garanzia Tutela Legale)

Europ Assistance risarcisce il danno (capitale, interessi e spese) che hai involontariamente causato a Terzi durante le **attività relative alla vita privata durante il Viaggio** e per il quale sei ritenuto civilmente responsabile.

Il danno deve aver provocato:

- morte,
- lesioni personali,
- danneggiamento di cose.

Massimali: 100.000 euro per sinistro e per persona; limite di 25.000 euro per danni a cose e animali. È prevista una Franchigia → “Limitazioni delle Garanzie” della Sezione IV.

La garanzia vale per la responsabilità civile che ti può derivare:

- da **fatto doloso delle persone delle quali devi rispondere**. Sono compresi in garanzia i danni che le persone addette ai servizi domestici, babysitter e le persone alla pari provocano a Terzi mentre svolgono le loro mansioni per te;
- dalla **proprietà o l'uso di natanti non a motore** di lunghezza non superiore a m. 7,50;
- per i danni provocati ai Terzi dalla **proprietà o l'uso di cavalli, di altri animali da sella, di animali domestici e di animali da cortile**. La Garanzia vale anche per chi ha in custodia temporanea l'animale non per professione.

Per i cani la garanzia vale se è applicata la museruola o il guinzaglio quando si trovano in luogo aperto al pubblico, nei locali pubblici e sui mezzi pubblici di trasporto. Questi obblighi non si applicano ai cani guida per persone cieche o sorde. **È prevista una Franchigia → “Limitazioni delle Garanzie” della Sezione IV.**

- dalla **pratica non professionistica di sport**;
- dalla **pratica del modellismo** (esclusi i danni ai modelli);
- dalla **detenzione di armi e munizioni** usate per difesa, tiro a segno e tiro a volo;
- dall'**avvelenamento o l'intossicazione** di terzi che hanno consumato cibi o bevande preparati da te.

Entro il massimale previsto per i danni a cose e comunque fino a 10.000 euro, la Garanzia vale anche se provochi danni ai Terzi perché:

- a) inquinare l'aria, l'acqua o il suolo;
- b) interrompere o sospendere del tutto o in parte le attività industriali, commerciali, artigianali, agricole o di servizi.

È previsto uno Scoperto → “Limitazioni delle Garanzie” della Sezione IV.

I. GARANZIA TUTELA LEGALE IN VIAGGIO

(facoltativa, valida se scelta e acquistata dalla Contraente e in abbinamento alla Garanzia RESPONSABILITÀ CIVILE IN VIAGGIO)

Europ Assistance, **entro il Massimale di 2.500 euro per sinistro, illimitato per la durata del viaggio**, ti assicura la Tutela Legale per salvaguardare i tuoi diritti nei casi indicati nelle presenti Condizioni di Assicurazione.

La **Garanzia opera** esclusivamente con riferimento a **Sinistri riconducibili all'ambito della vita privata durante il viaggio**.

Europ Assistance ti rimborsa le spese legali, secondo quanto previsto dalle tabelle allegate al D.M.55/2014 e/o successive modifiche/integrazioni, dove lo stesso decreto è applicabile. Le spese verranno liquidate secondo i parametri di cui alle richiamate tabelle **con esclusione di ogni forma di riduzione o di aumento dei compensi** di cui al citato decreto 55/2014 e/o successive modifiche/integrazioni.

Limitatamente ai sinistri in materia di circolazione stradale, i compensi riportati nelle tabelle allegate al Decreto sopra indicato, sono pagati nel limite del 50% degli stessi. Non vengono rimborsate le note spese predisposte sulla base di tariffe orarie.

Le spese assicurate comprendono:

- le **spese del procedimento di mediazione/negoziazione assistita** per esperire e/o partecipare al procedimento stesso;
- le **spese per l'intervento di un solo avvocato** incaricato della gestione del Sinistro;
- le **spese per un secondo avvocato domiciliatario**, unicamente in fase giudiziale, fino ad un **massimo 1.500 euro**. Tali spese vengono riconosciute solo quando il distretto di Corte d'Appello nel quale viene radicato il procedimento giudiziario è diverso da quello della tua residenza;
- le **spese investigative** per la ricerca e l'acquisizione di prove a difesa;
- le eventuali **spese dell'avvocato di controparte**. Europ Assistance ti rimborsa queste spese nel caso tu perda perché sei condannato o nel caso ci sia una transazione autorizzata da Europ Assistance ai sensi del paragrafo “Gestione del Sinistro e libera

scelta del legale – lettera A)” dell’Art. “OBBLIGHI DELL’ASSICURATO IN CASO DI SINISTRO”;

- le **spese per l’intervento del Consulente Tecnico d’Ufficio**;
- le **spese per il Consulente Tecnico di Parte e di Periti** se li scegli in accordo con Europ Assistance ai sensi del paragrafo “Gestione del Sinistro e libera scelta del legale – lettera B)” dell’Art. “OBBLIGHI DELL’ASSICURATO IN CASO DI SINISTRO”. Le spese del consulente di parte vengono riconosciute nei limiti del tariffario di riferimento;
- le **spese di giustizia**;
- le **spese per gli arbitrati per la decisione di controversie**;
- il **Contributo unificato per le spese degli atti giudiziari**, se non pagato dalla Controparte in caso di soccombenza di quest’ultima;
- gli **oneri relativi alla registrazione di atti giudiziari** fino ad un **massimo di 500 euro**.

Se lo richiedi, **nei casi di difesa penale**, Europ Assistance riconoscerà il **pagamento del “fondo spese ed onorari”** purché predisposto con regolare fattura analitica, redatta per fasi, dal legale incaricato, **fino ad un massimo di 2.500 euro per Sinistro**.

In seguito a tali pagamenti, **il massimale assicurato sarà proporzionalmente diminuito in base all’entità del “fondo spese” riconosciuto**.

Europ Assistance ha il diritto di chiederti l’importo anticipato in restituzione se, nell’evento che ha dato origine alla controversia, viene riconosciuta il tuo dolo e lo stesso non rientra in una delle fattispecie assicurate.

1. TUTELA LEGALE IN VIAGGIO

Europ Assistance assicura la tutela dei tuoi interessi nell’ambito della vita privata durante il viaggio per:

1. le **richieste** fatte da te per il **risarcimento dei danni di natura non contrattuale**, per fatti illeciti di terzi, anche in caso di costituzione di parte civile nell’ambito del procedimento penale a carico della controparte;
2. **l’azione in sede civile** (o l’eventuale costituzione di parte civile nell’ambito di procedimenti penali) **per** ottenere il **risarcimento di danni** che derivino da sinistri stradali/navali nei quali le persone assicurate siano rimaste coinvolte come pedoni oppure come conducenti di biciclette o infine come passeggeri di qualsiasi veicolo a motore o natante;
3. **la difesa in sede penale nei procedimenti per delitti colposi e per contravvenzioni**;

4. **le spese relative all'intervento di un interprete** in caso di procedimenti che devono essere svolti.

• **INSORGENZA DEL SINISTRO – DECORRENZA DELLA GARANZIA**

Per insorgenza del Sinistro si intende la data di avvenimento dello stesso, che in base alla natura della vertenza, è:

- per l'esercizio di pretese al risarcimento di danni extracontrattuali e per le spese di resistenza per danni arrecati a terzi: il momento del verificarsi del primo evento che ha originato il diritto al risarcimento;
- per tutte le restanti ipotesi: il momento in cui tu, la controparte o un terzo avete o si ritiene abbiate cominciato a violare norme di legge o di contratto.

In caso di più violazioni della stessa natura, per la data di avvenimento del Sinistro si fa riferimento alla data della prima violazione.

Si considerano a tutti gli effetti come unico Sinistro:

1. le vertenze promosse da o contro più persone ed aventi per oggetto domande identiche o connesse;
2. le indagini o i rinvii a giudizio o i procedimenti di responsabilità amministrativa a carico di una o più persone assicurate e dovuti al medesimo evento o fatto;
3. le imputazioni penali per reato continuato.

In queste ipotesi, la Garanzia viene prestata a favore di tutti gli Assicurati coinvolti, ma il relativo Massimale resta unico e viene ripartito tra loro, a prescindere dal numero e dagli oneri da ciascuno di essi sopportati.

• **Quando un Sinistro può rientrare in garanzia**

Sono coperte le spese (se previste dall'art. "OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE") per i Sinistri che sono avvenuti durante il periodo di validità della Polizza, se si tratta:

- di richieste di risarcimento di danni extracontrattuali,
- di procedimento penale,

La Garanzia si estende ai Sinistri che siano insorti durante il periodo di validità della Polizza e che siano stati denunciati ad Europ Assistance, nei modi e nei termini previsti dalla presente Polizza, entro 12 (dodici) mesi dalla cessazione della Polizza stessa.

J. GARANZIA RISCHIO ZERO

(facoltativa, valida se scelta e acquistata dalla Contraente e solo in abbinamento alla Garanzia Riprogrammazione Viaggio e Ritardo Volo)

1. RITARDATA PARTENZA

Se decidi di rinunciare al Viaggio per un ritardo superiore alle 12 ore del “primo mezzo” di trasporto previsto dal contratto, Europ Assistance ti rimborsa il 70% della quota individuale del Viaggio.

2. RINUNCIA ALLA RIPROTEZIONE

La Garanzia vale se non puoi usare i servizi turistici prenotati per:

- eventi fortuiti,
- casi di forza maggiore,
- calamità naturali,
- eventi sociopolitici (scioperi, atti terroristici, guerre, colpi di stato).

e, dopo che hai raggiunto la destinazione del tuo Viaggio, il Tour Operator è costretto a modificarlo rispetto al programma iniziale, e tu non accetti la modifica e decidi di rientrare a casa.

Europ Assistance ti rimborsa il costo della parte di Viaggio non goduta in base a quanto indicato all'Art. “CRITERI PER LA LIQUIDAZIONE DEL DANNO”.

Massimale di 2.000 euro per Assicurato, per la Garanzia 1 e per la Garanzia 2.

K. GARANZIA RITARDO VOLO

(facoltativa, valida se scelta e acquistata dalla Contraente e solo in abbinamento alle Garanzie Rischio Zero e Riprogrammazione Viaggio)

La Garanzia vale se il tuo volo di sola andata ha un ritardo superiore alle 8 ore continuative.

Europ Assistance ti indennizza con un importo pari ad 80 euro per Assicurato.

L. GARANZIA RIPROGRAMMAZIONE VIAGGIO

(facoltativa, valida se scelta e acquistata dalla Contraente e solo in abbinamento alla Garanzia Rischio zero e Ritardo Volo)

La Garanzia vale se arrivi in ritardo sul luogo di partenza per un evento o una causa che può colpire direttamente:

- te,

- uno dei tuoi familiari,
- il contitolare/socio della tua azienda/studio associato,

e **non puoi** più utilizzare i biglietti di viaggio che avevi comprato.

Europ Assistance **rimborsa il 50% dei costi in più** che devi sostenere per acquistare i nuovi biglietti aerei, marittimi o ferroviari, **per arrivare alla destinazione del tuo viaggio**.

Massimale 500 euro per Assicurato e 1.500 euro per pratica di viaggio.

Europ Assistance **indennizza i costi in più:**

- a te
- ai tuoi familiari, purché assicurati e iscritti alla stessa pratica viaggio;
- a un tuo Compagno di viaggio. Se ci sono più assicurati iscritti alla stessa pratica viaggio e nessuno appartiene al tuo nucleo familiare, devi indicare una sola persona come "Compagno di viaggio".

M. GARANZIA INFORTUNI IN VIAGGIO

(valida se scelta e acquistata dalla Contraente)

La Garanzia vale **in Viaggio** per gli Infortuni che subisci e che causano un'Invalidità permanente o la Morte.

Massimale 25.000 euro.

In caso di **INVALIDITÀ PERMANENTE** la Garanzia funziona così:

L'indennizzo è calcolato in base al massimale, in proporzione al grado di invalidità accertato da un medico legale secondo la tabella prevista per legge.

Inoltre:

- nei casi di Invalidità Permanente non specificati nella tabella, l'indennizzo è stabilito tenendo conto della diminuita capacità generica lavorativa, senza considerare la tua professione.
- se la lesione comporta una minorazione, anziché la perdita totale (anatomica o funzionale), le percentuali indicate in tabella sono ridotte in proporzione alla funzionalità perduta;
- se l'infortunio causa la perdita totale (anatomica o funzionale) di più arti o organi si applica 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 delle tue capacità lavorative riferite all'arto superiore destro, si applicano all'arto superiore di sinistra.

Se muori per cause diverse da quelle che hanno provocato l'Invalidità permanente, prima che Europ Assistance abbia fatto gli accertamenti, i tuoi eredi, solo se consegnano ad Europ Assistance i documenti che dimostrano il diritto all'indennizzo e la stabilizzazione dei postumi, hanno diritto alla liquidazione che ti sarebbe spettata.

È prevista una Franchigia → “Limitazioni delle Garanzie” della Sezione IV.

In caso di **MORTE** la Garanzia funziona così:

- l'indennizzo è pagato ai tuoi eredi.
- **se muori entro due anni a causa dell'infortunio per il quale hai ricevuto l'indennizzo per Invalidità Permanente**, i tuoi eredi non devono restituirlo ad Europ Assistance e, 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.



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

- **se a seguito di Infortunio il tuo corpo non è ritrovato e si presume la tua morte**, Europ Assistance paga ai tuoi eredi la somma assicurata per il caso di morte. L'indennizzo è pagato dopo un anno dalla richiesta di dichiarazione di morte presunta.¹¹ Se dopo il pagamento dell'indennizzo è provata la tua esistenza in vita, Europ Assistance può chiedere ai tuoi eredi di restituire la somma pagata. Dopo la restituzione puoi far valere i tuoi diritti per l'eventuale Invalidità permanente.

Sono **compresi anche gli Infortuni causati da:**

- 1.uso e guida di tutti i veicoli a motore e natanti;
- 2.asfissia di origine non 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;

¹¹ artt. 60 e 62 del Codice Civile.

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 atti di terrorismo, vandalismo, attentati, se non vi hai preso parte attiva.
 13. da guerra o insurrezione scoppiate improvvisamente fuori dall'Italia. Questo caso vale per 14 giorni dallo scoppio della guerra o dell'insurrezione.
 14. infortuni che puoi subire durante i viaggi aerei turistici o di trasferimento, effettuati come passeggero, su velivoli o elicotteri da chiunque eserciti (esclusi quelli effettuati da società/aziende di lavoro aereo, in occasione di voli diversi da trasporto pubblico di passeggeri o da aeroclub).
- 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.



DOVE VALGONO LE GARANZIE?

Art. 8. ESTENSIONE TERRITORIALE

Le Garanzie, **tranne quanto** eventualmente **indicato** negli Articoli:

- **“OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE”,**
- **“ESCLUSIONI”,**
- **“EFFETTO DELLE SANZIONI INTERNAZIONALI SULLA COPERTURA ASSICURATIVA”,**

valgono per i Sinistri che hai in:

- A) **Italia**, Repubblica di San Marino, Città Stato del Vaticano.
- B) in tutti i **Paesi europei ed i Paesi del Bacino Mediterraneo**: Albania, Algeria, Andorra, Austria, Belgio, Bosnia Erzegovina, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Egitto, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Gibilterra, Grecia, Irlanda, Islanda, Israele, Kosovo, Liechtenstein, Lettonia, Libano, Libia, Lituania, Lussemburgo, Macedonia, Malta, Marocco, Moldavia, Principato di Monaco, Montenegro Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Repubblica Ceca, Regno Unito (UK), Romania, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Tunisia, Turchia, Ucraina e Ungheria.
- C) in tutti i **Paesi del mondo**.

Le Prestazioni di ASSISTENZA al VEICOLO vengono fornite in:

- Albania, Andorra, Austria, Belgio, Bosnia Erzegovina, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca continentale, Egitto, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Gibilterra, Grecia, Irlanda e Irlanda del Nord, Islanda, Israele, Italia, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Macedonia, Madera, Malta, Marocco, Moldavia, Monaco, Montenegro, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo continentale, Regno Unito, Repubblica Ceca, Repubblica di San Marino, Romania, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Spagna continentale e isole del mediterraneo, Stato Città del Vaticano, Svezia, Svizzera, Tunisia, Turchia, Ucraina, Ungheria.



QUANDO COMINCIANO LE COPERTURE E QUANDO FINISCONO?

Art. 9. DECORRENZA E DURATA DELLE GARANZIE

Le garanzie valgono:

- per il periodo compreso tra il primo e l'ultimo servizio turistico previsto dal tuo contratto di Viaggio;
- al massimo per **30 giorni consecutivi**.

Fanno eccezione:

1. La **Garanzia Annullamento viaggio e locazione** (se prevista) vale dalla prenotazione fino all'inizio del Viaggio.



Inizio del Viaggio: il momento in cui ti saresti dovuto presentare alla stazione di partenza o per locazioni il giorno di inizio del soggiorno.

In caso di pacchetto con volo per inizio del Viaggio si intende il momento del check-in in aeroporto o in caso di check-in anticipato, il passaggio dei controlli per l'imbarco.

2. L' **Assistenza al Veicolo** vale:

- 48 ore prima del Check-in nella struttura prenotata o dell'arrivo nel luogo di partenza del mezzo che usi per il Viaggio;
- fino al rientro alla propria abitazione, comunque, al massimo entro 48 ore dopo il Check-out.

La Garanzia Responsabilità civile in Viaggio (se prevista) vale per le richieste di risarcimento per sinistri avvenuti per la prima volta durante il Viaggio e denunciati entro due anni purché nel periodo di validità della Polizza.

SEZIONE IV RISCHI ESCLUSI E LIMITAZIONI DELLE GARANZIE



CHE COSA NON È ASSICURATO?

Art. 10. ESCLUSIONI

• ESCLUSIONI RELATIVE A TUTTE LE GARANZIE

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

Sono inoltre esclusi i seguenti casi:

- il mancato rispetto delle ordinanze/norme imposte dagli organi di controllo/dei paesi ospitanti o dei paesi di origine;
- le conseguenze dovute o riconducibili a quarantene o misure restrittive della libertà di movimento decise dalle autorità competenti che isolino il Comune/zone territoriali più estese in cui ti trovi durante il Viaggio.

Salvo quanto indicato nelle singole Garanzie, non sono assicurate le spese dovute o riconducibili/conseguenti a quarantena o ad altre misure restrittive della libertà di movimento, decise dalle competenti Autorità Internazionali e/o locali, intendendosi per Autorità locali qualsiasi autorità competente del Paese di origine o di qualsiasi Paese dove hai pianificato il tuo Viaggio o attraverso il quale stai transitando per raggiungere la tua destinazione.

VIAGGI ESCLUSI

È inoltre escluso qualsiasi Viaggio che fai:

- per partecipare **a gare/competizioni** che comportino **attività estreme**;
- **per effettuare visite o controlli medici, ricoveri, interventi chirurgici.**

- se è pagato dalla tua azienda, se è un viaggio incentive, se è un viaggio MICE;
- se c'è lo **sconsiglio** del tuo **medico curante** o la tua **malattia** è in **fase acuta** al momento della partenza.

