



Europ Assistance Italia S.p.A.



“UTRAVEL S.r.l.”

Condizioni di Assicurazione relative alla Polizza stipulata tra

Europ Assistance Italia S.p.A. con sede in Milano, Piazza Trento n. 8 – Impresa autorizzata all'esercizio delle assicurazioni, con decreto del Ministero dell'Industria del Commercio e dell'Artigianato n. 19569 del 2 giugno 1993 (Gazzetta Ufficiale del 1° luglio 1993 n. 152) – Iscritta alla sezione I dell'Albo delle Imprese di assicurazione e riassicurazione al n. 100.108 – Società appartenente al Gruppo Generali, iscritto all'Albo dei Gruppi assicurativi – Società soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

(di seguito per brevità – Europ Assistance)
e

Utravel S.r.l. con sede legale e direzione generale in Torino, Via Lugaro n. 15 – P.IVA 12176650013 a favore clienti della Contraente (di seguito chiamati “Assicurati”) da intendersi quali Assicurati ai sensi dell'art. 1891 del Codice Civile

(di seguito per brevità – Contraente)

Edizione 22.01.2020



Tessera n° UTIN + Nr Pratica

CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE MOD. 19337

CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE PER L'ASSICURATO

Art. 1. - ALTRE ASSICURAZIONI

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

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

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

Art. 2. - LEGGE REGOLATRICE 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 iniziano dal giorno in cui la persona danneggiata ti ha fatto causa per ottenere il risarcimento o te lo ha chiesto senza farti causa. In questo caso si applica l'art. 2952 del Codice Civile.

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

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

Art. 4. - VALUTA DI PAGAMENTO

In Italia ricevi l'Indennizzo 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. - LIMITE CATASTROFALE

Nel caso di un evento riconducibile ad un atto di terrorismo, che colpisca più persone assicurate con la presente Polizza ed eventualmente con altre Polizze stipulate con Europ Assistance a contraenza Utravel S.r.l. a copertura dei medesimi rischi, l'importo complessivo -limite catastofale- a carico di Europ Assistance, per le Garanzie:

- Assistenza (Prestazioni di assistenza alla persona),
- Rimborso Spese Mediche,

oggetto della presente Polizza **non potrà superare il limite massimo di:**

- **Euro 5.000.000,00 per evento**

Nell'eventualità che i costi legati alle Garanzie Rimborso Spese Mediche o le Prestazioni di assistenza erogate, eccedano gli importi sopra indicati, le indennità spettanti a ciascun assicurato coinvolto in caso di Sinistro, saranno adeguate con riduzione e imputazione proporzionale ai massimali di Rimborso Spese Mediche assicurati o al costo della singola Prestazione, in modo che la somma di tutti gli indennizzi/rimborso/costi di presa a carico, non superino il limite catastofale indicato.

Per evento si intende: il Sinistro che coinvolge più persone/enti contemporaneamente e assicurati per i medesimi rischi.

Si considera un unico evento il Sinistro derivante da atti di terrorismo accaduti nel medesimo stato nell'arco delle 24 ore.

Il singolo atto di terrorismo che si protragga oltre le 24 ore è da considerarsi un unico evento, eventuali atti di terrorismo successivi saranno considerati eventi distinti.

Per la Garanzia Assistenza (Prestazioni di assistenza alla persona)

Europ Assistance garantisce l'intervento e la conseguente erogazione delle Prestazioni in caso di **atti di terrorismo, purché non ti trovi in un'area in cui eventi politici e militari o l'interferenza da parte delle Autorità, impediscano ad Europ Assistance di fornire pienamente le Prestazioni previste. Nel caso in cui sussista il rischio di esporre i propri operatori a situazioni che possano comportare gravi danni fisici o la violazione di leggi e/o regolamenti, Europ Assistance non potrà essere ritenuta responsabile per qualsiasi inadempienza nell'erogazione delle Prestazioni.**

Per la Garanzia Rimborso Spese Mediche

La Garanzia è prestata anche in caso di atti di terrorismo. Il pagamento diretto di tali spese sarà effettuato qualora ricorrano le condizioni tecnico-pratiche per procedere altrimenti Europ Assistance rimborserà tali spese alle stesse condizioni.

Art. 6. - SEGRETO PROFESSIONALE

Devi liberare dal segreto professionale nei confronti di Europ Assistance, i medici che devono esaminare il tuo Sinistro e per il quale deve essere valutato il tuo stato di salute.

Art. 7. - 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 per finalità assicurative. Il trattamento potrebbe anche riguardare informazioni relative al loro stato di salute o a reati da loro commessi/condanne penali. Puoi usare la seguente formula di consenso: “Ho letto l'Informativa sul trattamento dei dati e acconsento al trattamento dei miei dati personali ivi inclusi dati sanitari e/o relativi a reati e condanne penali necessari alla gestione delle Garanzie da parte di Europ Assistance Italia e dei soggetti indicati nell'informativa.

SEZIONE I – DESCRIZIONE DELLE GARANZIE



Che cosa è assicurato?

Art. 8. - OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE

A. GARANZIA ASSISTENZA

Se mentre sei in viaggio ti trovi in difficoltà a causa di un Infortunio o di una malattia, puoi chiamare la Struttura Organizzativa di Europ Assistance (di seguito S.O.).

La S.O. collabora con i medici del luogo e attiva le prestazioni, tra quelle sotto descritte, che ritiene necessarie per gestire il tuo caso.

Europ Assistance ti fornisce le Prestazioni di assistenza alla persona di seguito descritte entro la durata del Viaggio.

