

## VIAGGI TOUR OPERATOR

### CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE A FAVORE DEGLI ASSICURATI

Assistenza medica – Rimborso Spese Mediche – Assicurazione bagaglio – Annullamento viaggio – Rifacimento Viaggi

#### Nota Informativa

NOTA INFORMATIVA PREDISPOSTA AI SENSI DELL'ART. 123 DEL DECRETO LEGISLATIVO 17 MARZO 1995, N. 175 ED IN CONFORMITÀ CON QUANTO DISPOSTO DALLA CIRCOLARE I.S.V.A.P. DEL 2 GIUGNO 1997, N. 303 E DAL REGOLAMENTO I.S.V.A.P. N. 24 DEL 19 MAGGIO 2008.

#### INFORMAZIONI RELATIVE ALL'IMPRESA

La copertura assicurativa è emessa da EUROP ASSISTANCE ITALIA S.p.A. avente sede legale in Italia, Piazza Trento, 8 - 20135 Milano.

La Compagnia EUROP ASSISTANCE ITALIA S.p.A. è stata autorizzata all'esercizio dell'attività assicurativa con D.M. 2 giugno 1993 (G.U. del 1 luglio 1993 n. 152) - Iscritta alla sezione I dell'Albo delle Imprese di assicurazione e riassicurazione al n. 1.00108 - Società appartenente al Gruppo Generali, iscritto all'Albo dei Gruppi assicurativi - Società soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

#### INFORMAZIONI RELATIVE AL CONTRATTO LEGGE APPLICABILE

Il Contraente ed Europ Assistance Italia S.p.A. hanno convenuto di assoggettare la copertura assicurativa alla legge italiana. RECLAMI IN MERITO AL CONTRATTO  
Eventuali reclami riguardanti la copertura assicurativa o la gestione dei sinistri, devono essere inoltrati per iscritto a Europ Assistance Italia S.p.A. - Ufficio Reclami - Piazza Trento, 8 - 20135 Milano – fax n. 02.58.47.71.28 - e-mail: Ufficio.Reclami@europassistance.it

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo, o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrà rivolgersi all'I.S.V.A.P., Servizio Tutela degli Utenti, Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma, correlando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dalla Compagnia. In relazione alle controversie inerenti la quantificazione delle prestazioni e l'attribuzione della responsabilità, si ricorda che permane la competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere a sistemi conciliativi ove esistenti.

#### TERMINI DI PRESCRIZIONE DEI DIRITTI DERIVANTI DAL CONTRATTO

Il diritto al pagamento delle rate di premio si prescrive in un anno dalle singole scadenze. Gli altri diritti derivanti dal contratto di assicurazione si prescrivono entro due anni dal giorno in cui si è verificato il fatto su cui il diritto si fonda, ai sensi dell'art. 2952 c.c. Nell'Assicurazione della Responsabilità Civile, il termine di due anni decorre dal giorno in cui il terzo ha richiesto il risarcimento all'Assicurato o ha promosso contro questo l'azione.

#### Informativa al cliente

##### per il trattamento dei dati personali

Ai sensi dell'articolo 13 - Decreto Legislativo 30 Giugno 2003 n. 196 in materia di protezione dei dati personali (Codice Privacy), La informiamo che:

1 - I Suoi dati personali, comuni e sensibili (i "Dati"), saranno trattati da Europ Assistance Italia S.p.A. con l'ausilio di mezzi cartacei, elettronici o automatizzati, per finalità riguardanti:  
a) gestione ed esecuzione delle obbligazioni di cui alla Polizza assicurativa;

b) adempimenti di obblighi di legge, regolamento o normativa comunitaria (come ad esempio per antiriciclaggio) e/o disposizioni di organi pubblici.

2 - il trattamento dei Dati è:

a) necessario per l'esecuzione e per la gestione della Polizza assicurativa (1.a);

b) obbligatorio in base a legge, regolamento o normativa comunitaria e/o disposizioni di organi pubblici (1.b).

3 - I Dati potranno essere comunicati ai seguenti soggetti quali autonomi Titolari:

a) soggetti determinati, incaricati da Europ Assistance Italia S.p.A. della fornitura di servizi strumentali o necessari all'esecuzione delle obbligazioni di cui alla Polizza assicurativa in Italia e all'Estero, quali – a titolo esemplificativo – soggetti incaricati della gestione degli archivi ed elaborazione dei dati, istituti di credito, periti, medici legali;

b) organismi associativi (Ania) e consorzi propri del settore assicurativo, I.s.v.a.p., Autorità giudiziarie nonché a tutti gli altri soggetti ai quali la comunicazione sia dovuta per il raggiungimento delle finalità di cui al punto 1.b;

c) prestatori di assistenza, società controllate o collegate ad Europ Assistance Italia S.p.A. o dalla stessa incaricate, in Italia o all'estero per il raggiungimento delle finalità di cui ai punti 1.a e 1.b, o altre compagnie di assicurazione e/o società di servizi per la distribuzione del rischio;

d) all'operatore turistico, con sede legale e fiscale in Italia, che sottoscrive la polizza a favore di terzi e ne assume i relativi oneri; inoltre i Suoi Dati potranno essere conosciuti da dipendenti e collaboratori in qualità di Incaricati o Responsabili.

I Dati non sono soggetti a diffusione.