PAESI ESCLUSI

Non sono assicurati i Viaggi nei seguenti paesi: **Antartica, Afghanistan, Cocos, Georgia del Sud, Heard e Mc Donald, Isola Bouvet, Isola Christmas, Isole Cook, Isola di Pasqua, Isola Pitcairn, Isole Chagos, Isole Falkland, Isole Marshall, Isole Minori, Isole Salomone, Isole Wallis e Futuna, Kiribati, Micronesia, Nauru, Niue, Palau, Sahara Occidentale, Samoa, Sant'Elena, Somalia, Terre Australi Francesi, Timor Occidentale, Timor Orientale, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu.**

• ESCLUSIONI RELATIVE ALLE SINGOLE GARANZIE

A. GARANZIA ASSISTENZA e E. GARANZIA INTERRUZIONE DEL VIAGGIO

Sono inoltre esclusi i sinistri dipendenti o provocati da:

- a. prove, allenamenti, gare automobilistiche, motociclistiche o motonautiche;
- b. malattie mentali e disturbi psichici in genere, ivi compresi sindromi organiche cerebrali, disturbi schizofrenici, disturbi paranoici, forme maniaco-depressive e relative conseguenze/complicanze;
- c. malattie che dipendono dalla gravidanza oltre la 26ma settimana di gestazione e dal puerperio;
- d. malattie croniche e preesistenti (esclusione non valida se presente l'Estensione sul Modulo di Polizza);
- e. infortuni che si verificano prima dell'inizio del viaggio;
- f. espianto e/o trapianto di organi;
- g. abuso di alcolici o psicofarmaci;
- h. malattie/infortuni derivanti dal virus dell'HIV;
- i. uso di stupefacenti e di allucinogeni;
- j. guida di un veicolo se non sei abilitato a farlo in base alle disposizioni di legge in vigore;
- k. tentato suicidio o suicidio;
- l. sport aerei in genere, guida ed uso di deltaplani ed altri tipi di veicoli aerei ultraleggeri, paracadutismo, parapendii ed assimilabili, guidoslitta, bob, sci acrobatico, salti dal trampolino con sci o idrosci, alpinismo con scalata di rocce o accesso ai ghiacciai,

arrampicata libera (free climbing), Kite-surfing, immersioni con autorespiratore, sport che prevedono l'uso di veicoli e di natanti a motore, pugilato, lotta nelle sue varie forme, arti marziali in genere, atletica pesante, rugby, football americano, speleologia, atti di temerarietà, infortuni subiti in conseguenza di attività sportive svolte a titolo professionale, comunque non dilettantistiche (comprese gare, prove ed allenamenti).

Inoltre, per le singole prestazioni valgono le seguenti esclusioni:

• RIENTRO SANITARIO

Sono escluse **la malattia o l'infortunio**:

- che ti permettono, secondo la valutazione dei medici della S.O., di continuare a viaggiare,
- che possono essere curate sul posto,

Sono escluse anche:

- le malattie infettive, quando il trasporto non rispetta le norme sanitarie nazionali o internazionali,
- le dimissioni dal centro medico o ospedaliero per tua scelta o per scelta dei tuoi familiari e contro il parere dei medici della S.O.

Nel caso di **decesso** sono escluse

- le spese per il funerale, la ricerca di persone, il recupero della salma e altre spese che non sono relative al trasporto.
- Il trasporto della salma nei luoghi che non sono praticabili con i normali mezzi di trasporto.

• SOCCORSO STRADALE

Sono escluse:

- le spese per i pezzi di ricambio e tutte le spese di riparazione;
- le spese per l'intervento di mezzi eccezionali, quando i mezzi eccezionali sono necessari per il recupero del veicolo;
- le spese per il traino, quando il veicolo ha subito l'incidente o il guasto mentre stava circolando di fuori della rete stradale pubblica o in aree ad essa equiparabili (quali ad esempio: percorsi fuoristrada).



Non sono considerati guasto e/o incidente la foratura dello pneumatico e l'errato rifornimento.

• DEPANNAGE

Sono escluse le spese per i pezzi di ricambio e tutte le spese di riparazione.

B. GARANZIA SPESE MEDICHE

Sono esclusi i sinistri che dipendono da:

- a. malattie mentali e disturbi psichici in genere, ivi compresi sindromi organiche cerebrali, disturbi schizofrenici, disturbi paranoici, forme maniaco-depressive e relative conseguenze/complicanze;
- b. malattie dipendenti dalla gravidanza oltre la 26ma settimana di gestazione e dal puerperio;
- c. malattie croniche e preesistenti (esclusione non valida se presente l'Estensione sul Modulo di Polizza);
- d. infortuni che derivano dallo svolgimento delle seguenti attività: alpinismo con scalata di rocce o accesso a ghiacciai, salti dal trampolino con sci o idrosci, guida ed uso di guidoslitte, sport aerei in genere, guida ed uso di deltaplani ed altri tipi di veicoli aerei ultraleggeri, parapendii ed assimilabili, kite surfing, atti di temerarietà nonché tutti gli infortuni sofferti in conseguenza di attività sportive svolte a titolo professionale comunque non dilettantistiche (comprese gare, prove ed allenamenti);
- e. espianto e/o trapianto di organi;
- f. gare automobilistiche, motociclistiche o motonautiche e relative prove e allenamenti;
- g. colpa grave;
- h. abuso di alcoolici o psicofarmaci;
- i. malattie/infortuni derivanti dal virus dell'HIV;
- j. uso di stupefacenti e di allucinogeni;
- k. tentato suicidio o suicidio.

Europ Assistance non ti paga:

le spese sostenute qualora tu non abbia preventivamente contattato e attivato Europ Assistance, direttamente o tramite terzi, denunciando l'avvenuto ricovero o prestazione di Pronto Soccorso,

- le spese per cura o eliminazione di difetti fisici o malformazioni congenite, per applicazioni di carattere estetico, per cure infermieristiche, fisioterapiche, termali e dimagranti,
- le spese per cure dentarie a seguito di malattia improvvisa,
- le spese per acquisto e riparazione di occhiali, lenti a contatto,
- le spese per apparecchi ortopedici e/o protesici a seguito di malattia improvvisa,
- le visite di controllo in Italia per situazioni conseguenti a malattie iniziate in viaggio,

- le spese di trasporto e/o trasferimento verso l'Istituto di cura e/o il luogo del tuo alloggio;
- le spese mediche legate a controlli sanitari per Covid-19 imposti dal paese di destinazione/partenza all'arrivo o prima del rientro nel paese di residenza.

C. GARANZIA SPESE DI ANNULLAMENTO VIAGGIO O LOCAZIONE ALL RISKS, D. GARANZIA SPESE DI ANNULLAMENTO VIAGGIO O LOCAZIONE CAUSE ELENcate e L. GARANZIA RIPROGRAMMAZIONE VIAGGIO

Non sei assicurato se i casi di annullamento dipendono o sono provocati da:

- tutti i casi in cui non puoi documentare il tuo impedimento alla partecipazione del viaggio;
- furto, rapina, smarrimento dei documenti di riconoscimento e/o di viaggio;
- malattie mentali e disturbi psichici in genere, comprese le sindromi organiche cerebrali, i disturbi schizofrenici, i disturbi paranoici, le forme maniaco-depressive e le relative conseguenze/complicanze;
- stato di gravidanza o le situazioni patologiche ad essa conseguenti nei casi in cui il concepimento è avvenuto prima della data di iscrizione del viaggio;
- infortunio, che si verifica prima della conferma del viaggio;
- malattie croniche e preesistenti (esclusione non valida se presente l'Estensione sul Modulo di Polizza);
- conseguenze e/o complicanze di infortuni avvenuti prima della conferma del viaggio;
- il fallimento del vettore aereo o del Tour Operator/Agenzia Viaggi/Struttura ricettiva extra alberghiera;
- caparre e/o acconti non giustificati da documenti fiscali di penale;
- mancato invio della comunicazione (di cui all'art. "OBBLIGHI DELL'ASSICURATO IN CASO DI SINISTRO") da parte tua entro la data di inizio del viaggio/soggiorno, fatta eccezione per i casi di rinuncia causati da morte o ricovero ospedaliero di almeno 24 ore consecutive di un familiare.

G. GARANZIA BAGAGLIO

Per la garanzia "BAGAGLIO ED EFFETTI PERSONALI" inoltre, non è assicurato:

- il caso di furto del bagaglio caricato su motociclo di qualsiasi cilindrata durante il viaggio;
- il danno provocato ad attrezzature sportive durante il loro utilizzo;
- il furto delle attrezzature sportive lasciate incustodite/non riposte in luoghi chiusi a

chiave;

- d. il furto con destrezza;
- e. il furto dall'abitazione o da tende da campeggio;
- f. il caso di furto di bagaglio a bordo del veicolo.

Non sono assicurati i seguenti oggetti:

- i telefoni cellulari, i lettori MP3, i personal computer, i tablets.
- denaro, assegni, francobolli, biglietti e documenti di viaggio, souvenir, monete, oggetti d'arte, collezioni, campionari, cataloghi, merci, documenti diversi da Carta d'identità, Passaporto e Patente di guida;
- casco, attrezzature professionali;
- i beni diversi da capi di abbigliamento, che siano stati consegnati, anche insieme agli abiti, ad impresa di trasporto, incluso il vettore aereo;
- gli accessori fissi e di servizio del veicolo stesso (compresa autoradio o riproduttore estraibili).

Per la garanzia "RITARDATA CONSEGNA DEL BAGAGLIO" sono inoltre escluse:

- g. la ritardata consegna del bagaglio avvenuta nell'aeroporto della città di partenza all'inizio del viaggio;
- h. le spese che sostieni dopo il ricevimento del bagaglio.

H. GARANZIA RESPONSABILITÀ CIVILE IN VIAGGIO

Sono inoltre esclusi i danni:

- a. da furto;
- b. dalla proprietà dei locali e dei relativi impianti fissi;
- c. dalla circolazione su strade di uso pubblico o su aree ad essa paragonabili di veicoli a motore;
- d. dalla navigazione di barche a motore e di qualsiasi barca più lunga di 7,50 m;
- e. dall'uso di aeromobili;
- f. dall'uso di veicoli a motore, macchinari o impianti che siano guidati o messi in funzione da persona non abilitata in base a quanto stabilito dalla legge e che comunque non abbia compiuto il 16° anno di età;
- g. da attività professionali.

Sono inoltre esclusi i danni:

- h. alle cose che hai in consegna, custodia o che detieni a qualsiasi titolo, fatta eccezione per gli impianti (quali gas, luce, acqua, telefono, ecc.) posti al servizio dell'Abitazione e

di proprietà delle aziende e società di erogazione;

- i. alle cose trasportate, rimorchiate, sollevate, caricate o scaricate;
- j. per i quali è obbligatorio per legge avere un'assicurazione
- k. mentre vai a caccia rispettando quanto stabilito dalla legge n. 157 11 febbraio 1992 e successive modifiche.

I. GARANZIA TUTELA LEGALE IN VIAGGIO

La Garanzia inoltre non è prestata per:

- a. le controversie derivanti da tuo fatto doloso;
- b. le controversie conseguenti a tumulti popolari, atti bellici, rivoluzioni, terremoti, alluvioni, eruzioni vulcaniche, scioperi o serrate, o conseguenti a detenzione o impiego di sostanze radioattive;
- c. gli oneri di assistenza stragiudiziale e giudiziale per violazione di legge o lesione di diritti che si verificano in Paesi o zone nelle quali sono in atto fatti bellici o rivoluzioni;
- d. le controversie conseguenti a epidemie o pandemie, dirette o indirette, in base a quanto dichiarato dall' Organizzazione Mondiale della Sanità ad eccezione di Covid-19;
- e. le controversie per il mancato rispetto delle ordinanze/norme imposte dagli organi di controllo/dei paesi ospitanti o dei paesi di origine;
- f. le controversie dovute o riconducibili a quarantene o misure restrittive della libertà di movimento decise dalle autorità competenti che isolino il Comune/zone territoriali più estese in cui ti trovi durante il Viaggio.
- g. le controversie dovute o riconducibili/conseguenti a quarantena o ad altre misure restrittive della libertà di movimento, decise dalle competenti Autorità Internazionali e/o locali, intendendosi per Autorità locali qualsiasi autorità competente del Paese di origine o di qualsiasi Paese dove hai pianificato il tuo Viaggio o attraverso il quale stai transitando per raggiungere la tua destinazione.
- h. le controversie in materia di diritto di famiglia e delle successioni;
- i. le controversie relative o comunque connesse alla proprietà o l'uso di veicoli a motore o dalla navigazione e giacenza in acqua di natanti soggetti all'assicurazione obbligatoria, salvo quanto previsto al punto 2 dell'oggetto della Garanzia Tutela Legale in Viaggio;
- j. i fatti originati dalla proprietà o l'uso di aerei a motore;

- k. le controversie collegate a procedimenti di esecuzione forzata promossi successivamente ai due primi procedimenti risultati totalmente o parzialmente infruttuosi;
- l. le controversie di valore inferiore a Euro 250;
- m. le controversie contrattuali con Europ Assistance;
- n. il pagamento di multe, ammende o sanzioni pecuniarie in genere;
- o. le spese liquidate a favore delle parti civili costituite contro di te nei procedimenti penali;
- p. le spese di trasferta e di soggiorno dell'Avvocato;
- q. il pagamento di spese connesse all'esecuzione delle pene detentive e alla custodia di cose;
- r. le spese rimborsate dalla controparte.

J. GARANZIA RISCHIO ZERO

Sono inoltre escluse:

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

Per il punto 1. Ritardata Partenza sono inoltre esclusi i casi in cui ci sia stata la riprotezione del Tour Operator.

K. GARANZIA RITARDO VOLO

Sono inoltre esclusi:

- a. i ritardi dovuti a fatti conosciuti o avvenuti, fino a due giorni lavorativi prima dell'ora di prevista partenza;
- b. i ritardi dovuti a scioperi conosciuti o programmati, fino a due giorni lavorativi prima dell'ora di prevista partenza;
- c. i voli interni;
- d. i voli diversi da quello di andata;
- e. i ritardi dovuti a epidemie o pandemie in base a quanto dichiarato dall' Organizzazione Mondiale della Sanità.

M. GARANZIA INFORTUNI IN VIAGGIO

Non sono inoltre assicurati gli infortuni:

- a. 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;
- b. causati dall'uso, anche come passeggero, di aeromobili, compresi deltaplani, ultraleggeri, parapendio (salvo quanto previsto al punto 14. dell'Oggetto della Garanzia Infortuni in Viaggio);
- c. avvenuti in stato di ebbrezza, causati da abuso di psicofarmaci, dall'uso di stupefacenti ed allucinogeni;
- d. causati da operazioni chirurgiche, accertamenti o cure mediche non resi necessari da infortunio;
- e. causati a guerra e insurrezioni (salvo quanto previsto al punto 13. dell'Oggetto della Garanzia Infortuni in Viaggio);
- f. causati da malattie mentali e disturbi psichici in genere, ivi compresi sindromi organiche cerebrali, disturbi schizofrenici, disturbi paranoici, forme maniaco depressive e relative conseguenze/complicanze;

Sono inoltre esclusi gli Infortuni che subisci quando pratici:

- g. tutte le attività professionali;
- h. sport comportanti l'uso di veicoli e di natanti a motore;
- i. sport del paracadutismo;
- j. i seguenti altri sport: pugilato, lotta nelle sue varie forme, arti marziali in genere, atletica pesante, rugby, football americano, speleologia, scalata di roccia o ghiacciaio, arrampicata libera (free climbing), guidoslitta, bob, sci acrobatico, salto dal trampolino con sci o idrosci, immersione con autorespiratore, kite-surfing e sport professionali;
- k. tutte le attività che comportino uso di mine, armi e/o sostanze pericolose, accesso a miniere, scavi e/o cave e attività estrattive di terra e di mare;
- l. sport costituenti la tua attività professionale, principale o secondaria.



CI SONO LIMITI DI COPERTURA?

Art. 11. EFFETTO DELLE SANZIONI INTERNAZIONALI SULLA COPERTURA ASSICURATIVA

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

- fornire la copertura assicurativa,
- pagare i sinistri

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

Le “SANZIONI INTERNAZIONALI” sono misure restrittive, ossia limitazioni o divieti imposti delle disposizioni nazionali e/o internazionali. Sono applicabili a individui, gruppi o entità. A titolo esemplificativo e non esaustivo le sanzioni internazionali possono essere adottate da ONU, Unione Europea, Stati Uniti d'America, Regno Unito, singole Nazioni.

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

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

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

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

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

Art. 12. 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 sconsigliato di recarsi o comunque di risiedere, anche temporaneamente.**

• SOGGIORNO CONTINUATO ALL'ESTERO

Puoi soggiornare all'estero al massimo per 30 giorni consecutivi nel corso di validità della presente Polizza. **Non sei assicurato per i sinistri che si verificano dopo i 30 giorni.**

- **LIMITE CATASTROFALE**

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

- **1. Garanzia Assistenza in Viaggio**
- **2. Garanzia Spese mediche**

complessivamente e per tutti i suoi assicurati coinvolti, garantisce un massimale di 5 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 ASSISTENZA

- **LIMITI DI INTERVENTO**

Europ Assistance non ti fornisce le prestazioni di assistenza nei Paesi:

- **coinvolti in conflitti armati**, dichiarati o di fatto;
- **di cui è stata data pubblica notizia dello stato di belligeranza;**
- **indicati nel sito ufficiale europassistance.it/paesi-in-stato-di-belligeranza**, con un **grado di pericolosità molto alto (Very High);**
- **nei quali le autorità locali o internazionali impediscono l'intervento**, anche in assenza di rischio bellico.

- **LIMITI DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

Le **prestazioni di assistenza sono fornite fino a una volta per assicurato, per ciascun tipo entro il periodo di durata del viaggio.**

- **LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA'**

Europ Assistance non è responsabile dei danni:

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

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

B. GARANZIA SPESE MEDICHE

- **FRANCHIGIA**

Europ Assistance applica una franchigia **solo quando non sei stato ricoverato e nei casi di rimborso**. La franchigia fissa è di **Euro 50,00**.

C. GARANZIA SPESE DI ANNULLAMENTO VIAGGIO O LOCAZIONE ALL RISKS o

D. GARANZIA SPESE DI ANNULLAMENTO VIAGGIO O LOCAZIONE CAUSE ELENcate

- **SCOPERTI**

- **nessuno scoperto** se annulli il Viaggio **per Ricovero o decesso**;
- **20%** negli altri casi.

Lo Scoperto si calcola sulla Penale; se la Penale è superiore al massimale previsto dalla Garanzia, lo scoperto è calcolato su quest'ultimo.

- **LIMITI**

La "Garanzia Annullamento viaggio o locazione" e la "Garanzia Riprogrammazione Viaggio" non valgono contemporaneamente. Il rimborso dell'una esclude il rimborso dell'altra.

G. GARANZIA BAGAGLIO

- **SCOPERTO**

Europ Assistance applica uno **scoperto del 50% se ti rubano l'intero veicolo** in cui hai messo il tuo bagaglio.

H. GARANZIA RESPONSABILITÀ CIVILE IN VIAGGIO

- **PERSONE NON CONSIDERATE TERZI**

Non sono considerati terzi:

- **il coniuge, il convivente more uxorio, i genitori e i figli di tutti i soggetti assicurati**, nonché qualsiasi **parente e affine con te convivente, compagni di viaggio e/o assicurati con la stessa polizza**;
- **le persone che subiscono il danno mentre stanno lavorando o stanno prestando un servizio per te.**

- **PLURALITÀ DI ASSICURATI**

Se più persone assicurate con questa polizza, sono ritenute responsabili del danno per il quale è stata fatta la domanda di risarcimento, il massimale previsto dalla Garanzia viene considerato unico.