PRESTAZIONI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

1. CONSULENZA MEDICA TELEFONICA

In caso di malattia o infortunio, puoi chiamare i medici della S.O. per chiedere una consulenza medica.

2. RIMPATRIO/RIENTRO SANITARIO

Se i medici della S.O. e il medico curante del posto sono d'accordo e, in caso di disaccordo, ad insindacabile giudizio dei medici della S.O., la S.O. organizza ed Europ Assistance paga al posto tuo il rimpatrio/rientro sanitario alla tua residenza o ad altro ospedale attrezzato.

Il rimpatrio con l'aereo sanitario è consentito solo nell'ambito dei Paesi Europei e del Bacino Mediterraneo.

3. RIENTRO CONTEMPORANEO DEI FAMILIARI O DI UNO DEI COMPAGNI DI VIAGGIO

Se assicurati, in caso di tuo rimpatrio sanitario o di decesso, Europ Assistance paga al posto tuo le spese di rientro dei tuoi familiari o

di un tuo Compagno di Viaggio fino ad un massimo di Euro 1.033,00 per Sinistro.

4. RIENTRO ANTICIPATO DELL'ASSICURATO, DEI FAMILIARI E DI UN COMPAGNO DI VIAGGIO

Tu, i tuoi familiari e un tuo Compagno di Viaggio, che si trovano in viaggio con te e sono assicurati potreste essere costretti, per il decesso di un Familiare, a rientrare anticipatamente alla vostra residenza con un mezzo e un titolo di viaggio diversi da quelli che avevate previsto; in questo caso, la S.O. vi fornisce un biglietto ferroviario di prima classe o aereo in classe economica o di un altro mezzo di collegamento disponibile; in caso di viaggi solo soggiorno la S.O. può autorizzare il vostro rientro anticipato con il mezzo di trasporto inizialmente previsto. **Europ Assistance paga al posto tuo le spese del solo trasferimento, dal luogo di soggiorno al luogo di residenza, inclusi gli eventuali trasferimenti intermedi.**

5. TRASPORTO DELLA SALMA

La S.O. organizza ed effettua il trasporto della salma fino al luogo di sepoltura o, in caso non sia possibile, all'aeroporto internazionale più vicino al luogo di residenza, espletando le necessarie formalità e seguendo le proprie procedure e modalità di trasporto nel rispetto delle norme internazionali.

Europ Assistance paga le sole spese indispensabili per il trasporto della salma così come previsto dalle norme internazionali.

6. SEGNALAZIONE DI UN MEDICO SPECIALISTA IN ITALIA

Dopo aver effettuato una consulenza medica, la S.O. ti segnala, compatibilmente con le disponibilità del luogo, il nominativo di un medico specialista vicino a dove ti trovi.

7. SEGNALAZIONE DI UN MEDICO SPECIALISTA ALL'ESTERO

Dopo aver effettuato una consulenza medica, la S.O. ti segnala, compatibilmente con le disponibilità del luogo, il nominativo di un medico specialista vicino a dove ti trovi.

8. TRASPORTO SANITARIO

Se i medici della S.O. e il medico curante del posto sono d'accordo, e, in caso di disaccordo, ad insindacabile giudizio dei medici della S.O., la S.O. organizza ed **Europ Assistance paga al posto tuo il trasporto sanitario verso un centro medico più attrezzato** rispetto a quello dove ti sono state prestate le prime cure di emergenza. Puoi utilizzare l'aereo sanitario solo per spostamenti locali.

9. ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Dopo il rientro sanitario organizzato dalla S.O., **Europ Assistance paga al posto tuo le spese dei primi due giorni di assistenza nella tua Residenza.**

10. RIENTRO ACCOMPAGNATO DI UN MINORE ASSICURATO

Se dopo un infortunio o malattia non sei più in grado di occuparti di un minore di 18 anni in viaggio con te, la S.O. designa un accompagnatore per il suo rientro.

Europ Assistance paga al posto tuo le spese del rientro del minore.

11. VIAGGIO DI ANDATA E DI RITORNO DI UN FAMILIARE

Se sei solo in viaggio e ti ricoverano in ospedale per più di 10 giorni, in Italia o in Europa, o per più di 15 giorni, in altri Paesi, la S.O. fornisce ad un tuo Familiare un biglietto ferroviario di prima classe o uno aereo di classe economica di andata e ritorno per assisterti. **Europ Assistance paga al posto tuo il costo del biglietto e paga anche le spese alberghiere di soggiorno fino ad un massimo di Euro 260,00 per Sinistro, con un limite giornaliero di Euro 52,00.**

12. PROLUNGAMENTO DEL SOGGIORNO/PROSEGUIMENTO DEL VIAGGIO

Se non riesci a rientrare alla tua Residenza alla data prevista, o non riesci a continuare il Viaggio come programmato per motivi di salute accertati per iscritto da un medico, la S.O. prenota un albergo per te, per un tuo Familiare o un Compagno di Viaggio. **Europ Assistance paga al posto tuo le spese di albergo (pernottamento e prima colazione) per un massimo di 3 giorni e fino a Euro 52,00 al giorno per ogni Assicurato.**

Se le tue condizioni di salute ti consentono di proseguire il Viaggio come programmato e desideri raggiungere la tappa successiva prevista dal tuo Viaggio, la S.O. ti procura un biglietto ferroviario di prima classe o uno aereo di classe economica (incluso quello per un tuo Familiare o un Compagno di Viaggio). **Europ Assistance paga al posto tuo le spese della biglietteria fino ad un massimo di 500,00 euro per Sinistro.**

13. RIENTRO DELL'ASSICURATO CONVALESCENTE

Se non riesci a rientrare alla tua Residenza con il mezzo inizialmente previsto per motivi di salute accertati per iscritto da un medico, la S.O. fornisce, per te, per un tuo Familiare o Compagno di Viaggio, un biglietto ferroviario di prima classe o uno aereo in classe economica. **Europ Assistance paga al posto tuo il costo del biglietto.**

14. INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI DI MEDICINALI ALL'ESTERO

Se hai bisogno di informazioni su dei farmaci regolarmente registrati in Italia, la S.O. ti indica i medicinali corrispondenti disponibili nel luogo in cui ti trovi.

