

## CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE MOD. TAD 235/2 – Ed. 01.02.2017

### Spese di Annullamento Viaggio

La presente copertura assicurativa è operativa solo se è stata acquistata contestualmente alla prenotazione del soggiorno/viaggio e solo se ne è stato pagato il relativo premio come risultante dalla e-mail di conferma ricevuta dal sito internet sul quale è stata effettuata la prenotazione.

#### Informativa resa al consumatore prima della conclusione del contratto a distanza

Gentile Cliente,

il contratto di assicurazione che sta acquistando, è definito ai sensi del D. Lgs. 206/05 contratto a distanza ovvero "contratto che viene concluso tra Consumatore e fornitore Europ Assistance Italia S.p.A. impiegando una o più tecniche di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso".

Ai sensi dell'art. 67 quater del D. Lgs. 206/05, del Codice del Consumo La informiamo che:

- Consumatore è qualsiasi persona fisica che agisce per fini che non rientrano nel quadro della propria attività imprenditoriale o professionale.

- Europ Assistance Italia S.p.A. è una società autorizzata all'esercizio dell'attività assicurativa con D.M. 2 giugno 1993 (G.U. del 1 luglio 1993 n. 152) avente sede legale in Italia, Piazza Trento n. 8, 20135 Milano - 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 al nr. 26 - Società soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

- Il contratto di assicurazione proposto è regolato dalle Condizioni di Assicurazione allegate Mod. TAD235/2 ed. 01.02.2017; se tali condizioni corrispondono a quanto da Lei atteso, il premio da corrispondere per la conclusione del contratto ammonta a quanto riportato nelle Condizioni di Assicurazioni all'art. "PREMIO".

- la vendita a distanza prevede il diritto di recesso nel termine di 14 giorni dalla conclusione del contratto, fermo restando il diritto di Europ Assistance Italia S.p.A. di trattenere il resto del premio corrispondente al periodo in cui il contratto ha avuto effetto.

- Ai sensi dell'art. 67-duodecies, comma 5b, il recesso non si applica alle polizze di assicurazione viaggio e bagaglio o alle analoghe polizze assicurative a breve termine di durata inferiore ad un mese.

- Il diritto di recesso può essere fatto valere inviando raccomandata A/R alla Contraente **Eurospin S.r.l.** agli indirizzi indicati in Polizza e per conoscenza a Europ Assistance Italia S.p.A. all'indirizzo e-mail [webto@europassistance.it](mailto:webto@europassistance.it)

- 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](mailto: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'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni) - Servizio Tutela degli Utenti, Via del Quirinale 21, 00187 Roma, fax 06.42.133.745 o 06.42.133.353, 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.

#### Informativa sul trattamento dei dati per fini assicurativi (ex art. 13 del D. Lgs. 196/2003 - Codice Privacy)

La informiamo che la nostra Società, Titolare del trattamento, intende acquisire o già detiene i Suoi dati personali, eventualmente anche sensibili o giudiziari ove indispensabili, al fine di prestare i servizi assicurativi (1) richiesti o in Suo favore previsti (cd **fini assicurativi**), ivi compresi l'adempimento dei correlati obblighi normativi e la prevenzione di eventuali frodi assicurative.

I soli dati necessari per perseguire i fini suddetti, da Lei forniti od acquisiti da terzi, saranno trattati in Italia o all'estero con idonee modalità e procedure anche informatizzate, da nostri dipendenti, collaboratori ed altri soggetti anche esterni, designati Responsabili e/o Incaricati del trattamento, o comunque operanti quali Titolari autonomi, che svolgono per nostro conto compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa(2).

Sempre nell'ambito del servizio assicurativo prestato, i Suoi dati, potranno essere inoltre comunicati ove necessario a soggetti, privati e pubblici, connessi allo specifico rapporto assicurativo o al settore assicurativo e riassicurativo operanti in Italia o all'estero(3).

I Suoi dati non saranno diffusi.

Senza i suoi dati - alcuni dei quali richiesti in forza di un obbligo di legge - non potremo fornirLe, in tutto o in parte, i nostri servizi. Lei potrà conoscere quali sono i Suoi dati presso di noi ed, ove ne ricorrano le condizioni, esercitare i diversi diritti relativi al loro utilizzo (rettifica, aggiornamento, cancellazione) rivolgendosi al Responsabile ex art. 7:

Europ Assistance Italia SpA

Ufficio Protezione Dati, Piazza Trento, 8 - 20135 Milano

[UfficioProtezioneDati@europassistance.it](mailto:UfficioProtezioneDati@europassistance.it)

Sul sito della Società troverà l'elenco aggiornato dei Responsabili e delle categorie di soggetti a cui possono essere comunicati i dati, nonché le politiche privacy della nostra Società.