- **FRANCHIGIA**

- **Euro 78,00** per Sinistro, per i **danni provocati dai cani**.
- **Euro 150,00** per Sinistro, **per i danni a cose e animali**.

- **SCOPERTO**

10% dell'importo risarcibile per ogni sinistro **per:**

- **inquinamento** dell'aria, dell'acqua e del suolo;
- **interruzioni o sospensioni**, totali o parziali, **di attività industriali, commerciali, artigianali, agricole o di servizi**, purché conseguenti a sinistro indennizzabile a termini di polizza.

I. GARANZIA TUTELA LEGALE IN VIAGGIO

- **DELIMITAZIONE DELL'OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE**

Europ Assistance non paga:

- **multe, ammende o sanzioni pecuniarie in genere;**
- **spese liquidate a favore delle parti civili costituite contro l'Assicurato nei procedimenti penali (art. 541 Codice di Procedura Penale);**
- **spese di trasferta dell'Avvocato;**
- **spese connesse all'esecuzione delle pene detentive ed alla custodia di cose.**

- **COESISTENZA DI COPERTURA DI RESPONSABILITA' CIVILE**

Se esiste ed è operante un'altra copertura assicurativa che garantisce la tua responsabilità civile, le Garanzie di questa Polizza, nei limiti di quanto garantito, operano come segue:

- nel caso di fattispecie già coperta dalla polizza di R.C, **la Garanzia Tutela Legale opera a secondo rischio ovvero dopo l'esaurimento di ciò che è dovuto dell'assicuratore di R.C.;**
- nel caso in cui la polizza di R.C. pur essendo regolarmente in essere, non sia operante nella fattispecie in esame, ossia non copra la fattispecie denunciata perché non è oggetto di copertura, perché espressamente esclusa o perché il danno è di importo inferiore rispetto alla franchigia prevista dalla polizza di R.C., la Garanzia Tutela Legale opera a primo rischio.

L. GARANZIA RIPROGRAMMAZIONE VIAGGIO

- **LIMITI**

La “Garanzia Annullamento viaggio o locazione” e la “Garanzia Riprogrammazione Viaggio” non valgono contemporaneamente. Il rimborso dell’una esclude il rimborso dell’altra.

M. GARANZIA INFORTUNI IN VIAGGIO

- **LIMITI DI ETA’**

Non sei assicurato se hai più di 75 anni.

Se compi 75 anni mentre sei in Viaggio, ti consideriamo comunque assicurato.

- **LIMITE CATASTROFALE RISCHIO VOLO**

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.

- **FRANCHIGIA ASSOLUTA SULL’INVALIDITÀ PERMANENTE**

È prevista una **Franchigia del 5%**.

Invalidità permanente di grado **uguale o inferiore al 5%** della totale → **nessun indennizzo**

Invalidità permanente di grado **superiore al 5%** della totale → verrà **pagato l’indennizzo solo per la parte eccedente**.

Invalidità permanente di grado **superiore al 20%** della totale → **nessuna franchigia applicata; l’indennità viene pagata integralmente**.

Franchigia:

se la franchigia pattuita è pari a somma fissa di 50 euro:

le spese inferiori a 50 euro non verranno pagate

le spese superiori a 50 euro verranno pagate (nei limiti dei massimali previsti), togliendo i 50 euro di franchigia.

Visita specialistica 150 euro

Franchigia 50 euro

Rimborso 100 euro

Franchigia per la Garanzia Infortuni in Viaggio:

Franchigia del 5%

Invalidità Permanente di grado pari al 7%. Europ Assistance paga un indennizzo pari al 2% sul massimale assicurato.

Invalidità Permanente di grado pari al 3%. Europ Assistance non paga alcun indennizzo.

Invalidità Permanente di grado pari al 5%. Europ Assistance non paga alcun indennizzo.

Scoperto:

ammontare del danno stimato/Penale applicata 100 euro

scoperto 20% 20 euro

danno indennizzabile/rimborsabile nei limiti del massimale 80 euro (100 –20) euro

SEZIONE V OBBLIGHI DELL' ASSICURATO E DI EUROP ASSISTANCE



CHE OBBLIGHI HAI E CHE OBBLIGHI HA L'IMPRESA?

Art. 13. OBBLIGHI DELL'ASSICURATO IN CASO DI SINISTRO

Per denunciare il sinistro puoi:



1. **accedere** al portale <https://sinistrionline.europassistance.it> seguendo le istruzioni;



2. **accedere** alla sezione “denuncia il sinistro” dal sito www.europassistance.it;



3. **scrivere** una raccomandata A/R ad **Europ Assistance** - Ufficio Liquidazione Sinistri (indicando la garanzia per la quale denunci il sinistro) - **Via del Mulino n. 4 – 20057 Assago (MI)**;

4. **inviare** un fax al numero 02- 58.47.70.19

La denuncia del sinistro deve contenere:

- nome, cognome, indirizzo, codice fiscale, numero di telefono;
- numero tessera Europ Assistance;
- la causa della denuncia del sinistro;
- luogo in cui tu o le persone che hanno dato origine al sinistro siete reperibili.

I tempi per la denuncia del sinistro sono indicati nelle singole garanzie.

Per ciascuna garanzia devi darci altre informazioni/documenti, come di seguito indicato:

A. GARANZIA ASSISTENZA

Telefona **immediatamente e sempre** alla S.O. di Europ Assistance al numero:



+39 02.58286532 dall'Italia o dall'estero

La S.O. è attiva 365 giorni all'anno, 24h su 24h.

Non fare niente senza contattare prima la S.O.

In caso di urgenza, chiama il Servizio di emergenza.

Se non contatti Europ Assistance questa non ti garantisce le prestazioni¹².

B. GARANZIA SPESE MEDICHE

Telefona immediatamente e sempre alla S.O. di Europ Assistance al numero:



+39 02.58286532 dall'Italia o dall'estero

Devi fare la denuncia **entro 60 giorni** da quello del sinistro e inviare i seguenti 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;

¹² Si applica l'art. 1915 del Codice Civile

- referto degli esami di positività Covid-19 (tampone e/o test sierologico).

C. GARANZIA SPESE DI ANNULLAMENTO VIAGGIO O LOCAZIONE ALL RISKE o D. GARANZIA SPESE DI ANNULLEMENTO VIAGGIO O LOCAZIONE CAUSE ELENcate



Se annulli il Viaggio ricordati che:

- devi **comunicare** all'organizzazione viaggi o agenzia o al vettore, la **rinuncia formale al Viaggio**
- devi **effettuare una denuncia entro e non oltre i 5 giorni da quando si è verificata la causa della rinuncia e comunque entro la data di inizio Viaggio** se il termine di 5 giorni cade dopo la data di inizio del Viaggio.

Se la rinuncia e/o modifica al viaggio è dovuta a malattia e/o infortunio la denuncia deve inoltre riportare:

- il tipo di patologia;
- l'inizio e il termine della patologia.

Entro **15 giorni dalla denuncia di cui sopra**, devi inviare ad Europ Assistance Italia S.p.A. i seguenti documenti:

documenti di viaggio

- documento di iscrizione al viaggio o contratto di prenotazione viaggio o documento analogo;
- ricevute (acconto, saldo, penale) di pagamento del viaggio;
- estratto conto di conferma prenotazione;
- fattura relativa alla penale addebitata;
- programma e regolamento del viaggio;
- documenti di viaggio (visti, ecc.);

Serviranno anche i seguenti documenti:

per tutti gli eventi

- documenti che provano la causa della rinuncia/modifica;
- documenti che dimostrano il legame tra te e chi ha causato la rinuncia al viaggio.

per motivi di salute o decesso

- certificato medico con la data dell'infortunio o l'inizio della malattia, la diagnosi e i giorni di prognosi;
- in caso di ricovero, copia completa conforme all'originale della cartella clinica;
- referto degli esami di positività Covid-19 (tampone);

- in caso di decesso, certificato di morte.

in caso di penale addebitata dal vettore aereo/compagnia di navigazione:

- conferma dell'acquisto del biglietto o documento analogo;
- ricevuta di pagamento del biglietto;
- copia del biglietto annullato;

E. GARANZIA INTERRUZIONE DEL VIAGGIO

Devi fare la denuncia **entro 60 giorni** da quello del sinistro e inviare i seguenti documenti la causa dell'interruzione del viaggio;

- programma del viaggio;
- data del rientro;
- certificato di pagamento del viaggio;
- estratto conto di conferma emesso dall'Organizzazione/Agenzia Viaggi.

G. GARANZIA BAGAGLIO



Se hai problemi con il bagaglio ricordati:

- in caso di **furto/smarrimento** di fare subito una **denuncia alle autorità competenti** del luogo dove hai avuto sinistro e **conservare una copia autentica** per Europ Assistance;
- in caso di **responsabilità dell'albergatore, Vettore o altro responsabile del danno** inviargli un **reclamo** scritto;
- in caso di **responsabilità del Vettore**, sporgere quando hai il sinistro, una denuncia seguendo la procedura indicata dal Vettore stesso.

Conserva tutti i documenti da presentare ad Europ Assistance insieme alla denuncia del sinistro e leggi attentamente le modalità sottoelencate.

Devi fare la denuncia **entro 60 giorni** da quello del sinistro e inviare i seguenti documenti

Garanzia “Bagaglio”:

- copia dei biglietti di viaggio o gli estremi del soggiorno;
- copia autentica della denuncia con il visto dell'Autorità di Polizia del luogo ove si è verificato il fatto;
- le circostanze dell'accaduto;
- l'elenco degli oggetti smarriti o rubati, il loro valore e la data di acquisto;
- i nominativi degli Assicurati che hanno subito il danno;

- copia della lettera di reclamo presentata all'albergatore o vettore eventualmente responsabile;
- giustificativi delle spese di rifacimento dei documenti, se sostenute;
- copie di fatture, scontrini o ricevute fiscali, complete dei dati fiscali (P. IVA o Codice Fiscale) degli emittenti e degli intestatari delle ricevute stesse, comprovanti il valore dei beni danneggiati o sottratti e la loro data di acquisto;
- fattura di riparazione ovvero dichiarazione di irreparabilità dei beni danneggiati o sottratti redatta su carta intestata da un concessionario o da uno specialista del settore.

Solo nel caso della mancata consegna e/o danneggiamento dell'intero bagaglio, o di parte di esso, consegnato al vettore devi allegare alla richiesta di rimborso:

- copia della denuncia effettuata immediatamente presso l'Ufficio specificatamente adibito ai reclami per i bagagli smarriti;
- copia della lettera di reclamo inviata al vettore con la richiesta di risarcimento e la lettera di risposta del vettore stesso.

Garanzia “Ritardata consegna del Bagaglio”:

- una dichiarazione della Società di gestione aeroportuale o del vettore che attesti l'avvenuta ritardata consegna del bagaglio oltre le 12 ore e l'ora dell'avvenuta consegna;
- copie di fatture, scontrini o ricevute fiscali, complete dei dati fiscali (P. IVA o Codice Fiscale) degli emittenti e degli intestatari delle ricevute stesse, comprovanti il valore dei beni acquistati;
- copia della lettera di reclamo inviata al vettore con la richiesta di risarcimento e la lettera di risposta del vettore stesso.

H. GARANZIA RESPONSABILITÀ CIVILE IN VIAGGIO

Devi fare la denuncia **entro 5 giorni da quando sei venuto a conoscenza del Sinistro** e inviare i seguenti documenti:

- descrizione circostanziata dei fatti che hanno comportato i danni ai terzi e, ove tenuto, copia della denuncia presentata all'Autorità competente;
- eventuale richiesta di risarcimento dei danni da parte del terzo danneggiato.

I. GARANZIA TUTELA LEGALE IN VIAGGIO

1. Devi fare la denuncia del Sinistro a Europ Assistance nel momento in cui si verifica o ne hai conoscenza, informandola in modo completo e veritiero su tutti i particolari del Sinistro e indicandole i relativi mezzi di prova e i documenti che, su richiesta, devi mettere a disposizione.

Per fare la denuncia:

- **accedi al portale <https://sinistrionline.europassistance.it>** seguendo le istruzioni (oppure accedi direttamente al sito www.europassistance.it sezione “Apri o consulta un sinistro”)

oppure

- **scrivi a Europ Assistance, Ufficio Liquidazione Sinistri “Tutela Legale” – via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI) - Numero Verde 800.085820.**

Inoltre, devi:

2. inviare ad Europ Assistance la copia di ogni atto a te pervenuto **entro 7 giorni dalla data in cui lo ricevi;**
3. indicare il numero di ruolo e/o ogni ulteriore elemento che può essere utile alla corretta identificazione del procedimento.



Ricorda che **non puoi intraprendere iniziative o azioni, raggiungere accordi o transazioni senza aver prima ottenuto il benestare di Europ Assistance.**

Se non rispetti questi obblighi, non hai più diritto al rimborso del Sinistro.

In caso di un evento ricompreso dalla Garanzia, **puoi chiedere informazioni** sullo stesso, sui rischi assicurati, sulle Condizioni di Assicurazione, sulle modalità e sui termini per la denuncia dei Sinistri e sull'evoluzione delle pratiche di Sinistro, già in corso, telefonando **al numero verde di Europ Assistance sopra indicato.**

• **GESTIONE DEL SINISTRO E LIBERA SCELTA DEL LEGALE**

A) Tentativo di componimento amichevole (stragiudiziale)

Ricevuta la denuncia di Sinistro, Europ Assistance prova, ove possibile, a gestire la trattazione stragiudiziale della vertenza al fine di realizzarne il bonario componimento. Europ Assistance si riserva di demandare ad Avvocati di propria scelta o scelti dall'Assicurato previo benestare di Europ Assistance, la gestione stragiudiziale anche avanti ad organismi di mediazione. L'Assicurato non può dar corso ad iniziative e ad azioni, raggiungere accordi o Transazioni senza il preventivo benestare di Europ

Assistance. In caso di inadempimento di questi oneri l'Assicurato decade dal diritto all'indennizzo del Sinistro.

B) Scelta del legale o del perito

Quando non è stato possibile raggiungere una bonaria definizione della controversia (stragiudiziale, come identificato al punto A), o quando la natura della vertenza escluda la possibilità di un componimento amichevole promosso da Europ Assistance, o quando vi sia conflitto di interessi fra Europ Assistance e l'Assicurato, o quando vi sia necessità di una difesa in sede penale coperta dall'Assicurazione, l'Assicurato ha il diritto di scegliere un Avvocato di sua fiducia a cui affidare la tutela dei propri interessi, purché iscritto all'Albo degli Avvocati dell'Ufficio Giudiziario competente per la vertenza oppure del luogo di residenza dell'Assicurato segnalandone il nominativo a Europ Assistance. Qualora la controversia o il procedimento penale debbano essere radicati in un distretto di corte d'appello diverso da quello di residenza dell'Assicurato, questi ha la facoltà di scegliere un legale che esercita nel distretto di corte d'appello di propria residenza, segnalandone comunque il nominativo a Europ Assistance; in questo caso, Europ Assistance rimborsa anche le eventuali spese sostenute esclusivamente in sede giudiziale per un Avvocato corrispondente (Spese del domiciliatario) nei limiti quantitativi indicati in Polizza.

L'Assicurato che non intenda avvalersi del diritto di scelta del legale può chiedere a Europ Assistance di indicare il nominativo di un Avvocato al quale affidare la tutela dei propri interessi. La procura all'Avvocato designato deve essere rilasciata dall'Assicurato, e quest'ultimo deve fornirgli tutta la documentazione necessaria. Europ Assistance conferma l'incarico professionale all'Avvocato in tal modo conferito.

Qualora si renda necessaria la nomina di un Perito di parte, la stessa deve essere preventivamente concordata con Europ Assistance.

Europ Assistance rimborsa in ogni caso le spese di un solo Avvocato e/o perito anche nel caso in cui l'Assicurato abbia conferito l'incarico a diversi legali/periti.

Europ Assistance non è responsabile dell'operato di Avvocati Consulenti Tecnici e Periti.

C) Revoca dell'incarico all'Avvocato designato o rinuncia al mandato da parte dello stesso Avvocato

In caso di revoca dell'incarico professionale all'Avvocato nominato inizialmente da parte tua e di successivo incarico ad altro Avvocato nel corso dello stesso grado di giudizio, Europ Assistance rimborsa le spese di un solo Avvocato a tua scelta.

Se la revoca dell'incarico professionale avviene al termine di un grado di giudizio, Europ Assistance rimborsa comunque anche le spese dell'Avvocato incaricato per il nuovo grado di giudizio.

In caso di rinuncia da parte dell'Avvocato incaricato, Europ Assistance rimborsa sia le spese dell'Avvocato originariamente incaricato, sia le spese del nuovo Avvocato designato, sempre che la rinuncia non sia determinata da una oggettiva valutazione di temerarietà della lite.

D) Obblighi dell'Assicurato in merito agli onorari ai legali e ai periti. Rimborsi all'Assicurato delle spese sostenute per la gestione della vertenza

L'Assicurato non può raggiungere accordi con gli Avvocati e i periti in merito agli onorari agli stessi dovuti senza il preventivo consenso di Europ Assistance. In caso di mancato rispetto di tale obbligo l'Assicurato decade dal diritto all'indennizzo.

Europ Assistance, quando si è conclusa la controversia, rimborsa all'Assicurato le spese sostenute (nei limiti del massimale previsto in Polizza e dedotte le eventuali franchigie e scoperti), sempre che tali spese non siano recuperabili dalla controparte.

E) Disaccordo fra Assicurato e Società

In caso di disaccordo fra l'Assicurato e Europ Assistance in merito all'interpretazione della Polizza e/o alla gestione del Sinistro, Europ Assistance si impegna ad avvertire l'Assicurato del suo diritto di avvalersi della procedura arbitrale, e la decisione viene demandata, senza comunque escludere la possibilità di andare in giudizio, ad un arbitro designato di comune accordo dalle parti o, in mancanza di accordo, dal Presidente del Tribunale competente territorialmente per la controversia. L'arbitro provvede secondo equità.

Le spese dell'arbitrato vengono attribuite nel modo seguente:

- in caso di esito totalmente o parzialmente favorevole per Europ Assistance, sono ripartite al 50% fra ciascuna delle due parti;
- in caso di esito totalmente favorevole per l'Assicurato, devono essere pagate tutte da Europ Assistance.

• RECUPERO DI SOMME

Spettano a Europ Assistance, che le ha sostenute o anticipate, gli onorari, le competenze e le spese liquidate in sede giudiziaria o concordate transattivamente con la controparte.

J. GARANZIA RISCHIO ZERO

Per la **RITARDATA PARTENZA**

- devi **comunicare** all'organizzazione viaggi o agenzia o al vettore, **la rinuncia formale al Viaggio**
- devi fare la denuncia **entro 60 giorni** da quello del sinistro e inviare i seguenti documenti:
 - 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.

Per la **RINUNCIA ALLA RIPROTEZIONE** devi fare la denuncia **entro 60 giorni** da quello del sinistro e inviare i seguenti documenti:

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

K. GARANZIA RITARDO VOLO

Devi fare la denuncia **entro 60 giorni** da quello del sinistro e inviare i seguenti documenti:

- la documentazione che certifichi l'orario di effettiva partenza, che dovrai chiedere direttamente al Vettore ed eventualmente al Tour Operator;
- conferma di prenotazione (o altro documento rilasciato dall'agenzia di viaggio) che comprovi che l'emissione dei biglietti di viaggio è stata effettuata dal Tour Operator,
- copia dei biglietti/carte d'imbarco;
- ultimo foglio di convocazione del Tour Operator;
- ultimo orario di aggiornamento comunicato dal Tour Operator.