4 - Titolare del trattamento è Europ Assistance Italia S.p.A.. Lei potrà richiedere l'elenco dei Responsabili del trattamento, esercitare i diritti di cui all'art. 7 Codice Privacy ed in particolare ottenere dal Titolare la conferma dell'esistenza di dati che La riguardano, la loro comunicazione e l'indicazione della logica e delle finalità del trattamento, la cancellazione, l'aggiornamento o il blocco dei medesimi, nonché opporsi per motivi legittimi al trattamento, scrivendo a: Europ Assistance Italia S.p.A. - Piazza Trento, 8 - 20135 Milano - Ufficio Protezione Dati. [UfficioProtezioneDati@europassistance.it](mailto:UfficioProtezioneDati@europassistance.it)

#### Definizioni

**ASSICURATO:** il soggetto il cui interesse è protetto dall'Assicurazione. La persona fisica residente in uno dei Paesi aderenti all'Unione Europea o in Svizzera, che ha acquistato un pacchetto/servizio turistico presso il Contraente. La persona fisica residente in uno dei Paesi non aderenti all'Unione Europea che abbia acquistato un pacchetto turistico presso il Contraente che abbia esclusivamente come destinazione un Paese aderente all'Unione Europea o alla Svizzera.

**AVARIA:** qualsiasi danno sofferto dal bagaglio durante la navigazione della nave o durante il volo dell'aeromobile.

**BAGAGLIO:** la valigia, il baule e gli oggetti d'uso personale in essi contenuti che l'Assicurato porta con sé in viaggio.

**CONTRAENTE:** l'operatore turistico, con sede legale e fiscale in Italia, che sottoscrive la polizza a favore di terzi e ne assume i relativi oneri.

**EUROP ASSISTANCE:** impresa autorizzata all'esercizio delle assicurazioni, con decreto del Ministero dell'Industria del Commercio e dell'Artigianato N. 19569 del 2 giugno 1993 (Gazzetta Ufficiale del 1° luglio 1993 N. 152) - Iscritta alla sezione I dell'Albo delle Imprese di assicurazione e riassicurazione al n. 1.00108 - Società appartenente al Gruppo Generali, iscritto all'Albo dei Gruppi assicurativi - Società soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

**FRANCHIGIA:** l'importo fisso prestabilito, che rimane comunque a carico dell'Assicurato per ciascun sinistro.

**GARANZIA:** l'assicurazione, che non rientra nell'assicurazione assistenza, per la quale, in caso di sinistro, Europ Assistance procede al rimborso del danno subito dall'Assicurato.

**INFORTUNIO:** l'evento dovuto a causa fortuita, violenta ed esterna che abbia come conseguenza diretta ed esclusiva lesioni fisiche oggettivamente constatate che causino la morte, una invalidità permanente o una inabilità temporanea.

**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. Sono esclusi gli stabilimenti termali, le case di convalescenza e soggiorno, le cliniche aventi finalità dietologiche ed estetiche.

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

**MALATTIA IMPROVVISA:** malattia di acuta insorgenza di cui l'Assicurato non era a conoscenza e che comunque non sia una manifestazione, seppure improvvisa, di un precedente morbo noto all'Assicurato.

**MALATTIA PREESISTENTE:** malattia che sia l'espressione o la conseguenza diretta di situazioni patologiche croniche o preesistenti alla decorrenza della garanzia.

**MASSIMALE:** la somma massima, stabilita nella polizza, fino alla concorrenza della quale Europ Assistance si impegna a prestare la garanzia e/o la prestazione prevista.

**PRESTAZIONI:** le assistenze prestate da Europ Assistance, per mezzo della Struttura Organizzativa, agli Assicurati in caso di sinistro.

**RICOVERO:** la permanenza in un Istituto di Cura che contempli almeno un pernottamento.

**SINISTRO:** l'evento per il quale è prestata l'assicurazione.

**SCOPERTO:** la parte dell'ammontare del danno, espressa in percentuale, che rimane obbligatoriamente a carico dell'Assicurato con un minimo espresso in valore assoluto.

**STRUTTURA ORGANIZZATIVA:** la Struttura di Europ Assistance Service S.p.A. - Piazza Trento, 8 - 20135 Milano, costituita da responsabili, personale (medici, tecnici, operatori), attrezzature e presidi (centralizzati e non) in funzione 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno o entro i diversi limiti previsti dal contratto, che, in virtù di specifica convenzione sottoscritta con Europ Assistance Italia S.p.A., provvede al contatto telefonico con l'Assicurato, all'organizzazione ed erogazione delle prestazioni di assistenza previste in polizza con costi a carico di Europ Assistance Italia S.p.A.

#### VIAGGIO:

Per gli Assicurati residenti in Unione Europea o in Svizzera:

- nel caso di viaggi in aereo, treno, pullman o nave, dalla stazione di partenza (aeroportuale, ferroviaria, ecc. del viaggio organizzato) fino alla conclusione del viaggio come organizzato dal Contraente;

- nel caso di viaggio in auto o altro mezzo non previsto al punto precedente, ad oltre 50 km dal luogo di residenza in uno dei Paesi aderenti all'Unione Europea e/o in Svizzera.

Per gli Assicurati residenti in Paesi non aderenti all'Unione Europea:

- nel caso di viaggi in aereo, treno, pullman o nave, dalla data di arrivo in uno dei Paesi aderenti all'Unione Europea e/o in Svizzera fino alla data di partenza da uno degli stessi Paesi a conclusione del viaggio;

- nel caso di viaggio in auto o altro mezzo non previsto al punto precedente, al passaggio della frontiera e della dogana di uno dei Paesi aderenti all'Unione Europea e/o della Svizzera.