(1) Predisposizione e stipulazione di contratti di assicurazione, raccolta dei premi, liquidazione di sinistri o altre prestazioni, riassicurazione, coassicurazione, prevenzione e individuazione delle frodi assicurative e relative azioni legali, costituzione esercizio e difesa di diritti dell'assicuratore, adempimento di specifici obblighi di legge o contrattuali, gestione e controllo interno, attività statistiche.

(2) Trattati di soggetti, facenti parte della "catena assicurativa" (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, periti, autofficine, centri di demolizione di autoveicoli, strutture sanitarie, società di liquidazione dei sinistri e dei contratti 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.

(3) Contraenti, assicurati, aderenti a Fondi previdenziali o sanitari, pignoratori, vincolatori, assicuratori, coassicuratori, riassicuratori e organismi associativi/consortili (ad es: ANIA) nei cui confronti la comunicazione dei dati è funzionale per fornire i servizi sopra indicati e per tutelare i diritti dell'industria assicurativa, organismi istituzionali ed enti pubblici a cui i dati devono essere comunicati per obbligo normativo.

#### DEFINIZIONI GENERALI

**Assicurato:** il soggetto il cui interesse è protetto dall'Assicurazione.

**Assicurazione:** il contratto di assicurazione.

**Contraente: Eurospin New Business S.r.l.** con sede in San Martino Buon Albergo, Via Via Campalto 3/d - P.IVA 04292410232.

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

**Garanzia:** l'assicurazione, diversa dall'assicurazione assistenza, per la quale, in caso di sinistro, Europ Assistance procede al riconoscimento dell'indennizzo.

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

**Massimale/Somma Assicurata:** l'esborso massimo previsto da Europ Assistance in caso di sinistro.

**Polizza:** il documento che prova l'assicurazione.

**Premio:** la somma dovuta ad Europ Assistance.

**Sinistro:** il verificarsi dell'evento dannoso per il quale è prestata la garanzia assicurativa.

**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. - 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 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.

#### NORME PARTICOLARI CHE REGOLANO L'ASSICURAZIONE IN GENERALE

##### ART.1. DICHIARAZIONI RELATIVE ALLE CIRCOSTANZE DEL RISCHIO

Le dichiarazioni inesatte, le reticenze dell'Assicurato relative a circostanze che influiscono sulla valutazione del rischio, possono comportare la perdita totale o parziale del diritto alle garanzie assicurative nonché la stessa cessazione dell'assicurazione ai sensi degli artt. 1892, 1893, 1894 C.C.

##### ART.2. 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.

##### ART.3. LEGGE REGOLATRICE DELLA POLIZZA E GIURISDIZIONE

La Polizza è regolata dalla legge italiana. Per tutto quanto non è qui espressamente disciplinato e per quanto in riferimento alla giurisdizione e/o competenza del giudice adito, si applicano le disposizioni della legge italiana.

##### ART.4. FORMA DEL CONTRATTO

La forma del contratto è quella scritta ogni modifica o variazione deve avere la medesima forma e deve essere sottoscritta dalle parti.

##### ART.5. 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 alla Prestazione/Garanzia in conformità a quanto previsto all'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.

##### ART.6. VALUTA DI PAGAMENTO

Le indennità ed 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 abbiano 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.7. PREMIO

Il premio è calcolato al tasso del 4,10% del valore totale del viaggio (Aliquota d'imposta 21,25%).

##### ART.8. ONERI FISCALI

Gli oneri fiscali relativi alla Polizza sono a carico dell'Assicurato.

##### ART.9. AGGRAVAMENTO DEL RISCHIO

L'Assicurato deve dare comunicazione scritta a Europ Assistance di ogni aggravamento del rischio. Gli aggravamenti di rischio non noti o non accettati da Europ Assistance possono comportare la perdita totale o parziale del diritto alle prestazioni/indennizzi, nonché la stessa cessazione dell'assicurazione, ai sensi dell'art. 1898 C.C.

##### ART.10. DIMINUIZIONE DEL RISCHIO

Nel caso di diminuzione del rischio Europ Assistance è tenuta a ridurre il premio, o la rata di premio, successivo alla comunicazione dell'Assicurato, ai sensi dell'art. 1897 C.C., e rinuncia al relativo diritto di recesso.

##### ART.11. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

L'Assicurato si impegna a portare a conoscenza di tutti quei soggetti, i cui dati personali potranno essere trattati da Europ Assistance Italia SpA in adempimento a quanto previsto nel contratto assicurativo, del contenuto dell'Informativa sul trattamento dei dati per fini assicurativi (ex art. 13 del D. Lgs. 196/2003 - Codice Privacy) sopra riportata e ad acquisire dagli stessi il consenso al trattamento per fini assicurativi effettuato da Europ Assistance Italia S.p.A.