15. TRASMISSIONE DI MESSAGGI URGENTI A PERSONE

Se non riesci ad inviare dei messaggi urgenti a persone residenti in Italia, la S.O. li comunica al destinatario al posto tuo, **ma non è responsabile per i messaggi trasmessi.**

16. PROTEZIONE DELLE CARTE DI CREDITO

La S.O. avvia con gli istituti emittenti le procedure necessarie per bloccare le carte di credito che hai perso o che ti hanno rubato. La conclusione della procedura resta a tuo carico.

17. ANTICIPO DI DENARO PER SPESE DI PRIMA NECESSITÀ

Solo per i casi di necessità, la S.O. ti anticipa il pagamento di fatture sul posto, **fino ad un massimo di Euro 1.033,00 per Assicurato. Per restituire la somma ricevuta hai un mese di tempo, a partire dal giorno in cui è avvenuto il prestito.**

18. ANTICIPO CAUZIONE PENALE

Se non riesci a pagare alle autorità straniere la cauzione penale necessaria per la tua libertà dopo aver commesso un fatto colposo, la S.O. anticipa il pagamento della cauzione **fino ad un massimo di Euro 3.100,00 per Assicurato.**

Per restituire la somma ricevuta hai un mese di tempo, a partire dal giorno in cui è avvenuto il prestito.

19. REPERIMENTO LEGALE ALL'ESTERO

La S.O. ti procura un legale necessario per la gestione sul posto delle controversie che ti coinvolgono direttamente. **Europ Assistance paga al posto tuo le spese fino ad un massimo di Euro 517,00 per Assicurato.**

20. INTERPRETE A DISPOSIZIONE ALL'ESTERO

Se sei ricoverato in un Istituto di Cura all'estero e non riesci a parlare con i medici perché non conosci la lingua del posto, la S.O. ti manda un interprete. **Europ Assistance paga al posto tuo l'interprete per un massimo di otto ore lavorative.**

21. RIENTRO DEGLI ALTRI ASSICURATI

Se dopo la Prestazione di Rimpatrio/Rientro Sanitario le persone assicurate in Viaggio con te non riescono a rientrare alla propria Residenza con il mezzo inizialmente previsto, la S.O. procura loro un biglietto ferroviario di prima classe o uno aereo di classe economica. **Europ Assistance paga al posto loro il costo dei biglietti fino ad un massimo di Euro 1.033,00 per Sinistro.**

B. GARANZIA RIMBORSO SPESE MEDICHE

Se mentre sei in Viaggio hai una Malattia o un Infortunio, Europ Assistance paga direttamente, o ti rimborsa le seguenti spese sostenute sul posto:

- trasporto dal luogo del Sinistro all'Istituto di Cura più vicino;
- Ricovero ospedaliero;
- intervento chirurgico;
- onorari medici;
- spese farmaceutiche che ti prescrive un medico;
- spese ospedaliere in genere.

fino ad un massimo per Assicurato di:

- Euro 30.000,00 per i viaggi nella Federazione Russa, Armenia, Ucraina, Bielorussia, Uzbekistan e Libia;
- Euro 5.000,00 per i viaggi negli altri Paesi Esteri;
- Euro 1.000,00 per i viaggi in Italia.

e
le cure dentarie urgenti, fino ad un massimo di Euro 103,00 per Assicurato,

Nei massimali sopra indicati sono comprese anche le spese per le cure che ricevi al rientro alla Residenza nei 30 giorni successivi al Sinistro, fino ad un massimo di Euro 1.033,00. Europ Assistance ti rimborsa queste ulteriori spese solo se ti sei infortunato durante il Viaggio stesso.

ATTENZIONE! La Garanzia prevede una Franchigia. Consulta l'art. "Limitazione delle Garanzie" della Sezione II.

C. GARANZIA BAGAGLIO E ACQUISTI DI PRIMA NECESSITÀ

1. BAGAGLIO

Europ Assistance, durante il periodo di validità della Garanzia, ti indennizza i danni materiali e diretti causati da:

- rottura (incluso l'incendio) del Bagaglio dovuta ad incidente al mezzo di trasporto;

- furto, scippo, rapina (compresi i danni da rottura e l'incendio) del Bagaglio,

- mancata riconsegna dello stesso da parte del vettore o dell'albergatore che lo avevano in custodia,
fino ad un massimo di Euro 1.000,00 per Assicurato e per la durata del Viaggio.

Entro il massimale sopra indicato, **Europ Assistance non ti paga più di Euro 310,00 per ogni singolo oggetto che costituisce il tuo bagaglio**, comprese borse, valigie e zaini. **I corredi fotocineottici** (macchina fotografica, telecamera, binocolo, lampeggiatore, obiettivi, batterie, borse, ecc.) **sono considerati un unico oggetto.**

2. ACQUISTI DI PRIMA NECESSITÀ

Europ Assistance, **fino ad un massimo di Euro 310,00**, ti indennizza le spese documentate per acquisti di prima necessità, che hai sostenuto perché il Vettore Aereo ti ha consegnato il Bagaglio con oltre 12 ore di ritardo. Europ Assistance ti Indennizza gli acquisti di prima necessità anche in caso di mancato riconsegna del Bagaglio. **Le ore di ritardo sono calcolate in base all'orario ufficiale di arrivo ad una delle destinazioni del primo volo di andata.**



Dove valgono le garanzie?