#### Art. 1. DECORRENZA E DURATA DELL'ASSICURAZIONE

L'assicurazione nei confronti di ogni singolo Assicurato decorre dalla data di inizio del viaggio/soggiorno e avrà vigore sino alla fine dello stesso. La durata massima della copertura per ciascun periodo di permanenza continuativa all'estero nel corso del periodo di validità dell'Assicurazione è di 60 giorni consecutivi. Qualora riportata nelle presenti "Condizioni di assicurazione a favore di terzi", la garanzia "Annullamento viaggio e locazione" è in vigore dal giorno di iscrizione/conferma al viaggio/locazione e ha durata sino al giorno di inizio del viaggio/locazione stesso intendendosi per inizio del viaggio il momento in cui l'Assicurato si sarebbe dovuto presentare alla stazione di partenza o per locazioni il giorno di inizio del soggiorno.

#### Art. 2. ESTENSIONE TERRITORIALE

- Per gli Assicurati residenti in Unione Europea o in Svizzera si intendono i Paesi ove si è verificato il sinistro ed in cui le garanzie e le prestazioni vengono fornite.

Si dividono in tre gruppi:

A) tutti i Paesi europei ed i Paesi del Bacino Mediterraneo: Algeria, Cipro, Egitto, Israele, Libano, Libia, Marocco, Siria, Tunisia, Turchia.

B) tutti i Paesi del mondo.

- Per gli Assicurati residenti in Paesi non aderenti all'Unione Europea: i Paesi aderenti all'Unione Europea o la Svizzera - Per tutti gli Assicurati la polizza non è operante nei seguenti paesi:

Afghanistan, Antartica, Cocos, Georgia del Sud, Heard e McDonald, 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.

C) La Repubblica Russa.

#### Art. 3. DELIMITAZIONI DELLE PRESTAZIONI E DELLE GARANZIE

Le prestazioni di assistenza sono fornite una sola volta per ciascun tipo entro il periodo di durata del viaggio.

Le garanzie "Assicurazione rimborso Spese Mediche", "Assicurazione Bagaglio, Effetti Personali" e "Assicurazione Tutela Legale in Viaggio" (qualora riportata nelle presenti "Condizioni di Assicurazione a favore di terzi") potranno essere richieste anche più volte entro il periodo di durata del viaggio fermo restando che l'importo globale degli

indennizzi corrisposti non potrà superare i massimali previsti. La garanzia "Assicurazione spese di annullamento viaggio" (ove prevista) si intende operativa solo ed esclusivamente per gli assicurati residenti in Italia.

Art. 4. ALTRE ASSICURAZIONI

Ai sensi di quanto disposto dall'art. 1910 del C.C., all'Assicurato che godesse di Prestazioni/Garanzie analoghe a quelle della presente polizza, in forza dei contratti sottoscritti con altra impresa di assicurazione, è fatto obbligo di dare comunque avviso del sinistro ad ogni impresa assicuratrice e specificatamente ad Europ Assistance Italia S.p.A. nel termine di tre giorni a pena di decadenza, valendo l'inadempimento quale omissione dolosa.

#### Art. 5. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

Europ Assistance non assume responsabilità per danni causati dall'intervento delle Autorità del paese nel quale è prestata l'assistenza o conseguenti ad ogni altra circostanza fortuita ed imprevedibile.

#### Art. 6. ESCLUSIONE DI COMPENSAZIONI ALTERNATIVE

Qualora l'Assicurato non usufruisca di una o più Prestazioni/Garanzie, Europ Assistance non è tenuta a fornire Prestazioni/Indennizzi alternativi di alcun genere a titolo di compensazione.

#### Art. 7. TERMINI DI PRESCRIZIONE

Ogni diritto nei confronti di Europ Assistance si prescrive entro il termine di due anni dalla data del sinistro che ha dato origine al diritto alle Prestazioni/Garanzie in conformità con quanto previsto all'art. 2952 C.C..

#### Art. 8. LEGGE REGOLATRICE E GIURISDIZIONE

La polizza è regolata dalla legge italiana. Tutte le controversie relative alla polizza sono soggette alla giurisdizione italiana.

#### Art. 9. VALUTA DI PAGAMENTO

Le indennità e i rimborsi vengono corrisposti in Italia in Euro. Nel caso di spese sostenute in Paesi non appartenenti all'Unione Europea o appartenenti alla stessa ma che non abbiamo adottato l'Euro come valuta, il rimborso verrà calcolato al cambio rilevato dalla Banca Centrale Europea relativo al giorno in cui l'Assicurato ha sostenuto le spese.

#### Art. 10. SEGRETO PROFESSIONALE

L'Assicurato libera dal segreto professionale nei confronti di Europ Assistance i medici eventualmente investiti dall'esame del sinistro che lo hanno visitato prima o anche dopo il sinistro stesso.