L. GARANZIA RIPROGRAMMAZIONE VIAGGIO

Devi fare la denuncia **entro e non oltre i 5 giorni dal verificarsi della causa della rinuncia** e comunque entro la data di inizio viaggio se il termine di 5 giorni cade successivamente alla data di inizio del viaggio

Inoltre, devi inviare i seguenti documenti:

- documentazione provante la causa della ritardata partenza in originale;
- nuovi titoli di viaggio acquistati per raggiungere il luogo previsto del viaggio;
- ricevute di pagamento del viaggio;

- estratto conto di conferma prenotazione;
- titoli di viaggio non utilizzati, in originale.

In caso di annullamento per Covid-19:

- referto degli esami di positività Covid-19 (tampone e/o test sierologico);
- certificato dell'Ospedale in cui sei stato ricoverato per Covid-19.

M. GARANZIA INFORTUNI IN VIAGGIO

Devi fare la denuncia **entro 5 giorni** da quello del sinistro e inviare i seguenti documenti:

- certificato medico redatto sul posto;

Successivamente devi inviare:

- 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, gli eredi, **dovete permettere a Europ Assistance** le **indagini**, le **valutazioni** e gli **accertamenti** da eseguirsi in Italia che sono **necessari** per la valutazione del sinistro.

Art. 14. CRITERI PER LA LIQUIDAZIONE DEL DANNO

• PAGAMENTO DELL'INDENNIZZO

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

Europ Assistance ti paga entro 20 giorni da questa comunicazione.

In caso di morte prima che Europ Assistance ti abbia pagato, i tuoi eredi avranno diritto al pagamento che ti sarebbe spettato. Per avere questo pagamento devono dimostrare a Europ Assistance che sono i tuoi eredi e devono inviarle la documentazione richiesta all'Art. "OBBLIGHI DELL'ASSICURATO IN CASO DI SINISTRO".

• VALUTA DI PAGAMENTO

La moneta con cui viene corrisposto il Rimborso è l'Euro.

Il Rimborso delle di spese sostenute in paesi che non fanno parte dell'Unione Europea o appartenenti all'Unione Europea e che non hanno l'Euro come moneta, sono corrisposti da Europ Assistance convertendo in Euro l'importo delle spese stesse.

Europ Assistance calcola il Rimborso in base al valore dell'Euro in rapporto alla moneta del paese in cui sono state sostenute le spese nel giorno di emissione della fattura.

C. GARANZIA SPESE DI ANNULLAMENTO VIAGGIO O LOCAZIONE ALL RISKS o D. GARANZIA SPESE DI ANNULLAMENTO VIAGGIO O LOCAZIONE CAUSE ELENcate

• CRITERI

Il calcolo del rimborso della Penale viene fatto in base alla percentuale esistente alla data in cui si è verificato il sinistro¹³. Se annulli il Viaggio dopo il sinistro, l'eventuale maggior penale rimane a tuo carico.

In caso di malattia o infortunio Europ Assistance può inviare un proprio medico per certificare che le tue condizioni di salute sono tali da impedirti di partecipare al viaggio.

E. GARANZIA INTERRUZIONE DEL VIAGGIO

• CRITERI

Europ Assistance calcolerà:

- **il valore giornaliero del viaggio, dividendo la quota individuale di partecipazione, prendendo in considerazione il solo soggiorno, per le notti di durata del viaggio**
- **il valore del viaggio non goduto, moltiplicando il valore giornaliero per le giornate di viaggio perse.**

Il giorno dell'interruzione del viaggio e quello di rientro previsto all'inizio del viaggio si considerano come un unico giorno.

G. GARANZIA BAGAGLIO

• CRITERI

Europ Assistance ti paga entro il massimale previsto dalla Garanzia:

- **dopo che il Vettore o albergatore responsabile del danno al bagaglio ti ha rimborsato, togliendo dal rimborso l'importo che ti hanno già indennizzato.**

Europ Assistance **non ti paga se il rimborso** che ottieni dal Vettore o albergatore, **copre interamente il danno.**

¹³ art. 1914 C.C



Europ Assistance rimborsa solo la persona assicurata il cui nominativo è **riportato sul PIR** entro il massimale per Assicurato.

- **in base del valore commerciale** degli oggetti che fanno parte del bagaglio che avevano al momento del sinistro, **pari al 50% del valore denunciato, entro i limiti per singolo oggetto.**
- **in base al valore di acquisto**, provato da relativa documentazione, **per gli oggetti che hai acquistato meno di tre mesi prima del sinistro.**
- le fatture di riparazione del tuo bagaglio danneggiato.



Il valore affettivo degli oggetti **non verrà mai considerato** nella valutazione del danno.

I. GARANZIA TUTELA LEGALE IN VIAGGIO

• GESTIONE DELLE VERTENZE E SPESE DI RESISTENZA

A) Tentativo di componimento amichevole

Dopo aver ricevuto la denuncia di Sinistro, se possibile, Europ Assistance tenta di giungere a un componimento amichevole.

B) Scelta del legale o del perito

Se:

- non si riesce a definire la controversia in modo amichevole (o non è possibile per la natura della vertenza stessa),
- c'è un conflitto di interessi fra te ed Europ Assistance,
- c'è necessità di una difesa in sede penale coperta dalla Garanzia,

hai il diritto di scegliere un avvocato di tua fiducia e devi comunicarne il nominativo a Europ Assistance.

Europ Assistance rimborsa anche le eventuali spese sostenute esclusivamente **in sede giudiziale** per un legale domiciliatario entro i massimali previsti dalla Garanzia.

Se non intendi avvalerti del diritto di scelta del legale puoi chiedere a Europ Assistance di indicarti il nominativo di un legale cui affidare la tutela dei tuoi interessi. In questo caso, dovrai rilasciare la procura al legale designato e fornirgli tutta la documentazione necessaria, dopodiché Europ Assistance confermerà l'incarico professionale.

Se è necessario nominare un Perito di parte, la nomina deve essere preventivamente concordata con Europ Assistance.

Europ Assistance rimborsa in ogni caso le spese di un legale e/o perito anche se hai conferito l'incarico a diversi legali/periti.



Europ Assistance non è responsabile dell'operato di Legali, Consulenti Tecnici e Periti.

C) Revoca dell'incarico al legale designato o rinuncia al mandato da parte dello stesso

- Se decidi di revocare l'incarico al legale designato e di affidarlo a un altro legale nel corso dello stesso grado di giudizio, Europ Assistance rimborsa le spese entro il Massimale previsto.
- Se la revoca dell'incarico professionale avviene al termine di un grado di giudizio, Europ Assistance ti rimborsa comunque anche le spese del legale incaricato per il nuovo grado di giudizio.
- In caso di rinuncia da parte del legale incaricato, Europ Assistance ti rimborsa sia le spese del legale originariamente incaricato, sia le spese del nuovo legale designato, sempre che la rinuncia non sia determinata da una oggettiva valutazione di temerarietà della lite.

D) Obblighi dell'Assicurato in merito agli onorari ai legali e ai periti. Rimborsi all'Assicurato delle spese sostenute per la gestione della vertenza

Alla definizione della controversia, Europ Assistance ti Rimborsa le spese sostenute (entro il Massimale previsto dalla Garanzia), sempre che tali spese non siano recuperabili dalla controparte.

E) Disaccordo fra Assicurato e Europ Assistance

In caso di disaccordo con Europ Assistance in merito all'interpretazione della Garanzia e/o alla gestione del Sinistro, la decisione può essere affidata, senza esclusione delle vie giudiziali, ad un arbitro designato di comune accordo o, in mancanza di accordo, dal Presidente del Tribunale competente territorialmente per la controversia.

L'arbitro decide secondo equità.

Le spese dell'arbitrato vengono attribuite nel modo seguente:

- **in caso di esito totalmente o parzialmente favorevole per Europ Assistance,** sono ripartite al **50%** fra ciascuna delle due parti;

- **in caso di esito totalmente favorevole per te**, devono essere pagate integralmente da Europ Assistance.

J. GARANZIA RISCHIO ZERO

- **CRITERI**

Per la **RIPROTEZIONE VIAGGIO** Europ Assistance calcolerà:

- il **valore giornaliero** del viaggio, **dividendo la quota individuale di partecipazione per le notti di durata del viaggio**
- il **valore del viaggio non goduto**, moltiplicando il **valore giornaliero per le giornate di viaggio perse**.



Il giorno dell'interruzione del viaggio e quello di rientro previsto all'inizio del viaggio **si considerano come un unico giorno**.

K. GARANZIA RITARDO VOLO

- **CRITERI**

Il calcolo del ritardo verrà effettuato in base all'effettivo orario di partenza ufficializzato dal vettore, rispetto all'ultimo aggiornamento dell'orario di partenza che il Tour Operator ti ha comunicato ufficialmente presso l'agenzia di viaggi o corrispondente locale, fino a diciotto ore precedenti l'ora di prevista partenza.

La garanzia è operante solo nel caso in cui i biglietti di viaggio siano stati emessi dal Tour Operator così come risulterà dall'estratto conto di prenotazione.

M. GARANZIA INFORTUNI IN VIAGGIO

- **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 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.

COME CONTATTARE EUROP ASSISTANCE

- Per richiedere l'assistenza e il pagamento delle spese mediche devi chiamare i seguenti numeri:



+39 02.58286532 dall'Italia o dall'estero

Se non puoi telefonare, puoi:

- inviare un **fax** al numero 02. 58477201,
- una mail all'indirizzo sanitario@europassistance.it
- inviare telegramma a EUROP ASSISTANCE ITALIA S.p.A. - Via del Mulino n. 4 - 20057 Assago (MI)
- contattare Europ Assistance anche dal tuo smartphone cliccando sul link <https://eurabiz.it/Xsv7xj> o inquadrando il QR code:



La Struttura Organizzativa di Europ Assistance risponde 24 ore su 24. La Struttura Organizzativa è a tua disposizione, per aiutarti o indicarti cosa fare per risolvere il tuo problema o autorizzare eventuali spese.

IMPORTANTE: non fare niente senza avere prima contattato la Struttura Organizzativa.

Dovrai comunicare le seguenti informazioni:

1. tipo di intervento richiesto
2. nome e cognome
3. numero di tessera Europ Assistance
4. indirizzo del luogo in cui ci si trova
5. recapito telefonico

➤ Per denunciare il sinistro puoi:



1. **accedere** al portale <https://sinistrionline.europassistance.it> seguendo le istruzioni;

2. **accedere** alla sezione “denuncia il sinistro” dal sito www.europassistance.it;



3. **scrivere** una raccomandata A/R ad **Europ Assistance** - Ufficio Liquidazione Sinistri (indicando la garanzia per la quale denunci il sinistro) - **Via del Mulino n. 4 – 20057 Assago (MI)**;



4. **inviare** un fax al numero 02- 58.47.70.19

5. **clickare** sul link <https://eurabiz.it/Xsv7xj> o inquadrando il QR code, anche dal tuo smartphone:



La denuncia del sinistro deve contenere:

- nome, cognome, indirizzo, codice fiscale, numero di telefono;
- numero tessera Europ Assistance;
- la causa della denuncia del sinistro;
- luogo in cui tu o le persone che hanno dato origine al sinistro siete reperibili.

I tempi per la denuncia del sinistro e i documenti sono indicati nelle singole garanzie all'Articolo OBBLIGHI DELL'ASSICURATO IN CASO DI SINISTRO.

Europ Assistance per poter dare le Prestazioni/Garanzie della Polizza deve trattare i tuoi dati e per questo ha bisogno del tuo consenso se ci sono dati relativi alla salute.

Per questo motivo se contatti e fai contattare Europ Assistance, dai liberamente il tuo consenso al trattamento dei tuoi dati personali relativi alla salute, 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, includendo una descrizione dettagliata degli eventi, il numero della polizza o del sinistro in questione e qualsiasi informazione che possa aiutare a identificare il contraente o l'assicurato (come codice fiscale, nome, cognome, contatti, ecc.) a: Europ Assistance Italia S.p.A. – Ufficio Reclami – Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI); fax: 02.58.47.71.28 – pec: reclami@pec.europassistance.it (abilitata a ricevere messaggi solo da caselle di Posta Elettronica Certificata - PEC) - 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, corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato da Europ Assistance. In questi casi e per i reclami che riguardano l'osservanza della normativa di settore da presentarsi direttamente all'IVASS, nel reclamo devi indicare:

- nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve ed 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 RICORRERE ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA è possibile avvalersi di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, quali:

- **Arbitro Assicurativo:** *presentando ricorso all'Arbitro Assicurativo tramite il portale disponibile sul sito internet dello stesso (www.arbitroassicurativo.org) dove è possibile consultare i requisiti di ammissibilità, le altre informazioni relative alla presentazione del ricorso stesso e ogni altra indicazione utile;*
- **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 controversie relative alla determinazione e stima dei danni, è necessario ricorrere alla perizia contrattuale ove prevista dalle Condizioni di Assicurazione per la risoluzione di tale tipologia di controversie. La domanda di attivazione della perizia contrattuale o di arbitrato dovrà essere indirizzata a: Ufficio Liquidazione Sinistri – Via del Mulino n. 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 arbitrato dovrà essere indirizzata a: Ufficio Liquidazione Sinistri Via del Mulino n. 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 <https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial->

[services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/make-complaint-about-financial-service-provider-another-eea-country_it\)](#)

COSA SONO I DATI PERSONALI E COME VENGONO UTILIZZATI DA EUROP ASSISTANCE ITALIA SPA

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 norme¹⁴ che tutelano i Dati personali per proteggerli da utilizzi non corretti. Europ Assistance Italia, quale Titolare del Trattamento, rispetta queste norme e, anche per questo motivo, desidera informarti su cosa fa dei Tuoi Dati personali.

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 Tuoi Dati personali e cosa succede se non li fornisci o non autorizzi ad usarli

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

- svolgere l'attività che è prevista dalla Polizza ovvero per fornire le PRESTAZIONI e GARANZIE; svolgere l'attività assicurativa ovvero ad esempio proporre e gestire la Polizza, raccogliere i premi, riassicurarsi, fare attività di controllo e statistiche: i Tuoi Dati comuni che, potrebbero essere anche relativi alla Tua posizione (geolocalizzazione), vengono trattati per adempimento contrattuale; per trattare, laddove necessario, i Tuoi Dati relativi allo stato di salute dovrai fornire il Tuo consenso; in alcuni processi di gestione di PRESTAZIONI e GARANZIE vengono usati processi decisionali automatizzati¹⁵.

¹⁴ Il Regolamento Europeo sul Trattamento dei Dati personali UE 2016/679 (di seguito Regolamento Privacy) e la normativa italiana primaria e secondaria

¹⁵ Per processo decisionale automatizzato si intende quel processo di gestione che non prevede l'intervento di un operatore: tale processo ha tempi di gestione più brevi. Se vuoi richiedere l'intervento di un operatore in relazione alle Prestazioni puoi chiamare la S.O. in relazione alle Garanzie puoi scrivere alla Liquidazione Sinistri ai contatti presenti sul sito www.europassistance.it e sulla Polizza.

INFORMATIVA PRIVACY

- 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 del patrimonio aziendale (ad es: degli edifici e degli strumenti informatici), sviluppare soluzioni informatiche, processi e prodotti: i Tuoi Dati, anche quelli relativi allo stato di salute per i quali hai prestato il consenso o relativi a reati e condanne penali, 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 di Polizza e di sinistro; rispondere alle richieste delle autorità, come ad esempio dei Carabinieri, dell'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS): i Tuoi 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 Tuoi 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 PRESTAZIONI e GARANZIE.

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

Europ Assistance Italia, attraverso suoi dipendenti, collaboratori ed anche soggetti/società esterni¹⁶, 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 Tuoi Dati personali, se necessario, a soggetti privati e pubblici che operano nel settore assicurativo che sono

¹⁶ 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.

coinvolti nella gestione dei rapporti con te in essere o ad altri soggetti che svolgono compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa¹⁷

Europ Assistance Italia, in base alla attività che deve svolgere, potrà usare i Tuoi 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 Tuoi Dati personali verso soggetti al di fuori dell'Unione Europea avverrà con le opportune e adeguate garanzie in base alla legge applicabile. Hai il diritto di ottenere le informazioni relative al trasferimento dei Tuoi Dati personali fuori dalla Unione Europea contattando l'Ufficio Protezione Dati.

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

Per quanto tempo Europ Assistance Italia conserva i Tuoi Dati personali

Europ Assistance Italia conserva i Tuoi 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 opporsi in ogni momento a tali trattamenti e a richiedere la cancellazione dei Tuoi dati laddove non

¹⁷ 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. Le informative sul trattamento dei dati dei soggetti privati e pubblici che operano nel settore assicurativo e degli altri soggetti che svolgono compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa che agiscono quali Titolari del Trattamento si trovano presso gli stessi (es presso i fornitori) e/o su www.europassistance.it

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 Tuoi diritti a tutela dei Tuoi Dati personali

In relazione al trattamento dei Tuoi 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 Tuoi diritti a tutela dei Tuoi 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 Tuoi diritti a tutela dei Tuoi dati personali

- Per conoscere quali sono i Tuoi 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 Tuoi Dati personali trattati presso Europ Assistance Italia;
- per opporsi al trattamento dei Tuoi 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 Tuoi oppure tale trattamento sia necessario per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; per opporsi al trattamento dei Tuoi Dati personali per finalità di marketing diretto
- se il trattamento che ha posto in essere il Titolare si basa sul suo consenso, per revocare il consenso prestato, fermo restando che la revoca del consenso precedentemente prestato non toglie liceità al trattamento effettuato prima della revoca,

in qualsiasi momento puoi scrivere a:

Ufficio Protezione Dati - Europ Assistance Italia S.p.A. – 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 potrai anche trovare maggiori informazioni sulle politiche in materia di protezione dei dati personali adottate da Europ Assistance Italia.

GLOSSARIO

Assicurato (a cui ci rivolgiamo con il tu): la persona fisica il cui interesse è protetto dall'assicurazione cliente della Contraente.

Assistenza Stragiudiziale: attività svolta al fine di ottenere il componimento bonario della vertenza prima dell'inizio dell'azione giudiziaria.

Bagaglio: la valigia, la borsa e lo zaino che porti in viaggio con te e quello che contengono. Sono compresi anche gli abiti che indossavi quando sei partito.

Compagno di viaggio: la persona che viaggia con te è iscritta alla tua stessa pratica viaggio ed è assicurata con questa polizza.

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

Condizioni Generali di Assicurazione per la Contraente: Clausole della Polizza che disciplinano, tra l'altro, il pagamento del premio, la durata della polizza e gli obblighi a carico della Contraente e di Europ Assistance.

Contraente: la Società che svolge l'attività di Operatore Turistico o attività di locazione di Strutture ricettive extra alberghiere per brevi durate, che ha la sede legale e fiscale in Italia, Repubblica di San Marino, Stato città del Vaticano e che sottoscrive la polizza a favore di terzi e ne assume i relativi oneri.