Art. 9. - ESTENSIONE TERRITORIALE

La copertura assicurativa, fatto salvo quanto indicato nelle singole Garanzie e nell'art. "Esclusioni", vale in tutti i Paesi del mondo.



Quando cominciano le coperture e quando finiscono?

Art. 10. - DECORRENZA E DURATA

La copertura assicurativa decorre dalla data di inizio del Viaggio/locazione e scade alla fine dello stesso.

SEZIONE II – ESCLUSIONI E LIMITAZIONI DELLE GARANZIE



Che cosa non è assicurato?

Art. 11. - ESCLUSIONI

• ESCLUSIONI VALIDE PER TUTTE LE GARANZIE

La copertura assicurativa non è operante nei seguenti Paesi: Afghanistan, Antartide, Cocos, Corea del Nord, Crimea, Georgia del Sud, Heard e Mc Donald, Iran, Isola Bouvet, Isola Christmas, Isola Pitcairn, Isole Chagos, Isole Falkland, Isole Marshall, Isole Minori, Isole Salomone, Isole Wallis e Futura, Kiribati, Micronesia, Nauru, Niue, Palau, Sahara Occidentale, Samoa, Sant'Elena, Siria, Somalia, Terre Australi Francesi, Timor Occidentale, Timor Orientale, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, Venezuela.

• ESCLUSIONI RELATIVE ALLE SINGOLE GARANZIE

A. GARANZIA ASSISTENZA

Sono esclusi i Sinistri provocati o dipendenti da:

- fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche, esplosioni nucleari, contaminazioni radioattive, atti di guerra anche civile, sabotaggio organizzato, tumulti popolari;
- trombe d'aria, uragani, alluvioni, inondazioni, movimenti tellurici, eruzioni vulcaniche, fenomeni atmosferici che hanno le caratteristiche di calamità naturali;
- dolo o colpa grave;
- malattie mentali e disturbi psichici in genere, compresi sindromi organiche cerebrali, disturbi schizofrenici, disturbi paranoici, forme maniaco-depressive e relative conseguenze/complicanze;
- alcolismo, tossicodipendenza, HIV;
- malattie che dipendono dalla gravidanza oltre la 24° settimana di gestazione;
- Viaggio per il quale il medico ti aveva sconsigliato di partire o comunque iniziato con patologie in fase acuta per sottoposti a trattamenti medico/chirurgici;
- espianto e/o trapianto di organi;
- abuso di alcolici o psicofarmaci;
- uso di stupefacenti e di allucinogeni;
- ricerche o soccorsi in mare o in montagna;
- epidemie o pandemie in base a quanto dichiarato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità.

Inoltre, per quanto riguarda le singole Prestazioni della GARANZIA ASSISTENZA, oltre a quanto sopra, si aggiungono le seguenti ESCLUSIONI:

a. Europ Assistance non ti fornisce la Prestazione di RIMPATRIO/RIENTRO SANITARIO (Prestazione n. 2) per:

- distorsioni, fratture leggere, infermità o lesioni che, a giudizio dei medici, sono curabili sul posto o durante il Viaggio o che non ti impediscono la continuazione dello stesso;
- malattie infettive, quando il trasporto implica la violazione di norme sanitarie nazionali o internazionali.
- le spese che sostieni a seguito del rientro senza l'autorizzazione dei medici della S.O.

b. Per il TRASPORTO DELLA SALMA (Prestazione n. 5), sono escluse le spese relative alla cerimonia funebre e per l'eventuale recupero della salma e ogni altra spesa non strettamente necessaria per il trasporto.

c. Per il TRASPORTO SANITARIO (Prestazione n. 8), sono escluse:

- le distorsioni, fratture leggere, infermità o lesioni che non impediscono la continuazione del Viaggio e quelle che secondo i medici si possono curare sul posto o durante il Viaggio stesso;
- le malattie infettive quando il trasporto implica la violazione di norme sanitarie nazionali o internazionali.
- le spese che sostieni a seguito del rientro senza l'autorizzazione dei medici della S.O.

d. Per l'ANTICIPO DI DENARO PER SPESE DI PRIMA NECESSITÀ (Prestazione n. 18), sono esclusi:

- i trasferimenti di denaro contrari alle leggi italiane o del Paese in cui ti trovi;
- i casi in cui non presti adeguate garanzie per la restituzione.

e. Per l'ANTICIPO CAUZIONE PENALE (Prestazione n.19), sono esclusi:

- i trasferimenti di denaro contrari alle leggi italiane o del Paese in cui ti trovi;
- i casi in cui non presti adeguate garanzie per la restituzione.

B. GARANZIA RIMBORSO SPESE MEDICHE

Sono escluse dalla Garanzia:

- le spese per cura o eliminazione di difetti fisici o malformazioni congenite, per applicazioni di carattere estetico e di protesi in genere, per cure infermieristiche, fisioterapiche, termali e dimagranti, per cure dentarie ortodontiche e le cure per parodontopatie;
- le protesi dentarie;
- le spese per cure riabilitative;
- le spese per acquisto e riparazione di occhiali, lenti a contatto, le spese per apparecchi ortopedici e/o protesici;
- 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 tuo luogo di alloggio.