#### Art. 11. PERSONE NON ASSICURABILI

(Valido solo per l'Assicurazione Assistenza e Rimborso Spese Mediche)

Premesso che Europ Assistance, qualora fosse stata a conoscenza che l'Assicurato era affetto da alcolismo, tossicodipendenza, sindrome da immunodeficienza acquisita (AIDS) o da una delle seguenti infermità mentali: sindromi organiche cerebrali, disturbi schizofrenici, disturbi paranoici, forme maniaco-depressive, non avrebbe consentito a prestare l'assicurazione, si conviene che, qualora una o più delle malattie o delle affezioni sopra richiamate insorgano nel corso del contratto, si applica quanto disposto dall'art. 1898 del C.C. indipendentemente dalla concreta valutazione dello stato di salute dell'Assicurato. In caso di dichiarazioni inesatte o reticenti si applica quanto disposto dagli articoli 1892, 1893, 1894 del C.C.

#### Art. 12. OBBLIGHI DELL'ASSICURATO IN CASO DI SINISTRO Per l'Assicurazione Assistenza

In caso di sinistro coperto dall'assicurazione assistenza l'Assicurato deve prendere immediatamente contatto con la Struttura Organizzativa. L'inadempimento di tale obbligo comporta la decadenza al diritto alle prestazioni di assistenza, valendo quale omissione dolosa.

#### Per le Assicurazioni Rimborso Spese Mediche e Bagaglio, Effetti Personali

In caso di sinistro l'Assicurato dovrà effettuare una denuncia accedendo al portale <https://sinistrionline.europassistance.it> seguendo le istruzioni (oppure accedendo direttamente al sito [www.europassistance.it](http://www.europassistance.it) sezione sinistri) oppure dovrà darne avviso scritto a Europ Assistance Italia S.p.A. – Piazza Trento, 8 – 20135 Milano, indicando sulla busta "Ufficio Liquidazione Sinistri" specificando il nome dell'Assicurazione per la quale viene richiesto il rimborso entro e non oltre:

- 60 (sessanta) giorni per l'Assicurazione Rimborso Spese Mediche e Spese per Ritardata consegna del Bagaglio;
- 10 (dieci) giorni per l'Assicurazione Bagaglio, effetti personali, dal verificarsi del sinistro, dovrà darne avviso scritto a Europ Assistance Italia S.p.A. - Piazza Trento, 8 - 20135 Milano, indicando sulla busta "Ufficio Liquidazione Sinistri" specificando il nome dell'Assicurazione per la quale viene richiesto il rimborso e inviando:
- nome, cognome, indirizzo, numero di telefono;
- numero di tessera Europ Assistance o copia della stessa se in possesso dell'Assicurato;
- le circostanze dell'accaduto;

#### Per la sola Assicurazione Rimborso Spese Mediche:

- certificato di Pronto Soccorso redatto sul luogo del sinistro riportante la patologia sofferta o la diagnosi medica che certifichi la tipologia e le modalità dell'infortunio subito;
- in caso di ricovero, copia conforme all'originale della cartella clinica;
- originali delle ricevute di fatture, scontrini o ricevute fiscali per le spese sostenute, complete dei dati fiscali (P.IVA o Codice Fiscale) degli emittenti e degli intestatari delle ricevute stesse;
- Prescrizione medica per l'eventuale acquisto di medicinali con le ricevute originali dei medicinali acquistati.

#### Per la sola Assicurazione Bagaglio, effetti personali:

- 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;
- 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;
- originali 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 in caso di mancata consegna e/o danneggiamento dell'intero bagaglio, o di parte di esso, consegnato al vettore aereo occorre allegare alla richiesta di rimborso:

- copia del Rapporto Irregolarità Bagaglio (PIR) effettuata immediatamente presso l'Ufficio aeroportuale specificatamente adibito ai reclami per i bagagli smarriti;
- copia della lettera di reclamo inviata al vettore aereo con la richiesta di risarcimento e la lettera di risposta del vettore stesso.

#### Per la sola Assicurazione "Spese per ritardata consegna del Bagaglio

- una dichiarazione della Società di gestione aeroportuale o del vettore aereo che attesti l'avvenuta ritardata consegna del bagaglio oltre le 12 ore e l'ora dell'avvenuta consegna;
- originali 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 aereo con la richiesta di risarcimento e la lettera di risposta del vettore stesso.

#### Per la sola Assicurazione Spese di Annullamento Viaggio:

In caso di modifica e/o di forzata rinuncia al viaggio o locazione, l'Assicurato dovrà effettuare, entro cinque giorni di calendario dal verificarsi della causa della rinuncia stessa e comunque

entro e non oltre la data di inizio viaggio, una denuncia accedendo al portale <https://sinistrionline.europassistance.it> seguendo le istruzioni (oppure accedendo direttamente al sito [www.europassistance.it](http://www.europassistance.it) sezione sinistri) oppure dovrà inviare tramite telegramma o fax al n. 02.58.47.70.19, una denuncia scritta indirizzata a: Ufficio Liquidazione Sinistri (Annullamento Viaggio) - Europ Assistance Italia S.p.A. - Piazza Trento, 8 - 20135 Milano, indicando:

- nome, cognome, indirizzo, numero di telefono;
  - numero di tessera Europ Assistance;
  - la causa dell'annullamento o della modifica;
  - luogo di reperibilità dell'Assicurato.
- Se la rinuncia e/o modifica al viaggio o locazione è dovuta a malattia e/o infortunio di una delle persone di cui al punto a) dell'art. "Oggetto dell'assicurazione", la denuncia dovrà inoltre riportare:

- l'indirizzo ove sono reperibili tali persone;
  - il tipo di patologia;
  - l'inizio e il termine della patologia.
- Entro 15 giorni dalla denuncia di cui sopra, l'Assicurato dovrà inoltre presentare ad Europ Assistance Italia S.p.A. i seguenti documenti:
- copia della tessera Europ Assistance se in possesso dell'Assicurato;
  - in caso di malattia o infortunio, certificato medico attestante la data dell'infortunio o dell'insorgenza della malattia, la diagnosi specifica e i giorni di prognosi;
  - in caso di ricovero, copia conforme all'originale della cartella clinica;
  - in caso di decesso, il certificato di morte;
  - scheda di iscrizione al viaggio o documento analogo;
  - ricevute (account, saldo, penale) di pagamento del viaggio o locazione;
  - estratto conto di conferma prenotazione emesso dall'Organizzazione/Agenzia Viaggi;
  - fattura dell'Organizzazione/Agenzia Viaggi relativa alla penale addebitata;
  - copia del biglietto annullato;
  - programma e regolamento del viaggio;
  - documenti di viaggio (visti, ecc.);
  - contratto di prenotazione viaggio.

Europ Assistance ha diritto di subentrare nel possesso dei titoli di viaggio e/o locazione non utilizzati dall'Assicurato.

#### Per la sola Assicurazione Rifacimento viaggio:

Successivamente all'interruzione del viaggio l'Assicurato, entro il termine di sessanta giorni dal rientro al domicilio, dovrà inviare una denuncia scritta indirizzata a: Europ Assistance Italia S.p.A. - Piazza Trento, 8 - 20135 Milano - evidenziando sulla busta l'ufficio competente (Ufficio Liquidazione Sinistri - Rifacimento Viaggio) ed indicando:

- nome, cognome, indirizzo, numero di telefono;
- numero di tessera Europ Assistance o copia della stessa se in possesso dell'Assicurato;
- la causa dell'interruzione del viaggio;
- programma del viaggio;
- data del rientro;
- certificato di pagamento del viaggio;
- estratto conto di conferma prenotazione viaggio emesso dall'Organizzazione/Agenzia Viaggi.

Europ Assistance potrà richiedere successivamente, per poter procedere alla definizione del sinistro, ulteriore documentazione che l'Assicurato sarà tenuto a trasmettere.

#### L'inadempimento di tale obbligo può comportare la perdita totale o parziale del diritto all'indennizzo, ai sensi dell'art. 1915 del C.C.

#### Art. 13. CRITERI DI LIQUIDAZIONE DEL DANNO

##### Per l'Assicurazione Rimborso Spese Mediche:

In seguito alla valutazione della documentazione pervenuta, Europ Assistance procederà alla liquidazione del danno e al relativo pagamento, al netto delle franchigie previste.

##### Per l'Assicurazione Bagaglio ed effetti personali:

Il danno è liquidato, a integrazione di quanto rimborsato dal vettore aereo o dall'albergatore responsabile e fino alla concorrenza della somma assicurata, in base al valore commerciale che i beni assicurati avevano al momento del sinistro, secondo quanto risulta dalla documentazione fornita ad Europ Assistance. In caso di oggetti acquistati non oltre tre mesi prima del verificarsi del sinistro, il rimborso verrà effettuato in base al valore di acquisto, se comprovato dalla relativa documentazione. In caso di avana verrà rimborsato il costo della riparazione su presentazione di fattura. In nessun caso si terrà conto dei cosiddetti valori affettivi.

##### Per l'Assicurazione Spese di Annullamento viaggio:

Europ Assistance rimborsa per intero la penale addebitata all'Assicurato (con esclusione della tassa di iscrizione) fino a concorrenza del massimale previsto nel contratto con l'Organizzazione di viaggio e/o previsto nello schema sotto riportato per Assicurato e per la destinazione del viaggio e/o riportato dal Tour Operator sui propri cataloghi. Detto massimale comunque non potrà mai essere superiore a Euro 3.000,00 per Assicurato. Per quanto previsto alla lettera a) dell'Art. "Oggetto dell'assicurazione", in caso di rinuncia di più Assicurati iscritti al viaggio insieme e contemporaneamente, il rimborso verrà corrisposto fino alla concorrenza di un importo pari alla somma dei massimali assicurati per ogni Assicurato, ma con il massimo complessivo di Euro 15.000,00 per sinistro.

Europ Assistance rimborsa la penale di annullamento:

- 1 - in caso di modifica e/o forzata rinuncia al viaggio determinata da ricovero ospedaliero (esclusi Day Hospital e Pronto Soccorso) o decesso, la penale sarà rimborsata senza l'applicazione di alcun scoperto.
- 2 - in caso di rinuncia non determinata da ricovero o decesso, la penale sarà rimborsata con l'applicazione di uno scoperto pari al 15% dell'ammontare della penale stessa.

Resta inteso che il calcolo del rimborso sarà equivalente alle percentuali esistenti alla data in cui si è verificato l'evento (art. 1914 C.C.). Pertanto, nel caso in cui l'Assicurato annulli il viaggio

successivamente all'evento, la eventuale maggior penale rimarrà a suo carico.

#### Per l'Assicurazione Rifacimento viaggio:

Europ Assistance calcolerà il valore giornaliero del viaggio, suddividendo il valore totale dichiarato in polizza per il numero di giorni previsti inizialmente e procederà al pagamento delle giornate residue non godute dall'Assicurato. Il giorno dell'interruzione del viaggio e quello di rientro previsto all'inizio del viaggio si considerano come un unico giorno.