Contravvenzione: reato per il quale il reo risponde delle proprie azioni od omissioni coscienti e volontarie, sia che il suo comportamento risulti colposo o doloso. La contravvenzione viene punita con l'arresto o con il pagamento di un'ammenda. Ai fini assicurativi è comunque escluso il rimborso di spese per contravvenzioni dell'Assicurato.

Contributo Unificato: la tassazione sulle spese degli atti giudiziari come previsto dalla L. 23 dicembre 1999, n. 488 art. 9 - D.L. 11.03.2002 n° 28.

Controversia Contrattuale: controversia derivante da inadempimenti o violazioni di obbligazioni assunte dalle Parti tramite contratti, patti o accordi.

Conseguenza indiretta: qualsiasi situazione non attribuibile ad esito positivo al Covid-19 che colpisca te e/o i tuoi familiari/compagno di viaggio.

Delitto Colposo: colposo o contro l'intenzione, il reato posto in essere senza volontà o intenzione e dunque solo per negligenza, imperizia, imprudenza o inosservanza di norme di legge. Deve essere espressamente previsto nella sua qualificazione colposa dalla legge penale e come tale contestato dall'autorità giudiziaria.

Delitto doloso: doloso o secondo l'intenzione, il reato posto in essere con previsione e volontà. Si considerano tali tutti i reati all'infuori di quelli espressamente previsti dalla legge come colposi.

Europ Assistance: La società di assicurazione, cioè Europ Assistance Italia S.p.A. con sede in Via del Mulino n. 4 – 20057 Assago (MI) – 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 unipersonale soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

Evento catastrofale: il sinistro che coinvolge più persone/enti contemporaneamente e assicurati per i medesimi rischi. Per gli atti di terrorismo l'evento deve essere accaduto nell'arco delle 168 ore. Per le epidemie/pandemie viene considerato unico evento quello che coinvolge più persone in diversi territori/continenti.

Familiare/i

- **per la Garanzia Annullamento viaggio o locazione:** coniuge/convivente more uxorio/partner dell'unione civile, figli (valido anche per i minori che hai in affidamento familiare), genitori, fratelli/sorelle, genero/nuora (valido anche per i conviventi more uxorio/partner dell'unione civile), cognato/cognata (valido anche per i conviventi more uxorio/partner dell'unione civile), nonni, nipoti, suoceri (valido anche per i conviventi more uxorio/partner dell'unione civile), zio/a e quanti sono conviventi dell'Assicurato purché risultanti da regolare certificato anagrafico.
- **per la Garanzia Assistenza ai familiari rimasti a casa:** la persona che vive con l'assicurato come da certificato anagrafico che non partecipa al viaggio o il genitore anziano dell'assicurato

Fatto Illecito: è il fatto, doloso o colposo, che ha cagionato un danno ingiusto e che obbliga chi l'ha commesso a risarcire il danno. Il fatto illecito non consiste in un adempimento né in una violazione di un obbligo contrattuale, bensì nell'inosservanza di una norma di legge o nella lesione dell'altrui diritto. Il danno conseguente al fatto illecito viene denominato danno "extracontrattuale", perché tra danneggiato e responsabile non esiste alcun rapporto contrattuale.

Franchigia: è la somma che rimane a carico tuo quando ti viene pagato il sinistro.

Garanzia: la singola copertura assicurativa descritta nelle Condizioni di Assicurazione.

Guasto: il danno che subisce il Veicolo per usura, difetto, rottura, mancato funzionamento di sue parti, che rende impossibile utilizzarlo in condizioni normali.

Imputazione Penale: è la contestazione di presunta violazione di norme penali che viene notificata all'imputato mediante "informazione di garanzia". Tale comunicazione deve contenere l'indicazione della norma violata e il titolo (doloso o colposo) del reato contestato.

Indennizzo/Rimborso: la somma che Europ Assistance paga in caso di sinistro.

Infortunio: l'evento dovuto a causa fortuita, violenta ed esterna che provoca lesioni fisiche oggettivamente constatabili che possono avere come conseguenza la morte, una invalidità permanente o una incapacità temporanea a svolgere le tue normali attività quotidiane.

Invalidità permanente: la perdita parziale o totale della capacità lavorativa che subisci a seguito di un danno fisico provocato da un infortunio. Il Grado di Invalidità permanente è stabilito da un medico legale in base alla "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 modifiche e integrazioni.

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 ospedaliera. Non sono considerati Istituti di cura, gli stabilimenti termali, le case di convalescenza e soggiorno, le cliniche aventi finalità dietologiche ed estetiche.

Ivass: Istituto di Vigilanza per le assicurazioni.

Malattia: ogni alterazione dello stato di salute non dipendente da infortunio.

Malattia cronica:

- per la **Garanzia Annullamento viaggio o locazione:** la malattia preesistente con carattere evolutivo/peggiorativo, di cui l'Assicurato è a conoscenza alla data della conferma della prenotazione del viaggio assicurato che abbia comportato, negli ultimi 12 mesi ricoveri ospedalieri, trattamenti/terapie, indagini diagnostiche con esito stazionario o peggiorativo.
- per la **Garanzia Assistenza e la Garanzia Spese Mediche:** la malattia preesistente con carattere evolutivo/peggiorativo, di cui l'Assicurato è a conoscenza alla data di inizio del viaggio, che abbia comportato, negli ultimi 12 mesi ricoveri ospedalieri, trattamenti/terapie, indagini diagnostiche con esito stazionario o peggiorativo.

Malattia preesistente:

- per la **Garanzia Annullamento viaggio o locazione**: malattia che sia l'espressione o la conseguenza diretta di situazioni patologiche che si sono verificate prima della conferma della prenotazione del viaggio assicurato,
- per la **Garanzia Assistenza e la Garanzia Spese Mediche**: malattia che sia l'espressione o la conseguenza diretta di situazioni patologiche che si sono verificate prima dell'inizio del viaggio.

Massimale: somma massima che Europ Assistance paga in caso di sinistro.

Modulo di Polizza: documento che prova la Polizza e che disciplina i rapporti tra Europ Assistance e la persona Contraente

Natante: l'unità da diporto il cui scafo, misurato secondo le norme armonizzate EN/ISO/DIS8666, ha una lunghezza pari o inferiore a 10 metri, indipendentemente dal tipo di propulsione.

Penale: importo previsto contrattualmente dal Tour Operator o dall'organizzatore del Viaggio **al momento del sinistro**, che rimane a carico tuo quando annulli il Viaggio.

Polizza: il contratto assicurativo tra Europ Assistance e la Contraente, stipulato a favore dei clienti della Contraente e avente per oggetto le Garanzie descritte nelle Condizioni di Assicurazione. La Polizza è composta dalle Condizioni generali di Assicurazione per la Contraente e dalle Condizioni di Assicurazione.

Pratica viaggio: il contratto di viaggio su cui sono riportati i dati della prenotazione e delle persone che partecipano al Viaggio.

Prestazione: l'aiuto materiale dato all'Assicurato nel momento del bisogno dalla S.O. di Europ Assistance per un sinistro previsto dalla Garanzia assistenza.

Premio: la somma che la Persona contraente paga ad Europ Assistance per l'acquisto della Polizza.

Reato: violazione di norme penali. Le fattispecie di reato sono previste dal Codice Penale o da norme speciali e si dividono in delitti e contravvenzioni secondo la diversa tipologia delle pene detentive e/o pecuniarie previste per essi dalla legge. I delitti si distinguono in base all'elemento psicologico del soggetto che li ha posti in essere (vedi le voci "delitto colposo" e "delitto doloso").

Residenza: il luogo in cui abiti come risulta da certificato anagrafico.

Ricovero: la permanenza in un Istituto di Cura di almeno una notte.

Rischio: la probabilità che si verifichi il sinistro.

Sinistro: il verificarsi dell'evento dannoso per il quale è riconosciuta la prestazione/garanzia assicurativa.

Scoperto: la percentuale del danno, che Europ Assistance toglie dall'Indennizzo/Rimborso/Risarcimento.

Spese mediche: 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). Le rette di degenza indicano il costo della giornata di ricovero in un Istituto di cura. il costo comprende anche l'assistenza medico/infermieristica.

S.O.: la struttura di Europ Assistance Italia S.p.A. - Via del Mulino n. 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. **Nel testo viene indicata con S.O.**

Strutture ricettive extra alberghiere: Case vacanza, Residence, Ostelli per la gioventù, Villaggi turistici.

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.

Transazione: accordo con il quale le Parti, facendosi reciproche concessioni, pongono fine ad una lite tra loro insorta o la prevengono.

Tutela legale: Ramo assicurativo come previsto ai sensi del D. Lgs. 209/05 - artt. 163 – 164 – 173 – 174.

United States Person: si intendono:

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

- tutte le società incorporate negli Stati Uniti d'America e le loro filiali ovunque si trovino;

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

Veicolo: ai sensi degli artt. 47 e successivi del Nuovo Codice della Strada, per veicolo si intende quello ad uso proprio di peso complessivo a pieno carico fino a 3,5 tonnellate con targa italiana

ed in particolare:

- autovettura
- rimorchi (carrello appendice; roulotte) trainati da autovetture;
- autocaravan e camper che richiedano per conduzione la patente B;
- motociclo.

Vettore: aereo, pullman turistico, treno, nave.

Viaggio: il trasporto, il soggiorno, la locazione, come risultante dal contratto o altro titolo valido o documento di viaggio..

Come richiedere ASSISTENZA MEDICA

Se hai bisogno di utilizzare le garanzie previste in polizza, contatta subito la nostra Struttura Organizzativa in Italia, in funzione 24hr/24 365 gg/anno

Chiama dall'Italia o dall'estero **+39.02-58.28.65.32**

Oppure vai su <https://touroperator.quickassistance.it>

E richiedi assistenza digitale o scannerizza il qrcode su questa pagina.



Come richiedere un RIMBORSO

Se devi chiedere un rimborso vai su

<https://sinistrionline.europassistance.it>

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

Per aprire un sinistro hai bisogno di:

- nome, cognome, codice fiscale, indirizzo e recapito telefonico
- NUMERO DI POLIZZA
- codice IBAN in caso di rimborso con intestatario del conto
- le circostanze dell'accaduto
- la data di avvenimento del sinistro
- In caso di Assistenza anche:
- Tipo di intervento richiesto
- Indirizzo del luogo dove ti trovi

Tessera n°PR0042673 + Nr Pratica

Condizioni di Assicurazione Mod. 25120

COS'È ASSICURATO

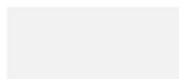
Questo prodotto è a copertura dei rischi che corri prima del viaggio e che potrebbero impedirti di partire e di quelli che corri in Viaggio durante la tua vacanza.

COME LEGGERE LA POLIZZA

La Polizza è divisa in una prima parte in cui trovi le regole generali che si applicano, una seconda in cui trovi le Garanzie che indicano per cosa sei assicurato, le Esclusioni e i Limiti che indicano per quali casi non sei assicurato o lo sei parzialmente, gli Obblighi e le modalità che devi seguire per la denuncia del sinistro e infine i Criteri che la compagnia utilizza per la liquidazione.



indica le parti che vanno
lette attentamente



indica le esclusioni di
polizza



indica gli esempi che ti
aiutano a capire meglio



indica di consultare un
punto particolare delle
Condizioni di
Assicurazione



Indica il numero di
telefono da contattare



Indica le modalità di denuncia
del sinistro

ab¹ nelle note a piè di pagina trovi i rimandi di legge

La lettera maiuscola indica le parole che trovi nel GLOSSARIO e che ti vengono spiegate

SEZIONE II CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE PER L'ASSICURATO

QUALI REGOLE SI APPLICANO?

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'art. 1910 del Codice civile.

Art. 2. LEGGE REGOLATRICE 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.

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 decorrono dal giorno in cui la persona danneggiata ti ha chiesto il Risarcimento o ti ha fatto causa per ottenerlo¹.

Per le garanzie diverse dall'Assistenza in caso di apertura del sinistro e di pendenza di procedimenti giudiziari hai l'obbligo interrompere i termini prescrizionali in forma scritta.

Si precisa che la pendenza di procedimenti giudiziari non viene considerata causa di sospensione della prescrizione.

¹ si applica l'art. 2952 del Codice Civile.

Art. 4. VALUTA DI PAGAMENTO

In Italia ricevi l'Indennizzo in Euro. Se chiedi l'Indennizzo 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 l'indennizzo 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. 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. 6. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

SEZIONE I – DESCRIZIONE DELLE GARANZIE



Che cosa è assicurato?

Art. 7. OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE

A) GARANZIA ASSISTENZA

1. ASSISTENZA IN VIAGGIO

Europ Assistance ti assiste anche quando atti di Terrorismo ti colpiscono direttamente nel luogo in cui stai viaggiando.

Europ Assistance eroga tutte le prestazioni quando:

- gli eventi politici, militari o le Autorità locali lo permettono
- gli operatori attivati possono lavorare senza rischi per la propria persona
- l'intervento rispetta le leggi e/o regolamenti internazionali e anche locali.

Prestazioni sanitarie

Le prestazioni valgono in Viaggio in caso di Infortunio o Malattia (nella malattia è compreso il Covid-19 che deve colpire direttamente te, un tuo familiare o un compagno di viaggio, purché assicurati e in viaggio con te).



Contatta sempre la S.O. prima di prendere qualsiasi iniziativa personale.

La S.O. può fornirti le seguenti prestazioni:

1. una **CONSULENZA MEDICA** telefonica (24 ore su 24, 7 giorni su 7) per valutare il tuo stato di salute a seguito di **un Infortunio o una Malattia**. Si tratta di **un parere fornito sulla base delle informazioni che hai comunicate alla S.O. e non di una diagnosi**.

Dopo la CONSULENZA, la S.O. decide se hai bisogno:

- dell'**INVIO DI UN MEDICO O DI UN'AMBULANZA IN ITALIA** nel luogo in cui ti trovi, a seguito di un **Infortunio o una Malattia**.

Ti invia il medico:

- da lunedì a venerdì, dalle ore 20 alle ore 8,
- il sabato, la domenica e nei giorni festivi, 24 ore su 24.

Se il medico non è disponibile, ti manda un'ambulanza per portarti all'Istituto di cura specializzato più vicino. **Europ Assistance paga direttamente i costi.**

In caso di emergenza chiama il 112.

- della **SEGNALAZIONE DI UN MEDICO SPECIALISTA**, secondo le disponibilità locali.

2. II TRASFERIMENTO SANITARIO

se a causa di **Infortunio o Malattia** sei ricoverato in un Istituto di cura che i medici della S.O. non ritengono adeguato al tuo stato di salute e decidono che devi essere **trasferito in un altro Istituto di cura attrezzato nel luogo dove ti trovi.**

La S.O. organizza il trasferimento, con il mezzo e nei tempi ritenuti più adatti dopo il consulto tra i propri medici e il medico curante sul posto.

Europ Assistance paga direttamente i costi (**massimo 15.000 euro** per Assicurato).

3. il RIMPATRIO SALMA

in caso decesso, la S.O. organizza il trasporto della salma fino al luogo di sepoltura nel Paese di residenza oppure all'Aeroporto internazionale più vicino. Il trasporto viene fatto nel rispetto delle norme di Legge in vigore.

Europ Assistance paga solo le spese per il trasporto della salma.

Sono comunque i medici della S.O. a prendere la decisione definitiva.

4. il RIENTRO SANITARIO

in caso di **Infortunio o Malattia**, i medici della S.O. insieme ai medici sul posto, decidono che puoi rientrare:

- in un Istituto di cura attrezzato del luogo della tua residenza
- alla tua residenza.

Se non sei residente in Europa ed il tuo Viaggio ha come destinazione un  paese extra Europeo, il rientro alla residenza non viene effettuato.

La S.O. organizza il rientro sanitario nei tempi e coi mezzi più adatti alla situazione.

I mezzi di trasporto sono:

- **aereo sanitario** (se disponibile), solo se risiedi in Italia e quando il sinistro accade in uno dei **Paesi europei** o nei **Paesi del Bacino Mediterraneo**.
- **aereo di linea** in classe economica, anche con posto per una barella se devi stare sdraiato;
- **treno**;
- **ambulanza**.

Sono comunque i medici della S.O. a prendere la decisione definitiva.

Europ Assistance paga direttamente i costi e può chiederti il biglietto del viaggio di ritorno che non utilizzi.

Con il **RIENTRO SANITARIO** i medici della S.O., se lo ritengono necessario, possono:

5. fornirti l'assistenza medica o infermieristica nel viaggio di rientro o, se non serve, organizzare il **RIENTRO CON UN TUO FAMILIARE ASSICURATO** se vuole accompagnarti fino al luogo di ricovero o alla tua residenza. **Europ Assistance paga direttamente i costi per il tuo familiare** e può chiedergli il biglietto del viaggio di ritorno che non ha usato.

6. organizzare il **RIENTRO DEGLI ALTRI ASSICURATI** che viaggiano con te, se non sono in grado di tornare a casa con il mezzo di trasporto previsto o usato all'inizio del Viaggio. **Europ Assistance paga direttamente i costi per un biglietto del treno o aereo in classe economica (massimo 350 euro per Assicurato)** e può chiederti il biglietto del viaggio di ritorno non usato.

Inoltre, la S.O. può organizzare:

7. il **VIAGGIO DI UN TUO FAMILIARE** per raggiungerti se, mentre sei ricoverato in un Istituto di cura a seguito di **un Infortunio o una Malattia** hai bisogno del suo aiuto. Devi essere ricoverato per più di 7 giorni continuativi. Europ Assistance paga direttamente i costi **per un biglietto del treno o aereo in classe economica** (andata e ritorno).
8. il viaggio di un tuo familiare per raggiungere e **ACCOMPAGNARE I MINORI** di 15 anni in viaggio con te alla loro residenza se, a seguito di **Infortunio, Malattia** o per una causa di forza maggiore, non riesci ad occuparti di loro. Europ Assistance paga direttamente i costi **per un biglietto del treno o aereo in classe economica** (andata e ritorno).
9. il **RIENTRO** alla tua residenza se, a seguito di un Infortunio o una Malattia, sei **CONVALESCENTE** e non puoi usare il mezzo inizialmente previsto. Europ Assistance paga direttamente i costi **per un biglietto del treno o aereo in classe economica** per te, per un tuo Familiare o un Compagno di Viaggio (se assicurati) e può chiederti il biglietto del viaggio di ritorno che non avete usato.
10. **II PROLUNGAMENTO DEL SOGGIORNO** se, a seguito di un **Infortunio o una Malattia**, un certificato medico conferma che non puoi tornare a casa nella data che avevi programmato. La S.O. prenota un albergo per te, per un tuo Familiare o un Compagno di Viaggio (se assicurati). Europ Assistance paga direttamente **le spese per la camera e la prima colazione (massimo 60 euro al giorno per Assicurato e per non più di 3 giorni a partire dal giorno del tuo rientro programmato)**.

Per un maggiore aiuto la S.O. può:

11. fornirti un **INTERPRETE (massimo 8 ore lavorative)** se sei ricoverato in un Istituto di cura **ALL'ESTERO per un Infortunio o una Malattia** e non riesci a comunicare con i medici perché non conosci la lingua del posto.

Europ Assistance paga direttamente i costi.

12. comunicare i tuoi **MESSAGGI URGENTI** a persone residenti in Italia, se tu non riesci a farlo **per un Infortunio o una Malattia**.

La S.O. non è responsabile dei messaggi trasmessi.