Sono inoltre esclusi i sinistri provocati o dipendenti da:

- fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche, esplosioni nucleari, contaminazioni radioattive, atti di guerra anche civile, sabotaggio organizzato, tumulti popolari;
- trombe d'aria, uragani, alluvioni, inondazioni, movimenti tellurici, eruzioni vulcaniche, fenomeni atmosferici aventi le caratteristiche di calamità naturali;
- dolo o colpa grave;
- malattie mentali e disturbi psichici in genere, compresi sindromi organiche cerebrali, disturbi schizofrenici, disturbi paranoici, forme maniaco-depressive e relative conseguenze/complicanze;
- alcolismo, tossicodipendenza, HIV;
- malattie che dipendono dalla gravidanza oltre la 24° settimana di gestazione;
- Viaggio per il quale il medico ti aveva sconsigliato di partire o comunque iniziato con patologie in fase acuta per sottoposti a trattamenti medico/chirurgici;
- espianto e/o trapianto di organi;
- abuso di alcolici o psicofarmaci;
- uso di stupefacenti e di allucinogeni;
- ricerche o soccorsi in mare o in montagna;
- epidemie o pandemie in base a quanto dichiarato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità.

C. GARANZIA BAGAGLIO E ACQUISTI DI PRIMA NECESSITÀ

Sono esclusi dalla Garanzia i danni:

- a. derivanti o imputabili a:
 - rotture, dovute a cause diverse da quelle elencate nell'oggetto della Garanzia;
 - bagnamento e colaggio di liquidi;
 - b. che si verificano quando:
 - non metti il bagaglio in sicurezza, chiudendo a chiave sia il bagagliaio che l'auto;
 - non parcheggi l'auto in un parcheggio custodito e a pagamento tra le ore 20:00 e le 7:00;
 - il bagaglio è a bordo di motoveicoli, anche se l'hai messo in sicurezza chiudendolo a chiave nel bagagliaio;
 - c. se non hai una copia autentica della denuncia, vistata dalle Autorità del luogo dove si è verificato il Sinistro.
- Sono inoltre esclusi:
- d. denaro in ogni sua forma;
 - e. titoli di qualsiasi genere, documenti, assegni, traveller's cheques e carte di credito;
 - f. gioielli, perle, pietre preziose, orologi, oggetti d'oro, di platino o d'argento, altri oggetti preziosi e pellicce;
 - g. monete, francobolli, oggetti d'arte, collezioni, campionari, cataloghi, merci, biglietti di viaggio;
 - h. apparecchi audio, audiovisivi e corredi fotocineottici affidati a terzi (albergatori, vettori, ecc.);
 - i. strumenti professionali, personal computer, telefoni portatili, tablet, palmari, attrezzature sportive di ogni genere, armi, caschi, autoradio;
 - j. i Sinistri provocati o dipendenti da: trombe d'aria, uragani, alluvioni, inondazioni, movimenti tellurici, eruzioni vulcaniche, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturali;
 - k. i Sinistri provocati o dipendenti da: fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche, esplosioni nucleari, contaminazioni radioattive, atti di guerra anche civile, sabotaggio organizzato, tumulti popolari;
 - l. i Sinistri provocati o dipendenti da dolo o colpa grave.

In aggiunta a quanto sopra, per la Garanzia "Acquisti di prima necessità" le spese effettuate dopo aver ricevuto il bagaglio sono escluse.

- conseguenti ad ogni altra circostanza fortuita e non prevedibile.

- LIMITI DI INTERVENTO

Le Prestazioni non ti sono fornite nei Paesi che si trovano in stato di belligeranza dichiarata o di fatto.

I Paesi indicati nel sito <http://watch.exclusive-analysis.com/lists/cargo> che presentano un grado di rischio uguale o superiore a 4.0 si considerano in stato di belligeranza.

In stato di belligeranza dichiarata o di fatto rientrano anche quei Paesi dei quali si conosce la condizione di belligeranza perché ne è stata diffusa la notizia.

Le Prestazioni non ti sono fornite anche nei Paesi in cui sono in atto tumulti popolari quando viene denunciato il Sinistro e/o quando viene richiesta assistenza.

L'assistenza non viene garantita, inoltre, se le autorità locali o internazionali non permettono a soggetti privati di fornirla, anche in assenza di un rischio guerra.

B. GARANZIA RIMBORSO SPESE MEDICHE

- FRANCHIGIA/SCOPERTO

- Europ Assistance paga direttamente sul posto o ti rimborsa con l'applicazione di una Franchigia di Euro 51,00 per Sinistro.
- In caso di ricovero ospedaliero (compreso Day hospital), è indispensabile che contatti la Struttura Organizzativa. Se non lo fai, Europ Assistance ti rimborsa le spese che sostieni per il ricovero nella misura del 70%, sempreché siano indennizzabili a termini di Polizza e siano comprovate da giustificativi di spesa.

Esempio di Franchigia:

Ammontare spesa medica:	Euro 100,00
Franchigia:	Euro 51,00
Importo del rimborso	Euro 49,00
I sinistri fino ad Euro 51,00 non verranno rimborsati	

Esempio di Scoperto:

Ammontare spese di ricovero:	Euro 1.000,00
Scoperto del 30% in caso di mancato contatto con la S.O.	Euro 300,00
Importo del rimborso:	Euro 700,00 (Euro 1.000,00 – Euro 300,00)



Ci sono limiti di copertura?