#### Assicurazione Assistenza

##### Art. 14. OGGETTO E OPERATIVITÀ DELL'ASSICURAZIONE

Le prestazioni di assistenza, di seguito elencate, che Europ Assistance si impegna ad erogare tramite la Struttura Organizzativa qualora l'Assicurato si trovasse in difficoltà a seguito del verificarsi del sinistro.

##### CONSULENZA MEDICA

Qualora l'Assicurato, in caso di malattia e/o infortunio, necessitasse valutare il proprio stato di salute, potrà contattare i medici della Struttura Organizzativa e chiedere un consulto telefonico. L'Assicurato deve comunicare alla Struttura Organizzativa il motivo della sua richiesta ed il recapito telefonico.

##### INVIO DI UN MEDICO O DI UNA AUTOAMBULANZA IN ITALIA

Qualora, successivamente ad una Consulenza Medica, emergesse la necessità che l'Assicurato in viaggio debba sottoporsi ad una visita medica, la Struttura Organizzativa provvederà, con spese a carico di Europ Assistance, ad inviare sul luogo dell'evento uno dei medici convenzionati con Europ Assistance. In caso di impossibilità da parte di uno dei medici convenzionati ad intervenire personalmente, la Struttura Organizzativa organizzerà il trasferimento dell'Assicurato in autoambulanza nel centro medico idoneo più vicino. La prestazione viene fornita dalle ore 20 alle ore 8 da Lunedì a Venerdì e 24 ore su 24 il sabato, la domenica e nei giorni festivi.

##### SEGNALAZIONE DI UN MEDICO SPECIALISTA ALL'ESTERO

Qualora, successivamente ad una Consulenza Medica, emergesse la necessità che l'Assicurato in viaggio debba sottoporsi ad una visita specialistica, la Struttura Organizzativa segnalnerà, compatibilmente con le disponibilità locali, il nominativo di un medico specialista nella località più vicina al luogo in cui si trova l'Assicurato.

##### RIENTRO SANITARIO

Qualora, in seguito ad infortunio o malattia improvvisa l'Assicurato in viaggio necessitasse, a giudizio dei medici della Struttura Organizzativa ed in accordo con il medico curante sul posto, del trasporto in un Istituto di cura attrezzato, la Struttura Organizzativa provvederà, con spese a carico di Europ Assistance, ad organizzarne il rientro con il mezzo e nei tempi ritenuti più idonei dai medici della Struttura Organizzativa dopo il consulto di questi con il medico curante sul posto.

Tale mezzo potrà essere:

- l'aereo sanitario;
- l'aereo di linea in classe economica, se necessario con posto barellato;
- il treno in prima classe e, occorrendo, il vagone letto;
- l'autoambulanza (senza limiti di chilometraggio).

##### La Struttura Organizzativa utilizzerà l'aereo sanitario solo ed esclusivamente per gli assicurati residenti in Italia e purché il sinistro avvenga in Paesi europei e Paesi del Bacino Mediterraneo.

Il trasporto sarà interamente organizzato dalla Struttura Organizzativa e comprenderà l'assistenza medica o infermieristica durante il viaggio, qualora i medici della Struttura Organizzativa la ritenessero necessaria. Europ Assistance avrà la facoltà di richiedere l'eventuale biglietto di viaggio non utilizzato per il rientro dall'Assicurato. Nel caso in cui l'Assicurato necessitasse di un trasferimento fino al più vicino luogo attrezzato per il Pronto Soccorso o Istituto di cura, o di un trasferimento verso un Istituto di cura adeguato al trattamento della patologia, trovandosi ricoverato presso una struttura locale non adeguata al trattamento della patologia stessa, la Struttura Organizzativa organizzerà il trasferimento, con il mezzo e nei tempi ritenuti più idonei dai medici della Struttura Organizzativa dopo il consulto di questi con il medico curante sul posto. In questo caso Europ Assistance terrà a proprio carico i relativi costi fino ad un massimo di Euro 7.500,00. In caso di decesso dell'Assicurato, la Struttura Organizzativa organizzerà ed effettuerà il trasporto della salma fino al luogo di sepoltura nel Paese di residenza. Europ Assistance terrà a proprio carico le spese relative al trasporto salma fino ad un massimo di Euro 5.000,00 per Assicurato; se tale prestazione comportasse un esborso maggiore Europ Assistance interverrà subito dopo aver ricevuto in Italia adeguate garanzie, in relazione al pagamento delle eccedenze.

##### Sono escluse dalla prestazione:

- le infermità o lesioni che, a giudizio dei medici della Struttura Organizzativa, possono essere curate sul posto o che non impediscono all'Assicurato di proseguire il viaggio;
- le malattie infettive, nel caso in cui il trasporto implichi violazione di norme sanitarie nazionali o internazionali;
- le spese relative alla cerimonia funebre e quelle per la ricerca di persone e/o l'eventuale recupero della salma;
- tutti i casi in cui l'Assicurato o i familiari dello stesso sottoscrivono volontariamente le dimissioni contro il parere dei sanitari della struttura presso la quale l'Assicurato è ricoverato.

##### RIENTRO CON UN FAMILIARE ASSICURATO

Qualora, nella organizzazione della prestazione di Rientro Sanitario, i medici della Struttura Organizzativa non ritenessero necessaria l'assistenza sanitaria all'Assicurato durante il viaggio, ed un familiare assicurato desiderasse accompagnarlo fino al luogo di ricovero o alla sua residenza, la Struttura Organizzativa provvederà a far rientrare anche il familiare con lo stesso mezzo utilizzato per l'Assicurato. Europ Assistance avrà la facoltà di richiedere l'eventuale biglietto di viaggio non utilizzato per il rientro dal familiare assicurato.