13. Fornirti (solo sei residente in Italia e ti trovi all'**ESTERO**) informazioni su farmaci registrati in Italia se per **un Infortunio o una Malattia** ne hai bisogno e, se esistenti, **SEGNALARTI IL MEDICINALE CORRISPONDENTE** disponibile nel luogo dove ti trovi.

14. anticiparti del denaro, solo se sei residente in Italia, per le **SPESE DI PRIMA NECESSITÀ** a seguito di **Infortunio, Malattia, furto, rapina, scippo o mancata consegna del bagaglio**.

La S.O. ti **anticipa gli importi** delle fatture emesse nel luogo del sinistro (**fino a 5.000 euro**) se:

- il trasferimento del denaro rispetta le regole in vigore in Italia o nel Paese in cui ti trovi;
- dimostri di essere in grado di restituire la somma di denaro anticipata se il totale delle fatture supera 150 euro;
- nel Paesi in cui ti trovi esistono filiali o corrispondenti di Europ Assistance per poter effettuare l'anticipo.



Devi rimborsare la somma anticipata entro un mese dalla data dell'anticipo. Se non lo fai, pagherai in più gli interessi secondo il tasso legale corrente.

Prestazioni alla persona

Le prestazioni valgono in **Viaggio**.

Contatta sempre la S.O. che decide se hai bisogno:

2. del tuo **RIENTRO ANTICIPATO** per il ricovero in Istituto di cura con imminente pericolo di vita, o la morte, di uno dei seguenti familiari: coniuge, convivente more uxorio, figlio, figlia, fratello, sorella, genitore, suocero, suocera, genero, nuora, nonno, nonna.
Europ Assistance paga direttamente i costi **per un biglietto del treno o aereo in classe economica per raggiungere il familiare ricoverato o il luogo della sepoltura:**
 - per te,
 - per un tuo Familiare o Compagno di Viaggio, se assicurati e in viaggio con te.

Se stai viaggiando con un minore assicurato, la S.O. vi fa rientrare insieme.

Entro 15 giorni dal rientro, devi inviare a Europ Assistance il certificato di morte o documenti che dimostrino il ricovero del familiare e il suo pericolo di vita.

16. **dell'ANTICIPO DELLA CAUZIONE PENALE ALL'ESTERO** se sei residente in Italia e **sei stato arrestato o sei minacciato di esserlo e devi pagare una cauzione penale per essere rimesso in libertà.**

La S. O. ti anticipa, direttamente sul posto, la cauzione penale (**massimo 15.000 euro**)

- il trasferimento del denaro rispetta le regole in vigore in Italia o nel Paese in cui ti trovi;
- dimostri di essere in grado di restituire la somma di denaro anticipata;
- nel Paesi in cui ti trovi esistono Filiali o Corrispondenti di Europ Assistance per poter effettuare l'Anticipo.



Devi rimborsare la somma anticipata entro un mese dalla data dell'anticipo. Se non lo fai, pagherai in più gli interessi secondo il tasso legale corrente.

17. della **SEGNALAZIONE DI UN LEGALE ALL'ESTERO** se vieni arrestato o rischi di esserlo.

La S.O. ti segnala il legale in base alle regole ed alle disponibilità locali nei Paesi dove sono presenti filiali o corrispondenti di Europ Assistance.

Questa è solo una segnalazione e i costi del legale sono a tuo carico.

ASSISTENZA AI FAMILIARI RIMASTI A CASA IN ITALIA

Le prestazioni valgono per un tuo Familiare che subisce un **Infortunio** o ha una **Malattia**, mentre tu sei **in Viaggio**.



Il tuo Familiare deve contattare sempre la S.O. prima di prendere qualsiasi iniziativa personale.

La S.O. può fornirgli le seguenti prestazioni:

18. una **CONSULENZA MEDICA** telefonica (24 ore su 24, 7 giorni su 7) per valutare il suo stato di salute a seguito di **un Infortunio o una Malattia**. Si tratta di **un parere fornito sulla base delle informazioni che hai comunicate alla S.O. e non di una diagnosi**.

Dopo la CONSULENZA, la S.O. decide se il tuo Familiare ha bisogno:

19. dell'**INVIO DI UN MEDICO O DI UN'AMBULANZA IN ITALIA** nel luogo in cui si trova, a seguito di un **Infortunio o una Malattia**.

Ti invia il medico:

- da lunedì a venerdì, dalle ore 20 alle ore 8,
- il sabato, la domenica e nei giorni festivi, 24 ore su 24.

Se il medico non è disponibile, ti manda un'ambulanza per portarti all'Istituto di cura specializzato più vicino. **Europ Assistance paga direttamente i costi.**

In caso di emergenza chiama il 112.

B. GARANZIA SPESE MEDICHE

La Garanzia vale **in Viaggio** quando subisci un **Infortunio** o hai una **Malattia** o **se sei direttamente colpito da un atto di terrorismo** che si verifica nel luogo in cui ti trovi.



Devi sempre contattare la S.O. prima di effettuare delle Spese Mediche. Questa è una condizione indispensabile per consentire a Europ Assistance di pagarle direttamente o, se autorizzate dalla S.O., di rimborsartele.

Europ Assistance paga direttamente le **Spese mediche urgenti e non rimandabili** da sostenere nel luogo del sinistro **se, per la S.O., ci sono le condizioni per procedere. Se non è possibile, Europ Assistance te le rimborsa.**

- **Se sei ricoverato** fino alle tue dimissioni dall'Istituto di Cura, oppure fino a quando i medici della S.O. ritengono che tu possa tornare in Italia.
- **Se non sei ricoverato**, solo le spese che hai fatto durante il Viaggio e che la S.O. ti ha autorizzato.

Massimale per Assicurato e per sinistro come riportato sul Modulo di Polizza Mod. 25119

massimali	
	Spese Mediche
Italia	€ 2.000
Europa	€ 30.000
Mondo	€ 50.000

sono comprese:

- le rette di degenza in un Istituto di cura, **fino a 250 euro al giorno per Assicurato;**

Condizioni di Assicurazione Mod. 25120

- le spese di ricerca e salvataggio (**a rimborso**), e di primo soccorso fino a **500 euro per sinistro in Italia Repubblica di San Marino, Città Stato del Vaticano e a 2.500 euro per sinistro all'Estero**;
- **tutte le Spese mediche che** sostieni nel luogo del sinistro **nei 15 giorni successivi alla fine del Viaggio**, se devi rimanere nel Paese in cui stai viaggiando perché il Familiare o il Compagno di Viaggio che sono con te, sono positivi al **Covid-19**.
solo in **caso di infortunio**;
- le spese per cure dentarie urgenti e non rimandabili in viaggio **fino a 250 euro per Assicurato**;
- le spese per riparazioni di protesi **fino a 250 euro per Assicurato**;
- le spese per le cure che ricevi al rientro alla residenza **in ITALIA (a rimborso)**, **nei 45 giorni dopo l'infortunio e fino al massimale di 500 euro**.

È prevista una Franchigia. → “Limitazioni delle Garanzie” della Sezione IV.

D. GARANZIA SPESE DI ANNULLAMENTO VIAGGIO O LOCAZIONE CAUSE ELENcate

Europ Assistance **indennizza la Penale** se devi annullare il Viaggio per una causa o un evento che:

- trovi nell'elenco sotto riportato,
- puoi documentare,
- non dipende da te,
- non conoscevi al momento della prenotazione del Viaggio.

e che ti impedisce di partecipare al Viaggio.

L'elenco delle cause è il seguente:

a) **malattia, infortunio, decesso**:

- tuo;
- del Familiare, del tuo Socio o Contitolare della tua Azienda o del tuo studio associato.

Condizioni di Assicurazione Mod. 25120

Se queste persone non sono iscritte con te al Viaggio, in caso di malattia grave o infortunio, devi dimostrare che è necessario che tu rimanga a casa con loro;

- di un tuo Compagno di Viaggio.

In caso di malattia grave o di infortunio i medici di Europ Assistance possono effettuare un controllo medico.

- b) **nuova assunzione o licenziamento** da parte del datore di lavoro, per i quali non puoi utilizzare le ferie che avevi a disposizione e che ti erano state autorizzate prima della prenotazione;
- c) **incendio o calamità naturale** che provoca gravi **danni materiali alla tua casa** per i quali serve che tu sia presente e nessuno ti può sostituire;
- d) **calamità naturale** che ti **impedisce di raggiungere il luogo di partenza** del Viaggio che hai prenotato **o l'alloggio** che hai affittato;
- e) **citazione o convocazione in Tribunale davanti al Giudice Penale o convocazione in qualità di Giudice Popolare** successivamente alla tua iscrizione al viaggio.
- f) **Covid-19** accertata da referti con esiti positivi che abbia colpito:
 - direttamente te e/o i tuoi familiari conviventi;
 - direttamente il tuo compagno di viaggio.

Europ Assistance **indennizza la Penale:**

a te

ai tuoi familiari, purché assicurati e iscritti alla stessa pratica viaggio;

ai tuoi Compagni di viaggio. Se ci sono più assicurati iscritti alla stessa pratica viaggio e nessuno appartiene al tuo nucleo familiare, devi indicare una sola persona come "Compagno di viaggio".

Massimale di 10.000 euro per ciascun Assicurato e 30.000 euro per pratica viaggio.

Nel caso di affitto di un alloggio, Europ Assistance ti paga la Penale solo se tutti gli occupanti dell'alloggio, iscritti insieme al Viaggio, annullano. Il massimale per singola pratica viaggio annullata è di 15.000 euro. Non è rimborsata la quota individuale.

Europ Assistance non rimborsa:

- i costi di gestione pratica viaggio,**
- le fee di agenzia,**
- le quote d'iscrizione al viaggio**
- i premi assicurativi**

È previsto uno Scoperto. → “Limitazioni delle Garanzie” della Sezione IV.



Lo Scoperto non è applicato se il Viaggio è annullato per:

- ricovero in Istituto di cura (**esclusi Day Hospital e Pronto Soccorso**).
- decesso.

E. GARANZIA INTERRUZIONE DEL VIAGGIO

La Garanzia vale **in Viaggio se** sei costretto a interromperlo per:

- **Rientro Sanitario o Rientro Anticipato**, organizzati dalla S.O.;
- **dirottamento** dell'aereo sul quale stai viaggiando per atti di pirateria.

Europ Assistance ti rimborsa la quota di Viaggio non goduta calcolata come indicato nell'Art. "CRITERI DI LIQUIDAZIONE DEL DANNO".

Massimale di 10.000 euro per ciascun Assicurato e 30.000 euro per pratica viaggio.

la Garanzia non opera nel caso di affitto di un alloggio.

F. ESTENSIONE CRONICHE E PREESISTENTI

Questa estensione si applica alle Garanzie:

- Assistenza
- Spese Mediche
- Annullamento Viaggio o locazione all risks o cause elencate

e prevede che tu sia assicurato anche per le malattie preesistenti e croniche, a differenza di quanto stabilito all'articolo Esclusioni.

J.GARANZIA RISCHIO ZERO

(facoltativa, valida se scelta e acquistata dalla Contraente e solo in abbinamento alla Garanzia Riprogrammazione Viaggio e Ritardo Volo)

1. RITARDATA PARTENZA

Se **decidi di rinunciare al Viaggio** per un **ritardo superiore alle 12 ore del “primo mezzo” di trasporto** previsto dal contratto, Europ Assistance ti **rimborsa il 70% della quota individuale del Viaggio**.

2. RINUNCIA ALLA RIPROTEZIONE

La Garanzia vale se non puoi usare i servizi turistici prenotati per:

- **eventi fortuiti**,
- **casi di forza maggiore**,
- **calamità naturali**,
- **eventi sociopolitici** (scioperi, atti terroristici, guerre, colpi di stato).

e, dopo che hai raggiunto la destinazione del tuo Viaggio, il Tour Operator è costretto a modificarlo rispetto al programma iniziale, e tu non accetti la modifica e decidi di rientrare a casa.

Europ Assistance ti rimborsa il costo della parte di Viaggio non goduta in base a quanto indicato all'Art. “CRITERI PER LA LIQUIDAZIONE DEL DANNO”.

Massimale di 2.000 euro per Assicurato, per la Garanzia 1 e per la Garanzia 2.

K.GARANZIA RITARDO VOLO

Condizioni di Assicurazione Mod. 25120

(facoltativa, valida se scelta e acquistata dalla Contraente e solo in abbinamento alle Garanzie Rischio Zero e Riprogrammazione Viaggio)

La Garanzia vale se il tuo volo di sola andata ha un ritardo superiore alle 8 ore continuative. Europ Assistance ti indennizza con un importo pari ad 80 euro per Assicurato.

L.GARANZIA RIPROGRAMMAZIONE VIAGGIO

(facoltativa, valida se scelta e acquistata dalla Contraente e solo in abbinamento alla Garanzia Rischio zero e Ritardo Volo)

La Garanzia vale se arrivi in ritardo sul luogo di partenza per un evento o una causa che può colpire direttamente:

- te,
- uno dei tuoi familiari,
- il contitolare/socio della tua azienda/studio associato,

e non puoi più utilizzare i biglietti di viaggio che avevi comprato.

Europ Assistance rimborsa il 50% dei costi in più che devi sostenere per acquistare i nuovi biglietti aerei, marittimi o ferroviari, per arrivare alla destinazione del tuo viaggio. Massimale 500 euro per Assicurato e 1.500 euro per pratica di viaggio.

Europ Assistance **indennizza i costi in più:**

- a te
- ai tuoi familiari, purché assicurati e iscritti alla stessa pratica viaggio;
- a un tuo Compagno di viaggio. Se ci sono più assicurati iscritti alla stessa pratica viaggio e nessuno appartiene al tuo nucleo familiare, devi indicare una sola persona come "Compagno di viaggio".



Dove valgono le garanzie?

ART. 8. ESTENSIONE TERRITORIALE

Condizioni di Assicurazione Mod. 25120

Le Garanzie, tranne quanto eventualmente indicato negli Articoli:

- **“OGGETTO DELL’ASSICURAZIONE”,**
- **“ESCLUSIONI”,**
- **“EFFETTO DELLE SANZIONI INTERNAZIONALI SULLA COPERTURA ASSICURATIVA”,**

valgono per i Sinistri che hai in:

A) **Italia**, Città Stato del Vaticano e Repubblica di San Marino;

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

C) tutti i **Paesi del mondo**.



QUANDO COMINCIANO LE COPERTURE E QUANDO FINISCONO?

ART. 9. DECORRENZA E DURATA DELLE GARANZIE

Le garanzie valgono:

- per il periodo compreso tra il primo e l’ultimo servizio turistico previsto dal tuo contratto di Viaggio;
- al massimo per **30 giorni consecutivi**.

Fanno eccezione:

Condizioni di Assicurazione Mod. 25120

1. La **Garanzia Annullamento viaggio e locazione** (se prevista) vale dalla prenotazione fino all'inizio del Viaggio.



Inizio del Viaggio: il momento in cui ti saresti dovuto presentare alla stazione di partenza o per locazioni il giorno di inizio del soggiorno.

In caso di pacchetto con volo per inizio del Viaggio si intende il momento del check-in in aeroporto o in caso di check-in anticipato, il passaggio dei controlli per l'imbarco.

2. L' **Assistenza al Veicolo** vale:
 - 48 ore prima del Check-in nella struttura prenotata o dell'arrivo nel luogo di partenza del mezzo che usi per il Viaggio;
 - fino al rientro alla propria abitazione, comunque, al massimo entro 48 ore dopo il Check-out.

SEZIONE II – ESCLUSIONI E LIMITAZIONI DELLE GARANZIE



CHE COSA NON È ASSICURATO?

ART. 10. ESCLUSIONI

- **ESCLUSIONI RELATIVE A TUTTE LE GARANZIE**

- a. dolo o colpa grave (salvo quanto indicato nelle singole garanzie);
- b. alluvioni, inondazioni, eruzioni vulcaniche, terremoti, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturali (salvo quanto indicato nelle singole garanzie);
- c. fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche;
- d. guerra, scioperi, rivoluzioni, sommosse o movimenti popolari, saccheggi, atti di terrorismo (salvo quanto indicato nelle singole garanzie) e di vandalismo (salvo quanto indicato nelle singole garanzie);

- e. epidemie o pandemie in base a quanto dichiarato dall' Organizzazione Mondiale della Sanità ad eccezione di Covid-19;
- f. conseguenze indirette dell'epidemia/pandemia da Covid 19.

Sono inoltre esclusi i seguenti casi:

- il mancato rispetto delle ordinanze/norme imposte dagli organi di controllo/dei paesi ospitanti o dei paesi di origine;
- le conseguenze dovute o riconducibili a quarantene o misure restrittive della libertà di movimento decise dalle autorità competenti che isolino il Comune/zone territoriali più estese in cui ti trovi durante il Viaggio.

Salvo quanto indicato nelle singole Garanzie, non sono assicurate le spese dovute o riconducibili/conseguenti a quarantena o ad altre misure restrittive della libertà di movimento, decise dalle competenti Autorità Internazionali e/o locali, intendendosi per Autorità locali qualsiasi autorità competente del Paese di origine o di qualsiasi Paese dove hai pianificato il tuo Viaggio o attraverso il quale stai transitando per raggiungere la tua destinazione.

VIAGGI ESCLUSI

È inoltre escluso qualsiasi Viaggio che fai:

- per partecipare a **gare/competizioni** che comportino **attività estreme**;
- per effettuare **visite o controlli medici, ricoveri, interventi chirurgici**.
- se è pagato dalla tua azienda, se è un viaggio incentive, se è un viaggio MICE;
- se c'è lo sconsiglio del tuo **medico curante** o la tua **malattia** è in fase acuta **al momento della partenza**.

PAESI ESCLUSI

Non sono assicurati i viaggi nei seguenti paesi: Antartica, Afghanistan, Cocos, Georgia del Sud, Heard e Mc Donald, Isola Bouvet, Isola Christmas, Isola Pitcairn, Isole Chagos, Isole Falkland, Isole Marshall, Isole Minori, Isole Salomone, Isole Wallis e Futuna, Kiribati, Micronesia, Nauru, Niue, Palau, Sahara Occidentale, Samoa, Sant'Elena, Somalia, Terre Australi Francesi, Timor Occidentale, Timor Orientale, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu.

• **ESCLUSIONI RELATIVE ALLE SINGOLE GARANZIE**

A. GARANZIA ASSISTENZA E GARANZIA INTERRUZIONE DEL VIAGGIO

Sono inoltre esclusi i sinistri dipendenti o provocati da:

- a. prove, allenamenti, gare automobilistiche, motociclistiche o motonautiche;
- b. malattie mentali e disturbi psichici in genere, ivi compresi sindromi organiche cerebrali, disturbi schizofrenici, disturbi paranoici, forme maniaco-depressive e relative conseguenze/complicanze;
- c. malattie che dipendono dalla gravidanza oltre la 26ma settimana di gestazione e dal puerperio;
- d. malattie croniche e preesistenti (esclusione non valida se presente l'Estensione sul Modulo di Polizza);
- e. infortuni che si verificano prima dell'inizio del viaggio;
- f. espianto e/o trapianto di organi;
- g. abuso di alcolici o psicofarmaci;
- h. malattie/infortuni derivanti dal virus dell'HIV;
- i. uso di stupefacenti e di allucinogeni;
- j. guida di un veicolo se non sei abilitato a farlo in base alle disposizioni di legge in vigore;
- k. tentato suicidio o suicidio;
- l. sport aerei in genere, guida ed uso di deltaplani ed altri tipi di veicoli aerei ultraleggeri,

Condizioni di Assicurazione Mod. 25120

paracadutismo, parapendii ed assimilabili, guidoslitta, bob, sci acrobatico, salti dal trampolino con sci o idrosci, alpinismo con scalata di rocce o accesso ai ghiacciai, arrampicata libera (free climbing), Kite-surfing, immersioni con autorespiratore, sport che prevedono l'uso di veicoli e di natanti a motore, pugilato, lotta nelle sue varie forme, arti marziali in genere, atletica pesante, rugby, football americano, speleologia, atti di temerarietà, infortuni subiti in conseguenza di attività sportive svolte a titolo professionale, comunque non dilettantistiche (comprese gare, prove ed allenamenti).