Art. 12. - SANZIONI INTERNAZIONALI

Europ Assistance Italia S.p.A. non è tenuta a garantire la copertura assicurativa e non è obbligata a pagare l'Indennizzo e/o Risarcimento o a riconoscere alcun beneficio previsto dalle presenti Condizioni di Assicurazione se la prestazione di tale copertura, il pagamento di tale Risarcimento od il riconoscimento di tale beneficio espone Europ Assistance Italia S.p.A. a sanzioni, divieti o restrizioni previsti da risoluzioni delle Nazioni Unite o a sanzioni commerciali, economiche o provvedimenti revocatori determinati da leggi o regolamenti dell'Unione Europea o degli USA. Questa clausola prevarrà su qualsiasi clausola contraria eventualmente contenuta in queste Condizioni di Assicurazione.

Al seguente link trovi l'elenco aggiornato dei Paesi soggetti a sanzioni

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

La polizza non è operante nei seguenti Paesi: **Siria, Corea del Nord, Iran e Venezuela** e in **Crimea**

Attenzione!

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

Art. 13. - LIMITAZIONI DELLE GARANZIE

- SOGGIORNO CONTINUATO (VALIDO PER TUTTE LE GARANZIE)

La durata massima della copertura assicurativa per ciascun periodo di permanenza continuativa all'estero o in Italia è pari alla durata del Viaggio, che comunque non potrà essere superiore ai 60 giorni continuativi.

A. GARANZIA ASSISTENZA

- LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

Europ Assistance non risarcisce i danni:

- causati dall'intervento delle Autorità del Paese nel quale è prestata l'assistenza;



Che obblighi hai e che obblighi ha l'impresa?

Art. 14. - OBBLIGHI DELL'ASSICURATO IN CASO DI SINISTRO

A. GARANZIA ASSISTENZA

In caso di Sinistro, devi telefonare subito alla Struttura Organizzativa al numero (+39) 02.58.24.60.35, specificando:

- numero di pratica viaggio;
- dati anagrafici;
- recapito temporaneo.

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

B. GARANZIA RIMBORSO SPESE MEDICHE

In caso di Sinistro, entro 10 giorni dal rientro, devi informare Europ Assistance con una delle seguenti modalità:

- scrivendo una lettera a Europ Assistance Italia S.p.A. – Ufficio Liquidazione Sinistri – Piazza Trento 8, 20135 Milano,
- oppure
- accedendo al portale <https://sinistronline.europassistance.it> seguendo le istruzioni (oppure accedendo direttamente al sito www.europassistance.it alla sezione "denuncia il sinistro")

specificando:

- numero di pratica viaggio;
- circostanze dell'evento;
- dati anagrafici e recapito;
- codice fiscale dell'intestatario/i del rimborso.

Devi allegare alla denuncia i seguenti documenti:

- certificazione medica o documentazione medica redatta sul luogo del Sinistro attestante il Sinistro stesso;
- originali delle spese effettivamente sostenute (in Italia: ricevuta fiscale comprensiva dei dati fiscali dell'emittente e dell'intestatario);

- originali delle ricevute per l'acquisto di medicinali (in Italia: ricevuta fiscale comprensiva dei dati fiscali dell'emittente e dell'intestatario) e relativa prescrizione medica.

Inoltre, in caso di ricovero ospedaliero (compreso Day hospital) devi contattare immediatamente la Struttura Organizzativa al numero (+39) 02.58.28.60.00 fornendole:

- i tuoi dati anagrafici;
- il numero di pratica viaggio.

C. GARANZIA BAGAGLIO E ACQUISTI DI PRIMA NECESSITA'

In caso di Sinistro, entro 10 giorni dal rientro, devi informare Europ Assistance con una delle seguenti modalità:

- scrivendo una lettera a Europ Assistance Italia S.p.A. - Ufficio Liquidazione Sinistri - Piazza Trento 8, 20135 Milano,

oppure

- accedendo al portale <https://sinistronline.europassistance.it> seguendo le istruzioni (oppure accedendo direttamente al sito www.europassistance.it alla sezione "denuncia il sinistro")

specificando:

- numero di pratica viaggio;
- circostanze dell'evento;
- dati anagrafici e recapito;
- codice fiscale dell'intestatario/i dell'indennizzo.

In caso di mancata consegna da parte del vettore aereo del Bagaglio oppure in caso di manomissione del contenuto del solo Bagaglio, devi allegare alla denuncia i seguenti documenti:

- copia del rapporto di irregolarità bagaglio (Property Irregularity Report) effettuato presso l'apposito ufficio aeroportuale (Lost and Found);
- copia del biglietto aereo e del ticket del Bagaglio;
- copia della lettera di reclamo inoltrata al vettore aereo;
- risposta definitiva del vettore aereo con l'importo liquidato per la sua responsabilità;
- elenco dettagliato delle cose sottratte o, nel caso del solo Bagaglio, manomesse con eventuale documentazione che ne dimostri la preesistenza.

In caso di danneggiamento del Bagaglio da parte del vettore aereo devi allegare alla denuncia i seguenti documenti:

- copia del rapporto di danneggiamento del Bagaglio effettuato presso l'apposito ufficio aeroportuale (Lost and Found);
- dichiarazione di irreparabilità o fattura di riparazione del Bagaglio.
- copia della lettera di reclamo inoltrata al vettore aereo;
- risposta definitiva del vettore aereo con l'importo liquidato per la sua responsabilità.

In caso di ritardata consegna da parte del vettore aereo e in caso di acquisti di prima necessità, devi allegare alla denuncia i seguenti documenti:

- copia del rapporto di irregolarità bagaglio (Property Irregularity Report) effettuato presso l'apposito ufficio aeroportuale (Lost and Found);
- copia del biglietto aereo e del ticket del Bagaglio;
- copia della lettera di reclamo inoltrata al vettore aereo;
- risposta definitiva del vettore aereo, attestante la data e l'ora della ritardata consegna con l'importo liquidato per la sua responsabilità;
- copia delle ricevute di acquisto degli effetti personali acquistati per emergenza.