##### Sono escluse dalla prestazione:



Europea o in Svizzera fino alla data di partenza da uno degli stessi Paesi a conclusione del viaggio.

La garanzia è prestata con estensione territoriale e fino alla concorrenza della somma così come previsto nello schema sotto riportato, per Assicurato e per la durata del viaggio. Fermi i massimali indicati in precedenza l'indennizzo massimo per ogni oggetto, ivi comprese borse, valigie e zaini, non potrà superare l'importo di Euro 150,00. I corredi fotocineottici (macchina fotografica, telecamera, binocolo, lampeggiatore, obiettivi, batterie, borse, ecc.) sono considerati un unico oggetto. In caso di furto, rapina, scippo o smarrimento di Carta d'Identità, Passaporto e Patente di guida, vengono rimborsate, in aggiunta al massimale, le spese sostenute per il rifacimento di tali documenti, certificate da giustificativi di spesa, fino alla concorrenza complessiva massima di Euro 50,00.

#### Scoperto:

Sono coperti cumulativamente fino al 50% della somma assicurata i danni ad apparecchiature fotocineottiche e materiale fotosensibile; radio, televisioni, registratori, ogni altra apparecchiatura elettronica; strumenti musicali; armi da difesa personale e/o da caccia; attrezzatura subacquea; occhiali da vista o da sole. Sono coperti cumulativamente fino al 30% della somma assicurata i danni a cosmetici, medicinali, articoli sanitari; gioielli, pietre preziose, perle, orologi, oggetti d'oro, d'argento e di platino, pellicce e altri oggetti preziosi. La garanzia è operante solo se i beni sono indossati o consegnati in deposito in albergo. La somma prevista è inoltre ridotta del 50% per i danni derivanti da:

- dimenticanza, incuria o smarrimento da parte dell'Assicurato;
- furto con scasso del bagaglio contenuto all'interno del veicolo regolarmente chiuso a chiave non visibile dall'esterno;
- furto dell'intero veicolo,
- furto di oggetti contenuti nella tenda sempreché sia posta in un campeggio regolarmente attrezzato e autorizzato.

#### Art. 18.2. Ritardata consegna del bagaglio

Qualora l'Assicurato a seguito della consegna del bagaglio avvenuta con un ritardo superiore alle 12 ore relativamente a voli di linea debitamente confermati e voli charter, dovesse sostenere spese imprevedute per l'acquisto di articoli di toilette e/o dell'abbigliamento necessario, Europ Assistance provvederà al loro rimborso fino alla concorrenza della somma massima di Euro 150,00 per sinistro e per la durata del viaggio.

#### Art. 19. ESCLUSIONI

**Sono esclusi dalla garanzia "Bagaglio ed effetti personali":**

- denaro, assegni, francobolli, biglietti e documenti di viaggio, souvenir, monete, oggetti d'arte, collezioni, campionari, cataloghi, merci, casco, attrezzature professionali, documenti diversi da Carta d'Identità, Passaporto e Patente di guida;
- tutti i sinistri verificatisi durante i viaggi effettuati su motoveicoli di qualsiasi cilindrata;
- i danni derivanti da dolo o colpa grave dell'Assicurato e quelli provocati ad attrezzature sportive durante il loro utilizzo;
- i beni diversi da capi di abbigliamento, quali ad esempio orologi e occhiali da vista e da sole, che siano stati consegnati, anche insieme agli abiti, ad impresa di trasporto, incluso il vettore aereo;
- il caso di furto del bagaglio contenuto all'interno del veicolo non chiuso regolarmente a chiave;
- il caso di furto del bagaglio contenuto all'interno del veicolo se visibile dall'esterno;
- il caso di furto di bagaglio a bordo del veicolo che non sia stato ricoverato in una autorimessa custodita tra le ore 20 le ore 7;
- gli accessori fissi e di servizio del veicolo stesso (compresa autoradio o riproduttore estraibili).

**Sono esclusi dalla garanzia "Spese per ritardata consegna del bagaglio":**

- il caso di ritardata consegna del bagaglio avvenuta nell'aeroporto della città di residenza dell'Assicurato;
  - tutte le spese sostenute dall'Assicurato dopo il ricevimento del bagaglio.
- Le garanzie "Bagaglio ed effetti personali" e "Spese per ritardata consegna del bagaglio" non sono altresì dovute per i sinistri provocati o dipendenti da:**
- guerra, terremoti, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturali, fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche;
  - scioperi, rivoluzioni, sommosse o movimenti popolari, saccheggi, atti di terrorismo e di vandalismo;
  - dolo dell'Assicurato.

#### Assicurazione spese di annullamento viaggio

##### Art. 20. OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE

(valida solo per i residenti in Italia)

Qualora all'Assicurato, a fronte della modifica o dell'annullamento prima dell'inizio del viaggio o della locazione prenotati, in seguito ad una delle cause sotto indicate purché involontarie ed imprevedibili al momento della prenotazione, venisse addebitata dall'organizzazione viaggi o dall'agenzia, una penale, Europ Assistance rimborserà l'importo di detta penale di annullamento o di modifica (esclusa la tassa di iscrizione).