Inoltre, per le singole prestazioni valgono le seguenti esclusioni:

- **RIENTRO SANITARIO**

Sono escluse **la malattia o l'infortunio**:

- che ti permettono, secondo la valutazione dei medici della S.O., di continuare a viaggiare,
- che possono essere curate sul posto,

Sono escluse anche:

- le malattie infettive, quando il trasporto non rispetta le norme sanitarie nazionali o internazionali,
- le dimissioni dal centro medico o ospedaliero per tua scelta o per scelta dei tuoi familiari e contro il parere dei medici della S.O.

Nel caso di **decesso** sono escluse

- le spese per il funerale, la ricerca di persone, il recupero della salma e altre spese che non sono relative al trasporto.
- Il trasporto della salma nei luoghi che non sono praticabili con i normali mezzi di trasporto.

B. GARANZIA SPESE MEDICHE

Sono esclusi i sinistri che dipendono da:

- a. malattie mentali e disturbi psichici in genere, ivi compresi sindromi organiche cerebrali,

Condizioni di Assicurazione Mod. 25120

- disturbi schizofrenici, disturbi paranoici, forme maniaco-depressive e relative conseguenze/complicanze;
- b. malattie dipendenti dalla gravidanza oltre la 26ma settimana di gestazione e dal puerperio;
 - c. malattie croniche e preesistenti (esclusione non valida se presente l'Estensione sul Modulo di Polizza);
 - d. infortuni che derivano dallo svolgimento delle seguenti attività: alpinismo con scalata di rocce o accesso a ghiacciai, salti dal trampolino con sci o idrosci, guida ed uso di guidoslitte, sport aerei in genere, guida ed uso di deltaplani ed altri tipi di veicoli aerei ultraleggeri, parapendii ed assimilabili, kite surfing, atti di temerarietà nonché tutti gli infortuni sofferti in conseguenza di attività sportive svolte a titolo professionale comunque non dilettantistiche (comprese gare, prove ed allenamenti);
 - e. espianto e/o trapianto di organi;
 - f. gare automobilistiche, motociclistiche o motonautiche e relative prove e allenamenti;
 - g. colpa grave;
 - h. abuso di alcoolici o psicofarmaci;
 - i. malattie/infortuni derivanti dal virus dell'HIV;
 - j. uso di stupefacenti e di allucinogeni;
 - k. tentato suicidio o suicidio.

Europ Assistance non ti paga:

- le spese sostenute qualora tu non abbia preventivamente contattato e attivato Europ Assistance, direttamente o tramite terzi, denunciando l'avvenuto ricovero o prestazione di Pronto Soccorso,
- le spese per cura o eliminazione di difetti fisici o malformazioni congenite, per applicazioni di carattere estetico, per cure infermieristiche, fisioterapiche, termali e dimagranti,
- le spese per cure dentarie a seguito di malattia improvvisa,

Condizioni di Assicurazione Mod. 25120

- le spese per acquisto e riparazione di occhiali, lenti a contatto,
- le spese per apparecchi ortopedici e/o protesici a seguito di malattia improvvisa,
- le visite di controllo in Italia per situazioni conseguenti a malattie iniziate in viaggio,
- le spese di trasporto e/o trasferimento verso l'Istituto di cura e/o il luogo del tuo alloggio;
- le spese mediche legate a controlli sanitari per Covid-19 imposti dal paese di destinazione/partenza all'arrivo o prima del rientro nel paese di residenza.

C. GARANZIA SPESE DI ANNULLAMENTO VIAGGIO O LOCAZIONE e L. GARANZIA RIPROGRAMMAZIONE VIAGGIO

Non sei assicurato se i casi di annullamento dipendono o sono provocati da:

- tutti i casi in cui non puoi documentare il tuo impedimento alla partecipazione del viaggio;
- furto, rapina, smarrimento dei documenti di riconoscimento e/o di viaggio;
malattie mentali e disturbi psichici in genere, comprese le sindromi organiche cerebrali, i disturbi schizofrenici, i disturbi paranoici, le forme maniaco-depressive e le relative conseguenze/complicanze;
stato di gravidanza o le situazioni patologiche ad essa conseguenti nei casi in cui il concepimento è avvenuto prima della data di iscrizione del viaggio;
infortunio, che si verifica prima della conferma del viaggio;
- malattie croniche e preesistenti (esclusione non valida se presente l'Estensione sul Modulo di Polizza);
conseguenze e/o complicanze di infortuni avvenuti prima della conferma del viaggio;
il fallimento del vettore aereo o del Tour Operator/Agenzia Viaggi/Struttura ricettiva extra alberghiera;
caparre e/o acconti non giustificati da documenti fiscali di penale;
mancato invio della comunicazione (di cui all'art. "OBBLIGHI DELL'ASSICURATO IN CASO DI SINISTRO") da parte tua entro la data di inizio del viaggio/soggiorno, fatta eccezione per i casi di rinuncia causati da morte o ricovero ospedaliero di almeno 24 ore consecutive

di un familiare.

J. GARANZIA RISCHIO ZERO

Sono inoltre escluse:

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

Per il punto 1. Ritardata Partenza sono inoltre esclusi i casi in cui ci sia stata la riprotezione del Tour Operator.

K. GARANZIA RITARDO VOLO

Sono inoltre esclusi:

- a. i ritardi dovuti a fatti conosciuti o avvenuti, fino a due giorni lavorativi prima dell'ora di prevista partenza;
- b. i ritardi dovuti a scioperi conosciuti o programmati, fino a due giorni lavorativi prima dell'ora di prevista partenza;
- c. i voli interni;
- d. i voli diversi da quello di andata;
- e. i ritardi dovuti a epidemie o pandemie in base a quanto dichiarato dall' Organizzazione Mondiale della Sanità.



CI SONO LIMITI DI COPERTURA?

ART. 11. EFFETTO DELLE SANZIONI INTERNAZIONALI SULLA COPERTURA ASSICURATIVA

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

- fornire la copertura assicurativa,
- pagare i sinistri

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

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

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

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

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

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

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

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

ART. 12. 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 sconsigliato di recarsi o comunque di risiedere, anche temporaneamente.

- **SOGGIORNO CONTINUATO ALL'ESTERO**

Puoi soggiornare all'estero al massimo per 30 giorni consecutivi nel corso di validità della presente Polizza. **Non sarai assicurato per i sinistri che ti accadono dopo i 30 giorni.**

- **LIMITE CATASTROFALE**

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

- **1. Garanzia Assistenza in Viaggio**
- **2. Garanzia Spese mediche**

complessivamente e per tutti i suoi assicurati coinvolti, garantisce un massimale di 5 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 ASSISTENZA

- **LIMITI DI INTERVENTO**

Europ Assistance non ti fornisce le prestazioni di assistenza nei Paesi:

- coinvolti in conflitti armati, dichiarati o di fatto;
- di cui è stata data pubblica notizia dello stato di belligeranza;
- indicati nel sito ufficiale europassistance.it/paesi-in-stato-di-belligeranza, con un grado di pericolosità molto alto (Very High);
- nei quali le autorità locali o internazionali impediscono l'intervento, anche in assenza di rischio bellico.

- **LIMITI DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

Le prestazioni di assistenza sono fornite fino a una volta per assicurato, per ciascun tipo entro il periodo di durata del viaggio.

- **LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA'**

Europ Assistance non è responsabile dei danni:

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

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

B) GARANZIA RIMBORSO SPESE MEDICHE

- **FRANCHIGIA**

Europ Assistance applica una franchigia **solo quando non sei stato ricoverato e nei casi di rimborso**. La franchigia assoluta è di **Euro 50,00**.

D) GARANZIA SPESE DI ANNULLAMENTO VIAGGIO O LOCAZIONE

- **SCOPERTI**

Condizioni di Assicurazione Mod. 25120

- **nessuno scoperto** se annulli il Viaggio **per Ricovero o decesso**;
- **20%** negli altri casi.

Lo Scoperto si calcola sulla Penale; se la Penale è superiore al massimale previsto dalla Garanzia, lo scoperto è calcolato su quest'ultimo.

LIMITI

La "Garanzia Annullamento viaggio o locazione" e la "Garanzia Riprogrammazione Viaggio" non valgono contemporaneamente. Il rimborso dell'una esclude il rimborso dell'altra.

Esempio di franchigia:

se la franchigia pattuita è pari a somma fissa di Euro 50,00:

le spese inferiori a Euro 50,00 non verranno pagate

le spese superiori a Euro 50,00 verranno riscalate con la detrazione di Euro 50,00 (nei limiti dei massimali previsti).

Visita specialistica	Euro 150,00
Franchigia	Euro 50,00
Rimborso	Euro 100,00

Esempio di scoperto:

ammontare del danno stimato/Penale applicata	Euro 100,00
scoperto 20%	Euro 20,00

Condizioni di Assicurazione Mod. 25120

danno indennizzabile/rimborsabile nei limiti del massimale 100,00 – Euro 20,00)	Euro 80,00 (Euro
--	------------------

SEZIONE V – OBBLIGHI DELL'ASSICURATO E DI EUROP ASSISTANCE



CHE OBBLIGHI HAI E CHE OBBLIGHI HA L'IMPRESA?

ART. 13. OBBLIGHI DELL'ASSICURATO IN CASO DI SINISTRO

Per denunciare il sinistro puoi:



1. **accedere** al portale <https://sinistrionline.europassistance.it> seguendo le istruzioni;



accedere alla sezione “denuncia il sinistro” dal sito www.europassistance.it;



scrivere una raccomandata A/R ad **Europ Assistance** - Ufficio Liquidazione Sinistri (indicando la garanzia per la quale denunci il sinistro) - **Via del Mulino n. 4 – 20057 Assago (MI)**;

inviare un fax al numero 02- 58.47.70.19

La denuncia del sinistro deve contenere:

- nome, cognome, indirizzo, codice fiscale, numero di telefono;
- numero tessera Europ Assistance;
- la causa della denuncia del sinistro;
- luogo in cui tu o le persone che hanno dato origine al sinistro siete reperibili.

I tempi per la denuncia del sinistro sono indicati nelle singole garanzie.

Per ciascuna garanzia devi darci altre informazioni/documenti, come di seguito indicato:

A. GARANZIA ASSISTENZA

Condizioni di Assicurazione Mod. 25120

Telefona **immediatamente e sempre** alla S.O. di Europ Assistance al numero:

 **+39 02.58286532 dall'Italia o dall'estero**

La S.O. è attiva 365 giorni all'anno, 24h su 24h.

Non fare niente senza contattare prima la S.O.

In caso di urgenza, chiama il Servizio di emergenza.

Se non contatti Europ Assistance questa non ti garantisce le prestazioni².

GARANZIA SPESE MEDICHE

Telefona immediatamente e sempre alla S.O. di Europ Assistance al numero:

 **+39 02.58286532 dall'Italia o dall'estero**

Devi fare la denuncia **entro 60 giorni** da quello del sinistro e inviare i seguenti 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;
- referto degli esami di positività Covid-19 (tampone e/o test sierologico).

GARANZIA SPESE DI ANNULLAMENTO VIAGGIO O LOCAZIONE CAUSE ELENcate



Se annulli il Viaggio ricordati che:

devi **comunicare** all'organizzazione viaggi o agenzia o al vettore, **la rinuncia formale al Viaggio**

² Si applica l'art. 1915 del Codice Civile

devi **effettuare una denuncia entro e non oltre i 5 giorni da quando si è verificata la causa della rinuncia e comunque entro la data di inizio Viaggio** se il termine di 5 giorni cade dopo la data di inizio del Viaggio.

Se la rinuncia e/o modifica al viaggio è dovuta a malattia e/o infortunio la denuncia deve inoltre riportare:

- il tipo di patologia;
- l'inizio e il termine della patologia.

Entro **15 giorni dalla denuncia di cui sopra**, devi inviare ad Europ Assistance Italia S.p.A. i seguenti documenti:

documenti di viaggio

- documento di iscrizione al viaggio o contratto di prenotazione viaggio o documento analogo;
- ricevute (acconto, saldo, penale) di pagamento del viaggio;
- estratto conto di conferma prenotazione;
- fattura relativa alla penale addebitata;
- programma e regolamento del viaggio;
- documenti di viaggio (visti, ecc.);

Serviranno anche i seguenti documenti:

per tutti gli eventi

- documenti che provano la causa della rinuncia/modifica;
- documenti che dimostrano il legame tra te e chi ha causato la rinuncia al viaggio.

per motivi di salute o decesso

- certificato medico con la data dell'infortunio o l'inizio della malattia, la diagnosi e i giorni di prognosi;
- in caso di ricovero, copia completa conforme all'originale della cartella clinica;
- referto degli esami di positività Covid-19 (tampone);

- in caso di decesso, certificato di morte.

in caso di penale addebitata dal vettore aereo/compagnia di navigazione:

- conferma dell'acquisto del biglietto o documento analogo;
- ricevuta di pagamento del biglietto;
- copia del biglietto annullato;

J. GARANZIA RISCHIO ZERO

Per la **RITARDATA PARTENZA**

- devi **comunicare** all'organizzazione viaggi o agenzia o al vettore, **la rinuncia formale al Viaggio**
- devi fare la denuncia **entro 60 giorni** da quello del sinistro e inviare i seguenti documenti:
 - 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.

Per la **RINUNCIA ALLA RIPROTEZIONE** devi fare la denuncia **entro 60 giorni** da quello del sinistro e inviare i seguenti documenti:

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

K. GARANZIA RITARDO VOLO

Sono inoltre esclusi:

a .i ritardi dovuti a fatti conosciuti o avvenuti, fino a due giorni lavorativi prima dell'ora di prevista partenza;

b.i ritardi dovuti a scioperi conosciuti o programmati, fino a due giorni lavorativi prima dell'ora di prevista partenza;

c.i voli interni;

d.i voli diversi da quello di andata;

e.i ritardi dovuti a epidemie o pandemie in base a quanto dichiarato dall' Organizzazione Mondiale della Sanità.

L. GARANZIA RIPROGRAMMAZIONE VIAGGIO

Devi fare la denuncia **entro e non oltre i 5 giorni dal verificarsi della causa della rinuncia** e comunque entro la data di inizio viaggio se il termine di 5 giorni cade successivamente alla data di inizio del viaggio

Inoltre, devi inviare i seguenti documenti:

- documentazione provante la causa della ritardata partenza in originale;
- nuovi titoli di viaggio acquistati per raggiungere il luogo previsto del viaggio;
- ricevute di pagamento del viaggio;
- estratto conto di conferma prenotazione;
- titoli di viaggio non utilizzati, in originale.

In caso di annullamento per Covid-19:

- referto degli esami di positività Covid-19 (tampone e/o test sierologico);
- certificato dell'Ospedale in cui sei stato ricoverato per Covid-19.

Art. 14 CRITERI PER LA LIQUIDAZIONE DEL DANNO

• PAGAMENTO DELL'INDENNIZZO

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

Europ Assistance ti paga entro 20 giorni da questa comunicazione.

In caso di morte prima che Europ Assistance ti abbia pagato, i tuoi eredi avranno diritto al pagamento che ti sarebbe spettato. Per avere questo pagamento devono

dimostrare a Europ Assistance che sono i tuoi eredi e devono inviarle la documentazione richiesta all'Art. "OBBLIGHI DELL'ASSICURATO IN CASO DI SINISTRO".

- **VALUTA DI PAGAMENTO**

La moneta con cui viene corrisposto il Rimborso è l'Euro.

Il Rimborso delle di spese sostenute in paesi che non fanno parte dell'Unione Europea o appartenenti all'Unione Europea e che non hanno l'Euro come moneta, sono corrisposti da Europ Assistance convertendo in Euro l'importo delle spese stesse. Europ Assistance calcola il Rimborso in base al valore dell'Euro in rapporto alla moneta del paese in cui sono state sostenute le spese nel giorno di emissione della fattura.

C. GARANZIA SPESE DI ANNULLAMENTO O LOCAZIONE CAUSE ELENcate

- **CRITERI**

Il calcolo del rimborso della Penale viene fatto in base alla percentuale esistente alla data in cui si è verificato il sinistro³. Se annulli il Viaggio dopo il sinistro, l'eventuale maggior penale rimane a tuo carico.

In caso di malattia o infortunio Europ Assistance può inviare un proprio medico per certificare che le tue condizioni di salute sono tali da impedirti di partecipare al viaggio.

E. GARANZIA INTERRUZIONE DEL VIAGGIO

- **CRITERI**

Europ Assistance calcolerà:

- **il valore giornaliero del viaggio, dividendo la quota individuale di partecipazione, prendendo in considerazione il solo soggiorno, per le notti di durata del viaggio**

³ art. 1914 C.C

- il valore del viaggio non goduto, moltiplicando il valore giornaliero per le giornate di viaggio perse.

Il giorno dell'interruzione del viaggio e quello di rientro previsto all'inizio del viaggio **si considerano come un unico giorno.**

J. GARANZIA RISCHIO ZERO

• CRITERI

Per la **RIPROTEZIONE VIAGGIO** Europ Assistance calolerà:

- il valore giornaliero del viaggio, dividendo la quota individuale di partecipazione per le notti di durata del viaggio
- il valore del viaggio non goduto, moltiplicando il valore giornaliero per le giornate di viaggio perse.



Il giorno dell'interruzione del viaggio e quello di rientro previsto all'inizio del viaggio **si considerano come un unico giorno.**

K. GARANZIA RITARDO VOLO

• CRITERI

Il calcolo del ritardo verrà effettuato in base all'effettivo orario di partenza ufficializzato dal vettore, rispetto all'ultimo aggiornamento dell'orario di partenza che il Tour Operator ti ha comunicato ufficialmente presso l'agenzia di viaggi o corrispondente locale, fino a diciotto ore precedenti l'ora di prevista partenza.

La garanzia è operante solo nel caso in cui i biglietti di viaggio siano stati emessi dal Tour Operator così come risulterà dall'estratto conto di prenotazione.

COME CONTATTARE EUROP ASSISTANCE

- Per richiedere l'assistenza e il pagamento delle spese mediche devi chiamare i seguenti numeri:



+39 02.58286532 dall'Italia o dall'estero

Se non puoi telefonare, puoi:

- inviare un **fax** al numero 02. 58477201,
- una mail all'indirizzo sanitario@europassistance.it
- inviare telegramma a EUROP ASSISTANCE ITALIA S.p.A. - Via del Mulino n. 4 - 20057 Assago (MI)
- contattare Europ Assistance anche dal tuo smartphone cliccando sul link <https://eurabiz.it/Xsv7xj> o inquadrando il QR code:



La Struttura Organizzativa di Europ Assistance risponde 24 ore su 24. La Struttura Organizzativa è a tua disposizione, per aiutarti o indicarti cosa fare per risolvere il tuo problema o autorizzare eventuali spese.