In caso di furto, scippo o rapina, devi allegare alla denuncia i seguenti documenti:

- copia della denuncia presentata all'Autorità competente del luogo ove si è verificato il Sinistro con l'elenco dettagliato delle cose sottratte ed il loro valore;
- nel solo caso di furto, copia del reclamo inviato all'eventuale responsabile del danno (vettore, albergatore, ecc. In qualità di custode del bene) e sua risposta.

Per la gestione dei Sinistri di tutte le Garanzie:

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

Sei obbligato a darglieli.

Se non rispetti gli obblighi relativi alla denuncia del Sinistro puoi perdere il diritto all'indennizzo/Prestazioni di assistenza.

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

Art. 1915 Codice Civile italiano: l'articolo spiega cosa succede all'assicurato se non denuncia il sinistro al suo assicuratore nei tempi in cui lo ha richiesto. L'assicuratore è tenuto a indennizzare l'assicurato di una somma pari al danno che l'assicurato ha subito.

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

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

TERMINI DI RIMBORSO: Ricevuta la necessaria documentazione, verificata l'operatività della Garanzia e compiuti gli accertamenti del caso, Europ Assistance determina il rimborso che risulta dovuto, ne dà comunicazione agli interessati e provvede al pagamento, al netto delle franchigie previste, entro 20 giorni dalla comunicazione. Se il Sinistro viene inoltrato in ogni sua fase via web, Europ Assistance procede alla definizione del Sinistro entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione completa.

C. GARANZIA BAGAGLIO E ACQUISTI DI PRIMA NECESSITA'

- **CRITERI DI INDENNIZZABILITA':** Nel caso sia un vettore/albergatore il responsabile dei danni al tuo Bagaglio Europ Assistance ti indennizza, fino alla concorrenza del massimale previsto in Polizza, integrando la parte già rimborsata dal vettore/albergatore responsabile dell'evento.

In caso di oggetti acquistati non oltre tre mesi prima del verificarsi del Sinistro, l'Indennizzo verrà effettuato in base al valore di acquisto, se comprovato dalla relativa documentazione. In caso di oggetti acquistati oltre tre mesi prima del verificarsi del Sinistro si terrà conto del degrado d'uso degli stessi.

In caso di rottura verrà rimborsato il costo della riparazione su presentazione di fattura.

In nessun caso si terrà conto dei profitti sperati e dei danni da mancato godimento/uso o di altri eventuali pregiudizi.

- **TERMINI DI INDENNIZZO:** Ricevuta la necessaria documentazione, verificata l'operatività della Garanzia e compiuti gli accertamenti del caso, Europ Assistance determina l'indennizzo che risulta dovuto, ne dà comunicazione agli interessati e provvede al pagamento, al netto degli scoperti previsti, entro 20 giorni dalla comunicazione. Se il Sinistro viene inoltrato in ogni sua fase via web, Europ Assistance procede alla definizione del Sinistro entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione completa.

GLOSSARIO

ASSICURATO: la persona fisica ovunque residente che partecipa a un viaggio/locazione del Contraente;

Si considera sempre assicurato l'**Infant** - inteso come il bambino/a che al momento della prenotazione del viaggio non abbia più di 2 anni - che, pur non pagando alcun premio, viene assicurato alle medesime condizioni dell'adulto con cui viaggia.

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: Utravel S.r.l. S.p.A. con sede in Torino, via Lugaro 15 (P.I. 12176650013) che ha sottoscritto con Europ Assistance la Polizza a favore dei propri Clienti.

DATA PARTENZA: è il giorno dell'inizio del Viaggio/locazione ovvero del primo servizio acquistato.

DOMICILIO: il luogo in Italia in cui l'Assicurato ha stabilito la sede principale dei suoi affari e interessi.

EUROP ASSISTANCE: la Compagnia di Assicurazione con Sede sociale, Direzione e Uffici in Piazza Trento, 8 - 20135 Milano - Indirizzo posta elettronica certificata (PEC): EuropAssistancelItaliaSpA@pec.europassistance.it - Impresa autorizzata all'esercizio delle assicurazioni, con decreto del Ministero dell'Industria del Commercio e dell'Artigianato N. 19569 del 2 giugno 1993 (Gazzetta Ufficiale del 1° luglio 1993 N. 152) - Iscritta alla sezione I dell'Albo delle Imprese di assicurazione e riassicurazione al n. 1.00108 - Società appartenente al Gruppo Generali, iscritto all'Albo dei Gruppi assicurativi - Società soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

FRANCHIGIA: parte dell'indennizzo, stabilito nella Garanzia, che rimane a carico dell'Assicurato.

GARANZIA: la copertura assicurativa descritta nelle Condizioni di Assicurazione.

INDENNIZZO: somma di denaro dovuta da Europ Assistance all'Assicurato in caso di sinistro.

INFORTUNIO: l'evento dovuto a causa fortuita, violenta ed esterna che abbia come conseguenza diretta ed esclusiva lesioni fisiche oggettivamente constatabili 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.

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

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.

PRESTAZIONE: l'aiuto materiale dato all'Assicurato nel momento del bisogno dalla Struttura Organizzativa di Europ Assistance per un sinistro previsto dalla Garanzia assistenza.

RESIDENZA: il luogo in cui l'Assicurato ha la sua dimora abituale.

Art. 15 - CRITERI PER LA VALUTAZIONE E LIQUIDAZIONE DEL DANNO

A. GARANZIA RIMBORSO SPESE MEDICHE

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

RISCHIO: la probabilità che si verifichi il sinistro.