La garanzia verrà fornita solo in seguito ad annullamento o modifica per:

- malattia, infortunio (per i quali sia documentata clinicamente l'impossibilità di partecipare al viaggio), o decesso: - dell'Assicurato;
  - del coniuge/convivente more uxorio, di un figlio/a, di fratelli e sorelle, di un genitore o di un suocero/a, di un genero o nuora, o del Socio/Contitolare dell'Azienda o studio associato. Se tali persone non sono iscritte all'Assicurato, in caso di malattia grave o infortunio, l'Assicurato dovrà dimostrare che è necessaria la sua presenza;
  - di eventuali accompagnatori, purché assicurati e iscritti al viaggio insieme e contemporaneamente all'Assicurato stesso. In caso di malattia grave o di infortunio di una delle persone indicate è data facoltà ai medici di Europ Assistance di effettuare un controllo medico;
  - impossibilità di usufruire delle ferie già pianificate a seguito di assunzione o licenziamento da parte del datore di lavoro;
  - danni materiali che colpiscono la casa dell'Assicurato in seguito ad incendio o calamità naturali per i quali si renda necessaria e insostituibile la sua presenza;
  - impossibilità a raggiungere, a seguito di calamità naturali, o il luogo di partenza del viaggio organizzato o il bene locato;
  - citazione o convocazione in Tribunale davanti al Giudice Penale o convocazione in qualità di Giudice Popolare successivamente alla iscrizione al viaggio;
  - furto, smarrimento, rapina, dei documenti di riconoscimento necessari all'espatrio perché l'assicurato inoltri la denuncia regolarmente presentata alle autorità e comprovi l'impossibilità materiale del loro rifacimento.
- Art. 21. ESCLUSIONI**
- Sono esclusi dalla garanzia i casi di rinuncia causati da:**
- infortunio, malattia o decesso verificatosi anteriormente al momento della prenotazione;
  - malattia preesistente alla prenotazione del viaggio;
  - malattie nervose, mentali, neuropsichiatriche e psicosomatiche;
  - stato di gravidanza o situazioni patologiche ad essa conseguenti nei casi in cui il concepimento sia avvenuto antecedentemente alla data di iscrizione del viaggio;

- motivi di lavoro diversi da quelli garantiti;
- i casi in cui l'Assicurato non abbia comunicato all'organizzazione viaggi o agenzia e anche direttamente ad Europ Assistance la rinuncia formale al viaggio e/o locazione prenotati, entro cinque giorni di calendario dal verificarsi della causa della rinuncia stessa;
- i casi in cui l'Assicurato non abbia inviato la comunicazione entro la data di inizio del viaggio o locazione se il termine di cinque giorni di cui al punto f) cade successivamente alla data di inizio del viaggio e/o locazione. La garanzia non è altresì dovuta per sinistri provocati o dipendenti da:
- guerra, terremoti, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturali, fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche;
- scioperi, rivoluzioni, sommosse o movimenti popolari, saccheggi, atti di terrorismo e di vandalismo;
- dolo dell'Assicurato.

#### Assicurazione rifacimento viaggio

##### Art. 22. OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE

Qualora l'Assicurato dovesse interrompere il viaggio assicurato esclusivamente in conseguenza di:

- organizzazione ed effettuazione da parte di Europ Assistance della prestazione "Rientro Sanitario" in base alle condizioni contrattuali;
  - organizzazione ed effettuazione da parte di Europ Assistance della prestazione "Rientro Anticipato" in base alle condizioni contrattuali;
  - dirottamento dell'aereo sul quale l'Assicurato sta compiendo il viaggio in seguito ad atti di pirateria;
- Europ Assistance rimborserà la quota di viaggio non goduta calcolata come specificato nell'art. "Criteri per la liquidazione del danno".

La parte di viaggio non usufruita sarà rimborsata fino ad un massimo pari al valore di acquisto del viaggio e così come riportato nel contratto con l'organizzazione di viaggio e/o previsto nello schema sotto riportato per Assicurato e per la durata/destinazione del viaggio.

Detto massimale comunque non potrà mai essere superiore ad Euro 3.000,00 per Assicurato. In caso di interruzione di più Assicurati iscritti al viaggio insieme e contemporaneamente, il rimborso verrà corrisposto fino alla concorrenza di un importo pari alla somma dei massimali assicurati per ogni Assicurato, ma con il massimo complessivo di Euro 15.000,00 per sinistro.

##### Art. 23. ESCLUSIONI

- Sono escluse le interruzioni del viaggio causate da:
- malattie preesistenti al momento della decorrenza della garanzia;
  - stato di gravidanza o situazioni patologiche ad essa conseguenti;
  - malattie nervose, mentali, neuropsichiatriche e psicosomatiche;
  - malattie o infortuni la cui cura costituiva lo scopo del viaggio. La garanzia non è altresì dovuta per sinistri provocati o dipendenti da:
  - guerra, terremoti, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturali, fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche;
  - scioperi, rivoluzioni, sommosse o movimenti popolari, saccheggi, atti di terrorismo e di vandalismo;
  - dolo dell'Assicurato.

	massimali	
	Spese Mediche	Bagaglio
Italia	€ 1.000,00	€ 1.000,00
Europa	€ 7.500,00	€ 1.000,00
Mondo	€ 7.500,00	€ 1.000,00
Repubblica Russa	€ 30.000,00	€ 1.000,00