IMPORTANTE: non fare niente senza avere prima contattato la Struttura Organizzativa.

Dovrai comunicare le seguenti informazioni:

1. tipo di intervento richiesto
2. nome e cognome
3. numero di tessera Europ Assistance

4. indirizzo del luogo in cui ci si trova

5. recapito telefonico

➤ Per denunciare il sinistro puoi:



2. **accedere** al portale <https://sinistrionline.europassistance.it> seguendo le istruzioni;

accedere alla sezione “denuncia il sinistro” dal sito www.europassistance.it;



scrivere una raccomandata A/R ad **Europ Assistance** - Ufficio Liquidazione Sinistri (indicando la garanzia per la quale denunci il sinistro) - **Via del Mulino n. 4 – 20057 Assago (MI)**;



inviare un fax al numero 02- 58.47.70.19

cliccare sul link <https://eurabiz.it/Xsv7xj> o inquadrando il QR code, anche dal tuo smartphone:



La denuncia del sinistro deve contenere:

nome, cognome, indirizzo, codice fiscale, numero di telefono;

numero tessera Europ Assistance;

la causa della denuncia del sinistro;

luogo in cui tu o le persone che hanno dato origine al sinistro siete reperibili.

I tempi per la denuncia del sinistro e i documenti sono indicati nelle singole garanzie all'Articolo OBBLIGHI DELL'ASSICURATO IN CASO DI SINISTRO.

Condizioni di Assicurazione Mod. 25120

Europ Assistance per poter dare le Prestazioni/Garanzie della Polizza deve trattare i tuoi dati e per questo ha bisogno del tuo consenso se ci sono dati relativi alla salute.

Per questo motivo **se contatti e fai contattare Europ Assistance, dai liberamente il tuo consenso** al trattamento dei tuoi dati personali relativi alla salute, **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, includendo una descrizione dettagliata degli eventi, il numero della

Condizioni di Assicurazione Mod. 25120

polizza o del sinistro in questione e qualsiasi informazione che possa aiutare a identificare il contraente o l'assicurato (come codice fiscale, nome, cognome, contatti, ecc.) a: Europ Assistance Italia S.p.A. – Ufficio Reclami – Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI); fax: 02.58.47.71.28 – pec: reclami@pec.europassistance.it (abilitata a ricevere messaggi solo da caselle di Posta Elettronica Certificata - PEC) - 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, corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato da Europ Assistance. In questi casi e per i reclami che riguardano l'osservanza della normativa di settore da presentarsi direttamente all'IVASS, nel reclamo devi indicare:

- nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve ed 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 RICORRERE ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA è possibile avvalersi di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, quali:

- **Arbitro Assicurativo (in vigore dal 15.01.2026):** presentando ricorso all'Arbitro Assicurativo tramite il portale disponibile sul sito internet dello stesso

(www.arbitroassicurativo.org) dove è possibile consultare i requisiti di ammissibilità, le altre informazioni relative alla presentazione del ricorso stesso e ogni altra indicazione utile;

- **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 controversie relative alla determinazione e stima dei danni, è necessario ricorrere alla perizia contrattuale ove prevista dalle Condizioni di Assicurazione per la risoluzione di tale tipologia di controversie. La domanda di attivazione della perizia contrattuale o di arbitrato dovrà essere indirizzata a: Ufficio Liquidazione Sinistri – Via del Mulino n. 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

Condizioni di Assicurazione Mod. 25120

contrattuale o di arbitrato dovrà essere indirizzata a: Ufficio Liquidazione Sinistri – Via del Mulino n. 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 https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/make-complaint-about-financial-service-provider-another-eea-country_it).

INFORMATIVA PRIVACY

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

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 norme⁴ che tutelano i Dati personali per proteggerli da utilizzi non corretti. Europ Assistance Italia, quale Titolare del Trattamento, rispetta queste norme e, anche per questo motivo, desidera informarti su cosa fa dei Tuoi Dati personali.

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 Tuoi Dati personali e cosa succede se non li fornisci o non autorizzi ad usarli

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

- svolgere l'attività che è prevista dalla Polizza ovvero per fornire le PRESTAZIONI e GARANZIE; svolgere l'attività assicurativa ovvero ad esempio proporre e gestire la Polizza, raccogliere i premi, riassicurarsi, fare attività di controllo e statistiche: i Tuoi Dati comuni che, potrebbero essere anche relativi alla Tua posizione (geolocalizzazione), vengono trattati per adempimento contrattuale; per trattare, laddove necessario, i Tuoi Dati relativi

⁴ Il Regolamento Europeo sul Trattamento dei Dati personali UE 2016/679 (di seguito Regolamento Privacy) e la normativa italiana primaria e secondaria

INFORMATIVA PRIVACY

allo stato di salute dovrai fornire il Tuo consenso; in alcuni processi di gestione di PRESTAZIONI e GARANZIE vengono usati *processi decisionali automatizzati*⁵.

- 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 del patrimonio aziendale (ad es: degli edifici e degli strumenti informatici), sviluppare soluzioni informatiche, processi e prodotti: i Tuoi Dati, anche quelli relativi allo stato di salute per i quali hai prestato il consenso o relativi a reati e condanne penali, 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 di Polizza e di sinistro; rispondere alle richieste delle autorità, come ad esempio dei Carabinieri, dell'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS): i Tuoi 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 Tuoi 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 PRESTAZIONI e GARANZIE.

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

Europ Assistance Italia, attraverso suoi dipendenti, collaboratori ed anche soggetti/società esterni⁶, utilizza i Dati personali che ha ottenuto da Te o da altre persone (come, ad esempio,

⁵ Per processo decisionale automatizzato si intende quel processo di gestione che non prevede l'intervento di un operatore: tale processo ha tempi di gestione più brevi. Se vuoi richiedere l'intervento di un operatore in relazione alle Prestazioni puoi chiamare la Struttura Organizzativa in relazione alle Garanzie puoi scrivere alla Liquidazione Sinistri ai contatti presenti sul sito www.europassistance.it e sulla Polizza.

⁶ 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.

INFORMATIVA PRIVACY

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 Tuoi Dati personali, se necessario, a soggetti privati e pubblici che operano nel settore assicurativo che sono coinvolti nella gestione dei rapporti con te in essere o ad altri soggetti che svolgono compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa⁷

Europ Assistance Italia, in base alla attività che deve svolgere, potrà usare i Tuoi 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 Tuoi 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 relative al trasferimento dei Tuoi Dati personali fuori dalla Unione Europea contattando l'Ufficio Protezione Dati.

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

Per quanto tempo Europ Assistance Italia conserva i Tuoi Dati personali

Europ Assistance Italia conserva i Tuoi 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

⁷ 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. Le informative sul trattamento dei dati dei soggetti privati e pubblici che operano nel settore assicurativo e degli altri soggetti che svolgono compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa che agiscono quali Titolari del Trattamento si trovano presso gli stessi (es presso i fornitori) e/o su www.europassistance.it

INFORMATIVA PRIVACY

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 opporsi in ogni momento a tali trattamenti e a richiedere la cancellazione dei Tuoi 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 Tuoi diritti a tutela dei Tuoi Dati personali

In relazione al trattamento dei Tuoi 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 Tuoi diritti a tutela dei Tuoi 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 Tuoi diritti a tutela dei Tuoi dati personali

- Per conoscere quali sono i Tuoi Dati personali utilizzati da Europ Assistance Italia (diritto di accesso);

INFORMATIVA PRIVACY

- per chiedere di rettificare (aggiornare, modificare) o, se possibile, cancellare, limitare ed esercitare il diritto di portabilità sui Tuoi Dati personali trattati presso Europ Assistance Italia;
- per opporsi al trattamento dei Tuoi 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 Tuoi oppure tale trattamento sia necessario per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; per opporsi al trattamento dei Tuoi Dati personali per finalità di marketing diretto
- se il trattamento che ha posto in essere il Titolare si basa sul suo consenso, per revocare il consenso prestato, fermo restando che la revoca del consenso precedentemente prestato non toglie liceità al trattamento effettuato prima della revoca,

in qualsiasi momento 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 potrai anche trovare maggiori informazioni sulle politiche in materia di protezione dei dati personali adottate da Europ Assistance Italia.

ALLEGATO A - GLOSSARIO

ALLEGATO A – GLOSSARIO

Assicurato (a cui ci rivolgiamo con il tu): la persona fisica il cui interesse è protetto dall'assicurazione cliente della Contraente.

Assistenza Stragiudiziale: attività svolta al fine di ottenere il componimento bonario della vertenza prima dell'inizio dell'azione giudiziaria.

Bagaglio: la valigia, la borsa e lo zaino che porti in viaggio con te e quello che contengono. Sono compresi anche gli abiti che indossavi quando sei partito.

Compagno di viaggio: la persona che viaggia con te è iscritta alla tua stessa pratica viaggio ed è assicurata con questa polizza.

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

Contraente: la Società che svolge l'attività di Operatore Turistico o attività di locazione di Strutture ricettive extra alberghiere per brevi durate, che ha la sede legale e fiscale in Italia, Repubblica di San Marino, Stato città del Vaticano e che sottoscrive la polizza a favore di terzi e ne assume i relativi oneri.

Contravvenzione: reato per il quale il reo risponde delle proprie azioni od omissioni coscienti e volontarie, sia che il suo comportamento risulti colposo o doloso. La contravvenzione viene punita con l'arresto o con il pagamento di un'ammenda. Ai fini assicurativi è comunque escluso il rimborso di spese per contravvenzioni dell'Assicurato.

Contributo Unificato: la tassazione sulle spese degli atti giudiziari come previsto dalla L. 23 dicembre 1999, n. 488 art. 9 - D.L. 11.03.2002 n° 28.

Controversia Contrattuale: controversia derivante da inadempimenti o violazioni di obbligazioni assunte dalle Parti tramite contratti, patti o accordi.

ALLEGATO A - GLOSSARIO

Conseguenza indiretta: qualsiasi situazione non attribuibile ad esito positivo al Covid-19 che colpisca te e/o i tuoi familiari/compagno di viaggio.

Delitto Colposo: colposo o contro l'intenzione, il reato posto in essere senza volontà o intenzione e dunque solo per negligenza, imperizia, imprudenza o inosservanza di norme di legge. Deve essere espressamente previsto nella sua qualificazione colposa dalla legge penale e come tale contestato dall'autorità giudiziaria.

Delitto doloso: doloso o secondo l'intenzione, il reato posto in essere con previsione e volontà. Si considerano tali tutti i reati all'infuori di quelli espressamente previsti dalla legge come colposi.

Europ Assistance: La società di assicurazione, cioè Europ Assistance Italia S.p.A. con sede in Via del Mulino n. 4 – 20057 Assago (MI) – 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 unipersonale soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

Evento catastrofale: il sinistro che coinvolge più persone/enti contemporaneamente e assicurati per i medesimi rischi. Per gli atti di terrorismo l'evento deve essere accaduto nell'arco delle 168 ore. Per le epidemie/pandemie viene considerato unico evento quello che coinvolge più persone in diversi territori/continenti.

Familiare/i

- per la **Garanzia Annullamento viaggio o locazione:** coniuge/convivente more uxorio/partner dell'unione civile, figli (valido anche per i minori che hai in affidamento familiare), genitori, fratelli/sorelle, genero/nuora (valido anche per i conviventi more uxorio/partner dell'unione civile), cognato/cognata (valido anche per i conviventi more uxorio/partner dell'unione civile), nonni, nipoti, suoceri (valido anche per i conviventi more uxorio/partner dell'unione civile).

ALLEGATO A - GLOSSARIO

dell'unione civile), zio/a e quanti sono conviventi dell'Assicurato purché risultanti da regolare certificato anagrafico.

- per la **Garanzia Assistenza ai familiari rimasti a casa**: la persona che vive con l'assicurato come da certificato anagrafico che non partecipa al viaggio o il genitore anziano dell'assicurato

Fatto Illecito: è il fatto, doloso o colposo, che ha cagionato un danno ingiusto e che obbliga chi l'ha commesso a risarcire il danno. Il fatto illecito non consiste in un adempimento né in una violazione di un obbligo contrattuale, bensì nell'inosservanza di una norma di legge o nella lesione dell'altrui diritto. Il danno conseguente al fatto illecito viene denominato danno "extracontrattuale", perché tra danneggiato e responsabile non esiste alcun rapporto contrattuale.

Franchigia: è la somma che rimane a carico tuo quando ti viene pagato il sinistro.

Garanzia: la singola copertura assicurativa descritta nelle Condizioni di Assicurazione.

Guasto: il danno che subisce il Veicolo per usura, difetto, rottura, mancato funzionamento di sue parti, che rende impossibile utilizzarlo in condizioni normali.

Imputazione Penale: è la contestazione di presunta violazione di norme penali che viene notificata all'imputato mediante "informazione di garanzia". Tale comunicazione deve contenere l'indicazione della norma violata e il titolo (doloso o colposo) del reato contestato.

Indennizzo/Rimborso: la somma che Europ Assistance paga in caso di sinistro.

Infortunio: l'evento dovuto a causa fortuita, violenta ed esterna che provoca lesioni fisiche oggettivamente constatabili che possono avere come conseguenza la morte, una invalidità permanente o una incapacità temporanea a svolgere le tue normali attività quotidiane.

Invalidità permanente: la perdita parziale o totale della capacità lavorativa che subisci a seguito di un danno fisico provocato da un infortunio. Il Grado di Invalidità permanente è stabilito da un medico legale in base alla "Tabella delle valutazioni del grado di Invalidità Permanente per

ALLEGATO A - GLOSSARIO

l'industria" allegata al Testo Unico sull'Assicurazione obbligatoria degli infortuni sul lavoro 30 giugno 1965 n. 1124 e successive modifiche e integrazioni.

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 ospedaliera. Non sono considerati Istituti di cura, gli stabilimenti termali, le case di convalescenza e soggiorno, le cliniche aventi finalità dietologiche ed estetiche.

Ivass: Istituto di Vigilanza per le assicurazioni.

Malattia: ogni alterazione dello stato di salute non dipendente da infortunio.

Malattia cronica:

- per la **Garanzia Annullamento viaggio o locazione:** la malattia preesistente con carattere evolutivo/peggiorativo, di cui l'Assicurato è a conoscenza alla data della conferma della prenotazione del viaggio assicurato che abbia comportato, negli ultimi 12 mesi ricoveri ospedalieri, trattamenti/terapie, indagini diagnostiche con esito stazionario o peggiorativo.
- per la **Garanzia Assistenza e la Garanzia Spese Mediche:** la malattia preesistente con carattere evolutivo/peggiorativo, di cui l'Assicurato è a conoscenza alla data di inizio del viaggio, che abbia comportato, negli ultimi 12 mesi ricoveri ospedalieri, trattamenti/terapie, indagini diagnostiche con esito stazionario o peggiorativo.

Malattia preesistente:

- per la **Garanzia Annullamento viaggio o locazione:** malattia che sia l'espressione o la conseguenza diretta di situazioni patologiche che si sono verificate prima della conferma della prenotazione del viaggio assicurato,

ALLEGATO A - GLOSSARIO

- per la **Garanzia Assistenza e la Garanzia Spese Mediche**: malattia che sia l'espressione o la conseguenza diretta di situazioni patologiche che si sono verificate prima dell'inizio del viaggio.

Massimale: somma massima che Europ Assistance paga in caso di sinistro.

Modulo di Polizza: documento che prova la Polizza e che disciplina i rapporti tra Europ Assistance e la persona Contraente

Natante: l'unità da diporto il cui scafo, misurato secondo le norme armonizzate EN/ISO/DIS8666, ha una lunghezza pari o inferiore a 10 metri, indipendentemente dal tipo di propulsione.

Penale: importo previsto contrattualmente dal Tour Operator o dall'organizzatore del Viaggio **al momento del sinistro**, che rimane a carico tuo quando annulli il Viaggio.

Polizza: il contratto assicurativo tra Europ Assistance e la Contraente, stipulato a favore dei clienti della Contraente e avente per oggetto le Garanzie descritte nelle Condizioni di Assicurazione. La Polizza è composta dalle Condizioni generali di Assicurazione per la Contraente e dalle Condizioni di Assicurazione.

Pratica viaggio: il contratto di viaggio su cui sono riportati i dati della prenotazione e delle persone che partecipano al Viaggio.

Prestazione: l'aiuto materiale dato all'Assicurato nel momento del bisogno dalla S.O. di Europ Assistance per un sinistro previsto dalla Garanzia assistenza.

Premio: la somma che la Persona contraente paga ad Europ Assistance per l'acquisto della Polizza.

Reato: violazione di norme penali. Le fattispecie di reato sono previste dal Codice Penale o da norme speciali e si dividono in delitti e contravvenzioni secondo la diversa tipologia delle pene detentive e/o pecuniarie previste per essi dalla legge. I delitti si distinguono in base all'elemento psicologico del soggetto che li ha posti in essere (vedi le voci "delitto colposo" e "delitto doloso").

Residenza: il luogo in cui abiti come risulta da certificato anagrafico.

ALLEGATO A - GLOSSARIO

Ricovero: la permanenza in un Istituto di Cura di almeno una notte.

Rischio: la probabilità che si verifichi il sinistro.

Sinistro: il verificarsi dell'evento dannoso per il quale è riconosciuta la prestazione/garanzia assicurativa.

Scoperto: la percentuale del danno, che Europ Assistance toglie dall'Indennizzo/Rimborso/Risarcimento.

Spese mediche: 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). Le rette di degenza indicano il costo della giornata di ricovero in un Istituto di cura. il costo comprende anche l'assistenza medico/infermieristica.

S.O.: la struttura di Europ Assistance Italia S.p.A. - Via del Mulino n. 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. **Nel testo viene indicata con S.O.**

Strutture ricettive extra alberghiere: Case vacanza, Residence, Ostelli per la gioventù, Villaggi turistici.

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

ALLEGATO A - GLOSSARIO

assembramenti, sommosse o tumulti come pure danni dovuti a saccheggio in rapporto diretto con disordini interni.

Transazione: accordo con il quale le Parti, facendosi reciproche concessioni, pongono fine ad una lite tra loro insorta o la prevengono.

Tutela legale: Ramo assicurativo come previsto ai sensi del D. Lgs. 209/05 - artt. 163 – 164 – 173 – 174.

United States Person: si intendono:

i cittadini statunitensi e residenti permanenti, indipendentemente da dove si trovino,
tutte le persone e le società all'interno degli Stati Uniti d'America,
tutte le società incorporate negli Stati Uniti d'America e le loro filiali ovunque si trovino;
che devono agire in piena conformità con le sanzioni finanziarie degli Stati Uniti d'America.

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

Veicolo: ai sensi degli artt. 47 e successivi del Nuovo Codice della Strada, per veicolo si intende quello ad uso proprio di peso complessivo a pieno carico fino a 3,5 tonnellate con targa italiana ed in particolare:

- autovettura
- rimorchi (carrello appendice; roulotte) trainati da autovetture;
- autocaravan e camper che richiedano per conduzione la patente B;
- motociclo.

Vettore: aereo, pullman turistico, treno, nave.

Viaggio: il trasporto, il soggiorno, la locazione, come risultante dal contratto o altro titolo valido o documento di viaggio.