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

SINISTRO: il verificarsi dell'evento dannoso per il quale è prestata la garanzia.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA (S.O.): la struttura di Europ Assistance Italia S.p.A. - P.zza 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, che provvede al contatto telefonico con l'Assicurato, all'organizzazione ed erogazione delle Prestazioni di assistenza previste nelle Condizioni di Assicurazione.

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

VIAGGIO/LOCAZIONE: lo spostamento e/o soggiorno a scopo turistico, di studio e di affari dell'Assicurato organizzato dal Contraente; il **viaggio/locazione inizia** successivamente al momento del check-in o il passaggio dei controlli per l'imbarco in caso di check-in anticipato (se con volo aereo), dell'ingresso in hotel/appartamento (se solo soggiorno), dell'imbarco (se con nave o traghetto), in cui l'Assicurato si accomoda in carrozza (se con treno) e **termina** al rientro alla stazione/aeroporto/porto di arrivo del paese di partenza, in caso di viaggio in auto termina al momento del check-out come indicato sui documenti di viaggio.

Sono esclusi i veicoli a noleggio.

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

Europ Assistance Italia S.p.A.
Sede sociale, Direzione e Uffici:
Piazza Trento, 8 - 20135 Milano
Tel. 02.58.38.41 - www.europassistance.it
PEC: EuropAssistanceItaliaSpA@pec.europassistance.it
Capitale Sociale Euro 12.000.000,00 i.v.
Rea 754519 - P. IVA 00776030157
Reg. Imp. Milano e C.F. 80039790151
Impresa autorizzata all'esercizio delle assicurazioni con decreto del Ministero dell'Industria, del Commercio e dell'Artigianato n. 19569 del 2/6/93 (Gazzetta Ufficiale del 1/7/93 n. 152).

Iscritta alla Sezione I dell'Albo delle imprese di assicurazione e riassicurazione al n. 1.00108. Società appartenente al Gruppo Generali, iscritta all'Albo dei Gruppi assicurativi. Società soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

AZIENDA CON SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO DA DNV GL
ISO 9001

COME TELEFONARE AD EUROP ASSISTANCE

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

IMPORTANTE: non prendere alcuna iniziativa senza avere prima interpellato telefonicamente la Struttura Organizzativa al numero:

dall'estero 02-58.24.60.35

Dovrai dare le seguenti informazioni:

- generalità complete e recapito telefonico;
- indirizzo anche temporaneo e numero di telefono del luogo di chiamata;
- prefisso UTIN seguito dal numero di pratica viaggio;
- garanzia richiesta.

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

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

RECLAMI

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto a: Europ Assistance Italia S.p.A. – Ufficio Reclami – Piazza Trento, 8 – 20135 Milano; fax: 02.58.47.71.28 – pec: reclami@pec.europassistance.it - e-mail: ufficio.reclami@europassistance.it.

Se non sei soddisfatto dell'esito del reclamo o se non ricevi riscontro nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrai rivolgerti all'IVASS (Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni) - Servizio Tutela del Consumatore - via del Quirinale, 21 - 00187 Roma, fax: 06.42.13.32.06, pec: ivass@pec.ivass.it, 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 interessare l'Autorità giudiziaria, puoi rivolgerti a sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale.

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

• **Negoziazione assistita:** tramite richiesta del proprio avvocato ad Europ Assistance Italia S.p.A.

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

In caso di controversia relativa 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 – Piazza Trento, 8 – 20135 Milano, 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 – Piazza Trento, 8 – 20135 Milano, a mezzo Raccomandata A.R. oppure pec: all'indirizzo sinistri@pec.europassistance.it. L'arbitrato si svolgerà presso la sede dell'Istituto di medicina legale più vicino al tuo luogo di residenza.

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

Resta salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria.

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

INFORMATIVA PRIVACY

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

Informativa sul trattamento dei dati per finalità assicurative

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

I **Dati personali** sono le informazioni che riguardano una persona e che permettono di riconoscerla tra altre persone. Sono Dati personali ad esempio il nome e cognome, il numero di carta di identità o di passaporto, le informazioni relative allo stato di salute, come la malattia o l'infortunio, le informazioni relative a reati e condanne penali.

Esistono norme^[1] che tutelano i Dati personali per proteggerli da utilizzi non corretti. Europ Assistance Italia rispetta queste norme e, anche per questo motivo, desidera informarti su cosa fa dei Tuo/i Dati personali^[2].

Se quanto è descritto in questa Informativa non è sufficiente o desideri far valere un diritto previsto dalla normativa, puoi scrivere al **Responsabile della protezione dei dati** presso Europ Assistance Italia - Ufficio Protezione Dati - Piazza Trento 8 - 20135 Milano o via mail a UfficioProtezioneDati@europassistance.it

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

Europ Assistance Italia utilizza i Tuo/i Dati personali, se necessario anche quelli relativi allo stato di salute o relativi a reati e condanne penali, per le seguenti **finalità assicurative**:

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

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

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

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

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

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

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

Per quanto tempo Europ Assistance Italia conserva i Tuo/i Dati personali

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

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

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

Quali sono i Suoi diritti a tutela dei Suoi Dati personali

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

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

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

puoi scrivere a: Ufficio Protezione Dati - Europ Assistance Italia SpA - Piazza Trento, 8 - 20135 Milano,
anche via mail: UfficioProtezioneDati@europassistance.it

Modifiche e aggiornamenti dell'Informativa

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

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

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

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

[4] Al Contraente di polizza, filiale 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.