#### SEZIONE I - ASSICURAZIONE ANNULLAMENTO VIAGGIO

##### DEFINIZIONI PARTICOLARI DI SEZIONE

**Compagno di viaggio:** la persona assicurata con la medesima polizza e iscritta al viaggio insieme e contemporaneamente all'Assicurato stesso.

**Familiari:** il coniuge, il convivente more uxorio, i figli, genitori, fratelli/sorelle, genero/nuora, nonni, nipoti, suoceri e quanti altri sono invece conviventi dell'assicurato purché risultanti da regolare certificato anagrafico.

**Infortunio:** il sinistro dovuto a causa fortuita, violenta ed esterna che produce lesioni corporali obiettivamente constatabili, che abbia come conseguenza 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 medica e medico chirurgica. Sono esclusi gli stabilimenti termali, le case di convalescenza e soggiorno.

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

**Residenza:** il luogo in cui la persona fisica ha la sua dimora abituale come risultante da certificato anagrafico.

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

**Viaggio:** l'insieme dei servizi turistici, soggiorni in strutture ricettive, titoli di viaggio commercializzati da compagnie Aree o di Navigazione ed eventuali ulteriori servizi turistici, assicurabili a termini di polizza, il cui acquisto sia comprovato da apposito documento di avvenuto pagamento.

## CONDIZIONI PARTICOLARI DI SEZIONE

### Art.12. SOGGETTI ASSICURATI

E' assicurato:

- la persona fisica che abbia acquistato la garanzia tramite flag sul sito [www.eurospin-viaggi.it](http://www.eurospin-viaggi.it) e il cui nominativo sia riportato sul "Modulo di Adesione" alla Polizza stessa.

### Art.13. OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE

#### 13.1. RINUNCIA AL VIAGGIO

Qualora l'Assicurato debba annullare o modificare il viaggio prenotato, per cause od eventi oggettivamente documentabili, ed imprevedibili al momento della prenotazione, che colpiscano:

- direttamente l'Assicurato stesso e/o i suoi familiari;
  - direttamente il contitolare dell'azienda/studio associato;
- Europ Assistance rimborsa la penale, applicata contrattualmente da un Operatore Turistico o da una Compagnia Aerea o di Navigazione:
- all'Assicurato
  - e purché assicurati ed iscritti sulla medesima pratica:
  - ai familiari conviventi;
  - ad uno dei compagni di viaggio.

In caso di più assicurati iscritti al viaggio insieme e contemporaneamente, in assenza di altre persone dello stesso nucleo familiare convivente dell'Assicurato, quest' ultimo indicherà una sola persona come "compagno di viaggio".

#### Massimale

Viene rimborsata per intero la penale addebitata all'Assicurato compresi i costi di gestione pratica, le fee di agenzia, l'adeguamento del carburante e i visti (con esclusione, in caso di acquisto di biglietteria aerea, delle tasse aeroportuali rimborsabili da parte del vettore) fino alla concorrenza del massimale. Tale massimale non potrà mai essere superiore a Euro 10.000,00 per Assicurato e a Euro 50.000,00 per pratica di viaggio.

#### Scoperto e criteri di liquidazione:

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 e/o modifica non determinata da ricovero o decesso, la penale sarà rimborsata con l'applicazione di uno scoperto pari al 15% dell'ammontare della penale stessa, con un minimo di Euro 70,00 per polizza e con un minimo di Euro 20,00 per polizza per la sola biglietteria aerea;

3. ad eccezione dei casi di modifica e/o forzata rinuncia al viaggio determinata da ricovero ospedaliero (esclusi Day Hospital e Pronto Soccorso) o decesso, in presenza di viaggi il cui regolamento preveda una penale pari al 100% già a decorrere dal 30° giorno antecedente la data di partenza, la penale sarà rimborsata con l'applicazione di uno scoperto pari al 25%. La presente limitazione non verrà applicata alla biglietteria aerea, per la quale varrà quanto previsto al suddetto punto 2.

Resta inteso che il calcolo del rimborso sarà equivalente alle percentuali di penali 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.

In caso di malattia o infortunio Europ assistance si riserva la possibilità di inviare un proprio medico al fine di certificare che le condizioni dell'Assicurato siano tali da impedire la sua partecipazione al viaggio.

#### 13.2. SPESE DI RIPROGRAMMAZIONE VIAGGIO

Europ Assistance rimborsa all'Assicurato il 50%, con un massimo di Euro 500,00 per persona e di Euro 1.500,00 per pratica di viaggio, degli eventuali maggiori costi sostenuti per acquistare nuovi titoli di viaggio (biglietteria aerea, marittima o

ferroviaria), in sostituzione di quelli non utilizzabili per ritardato arrivo dell'Assicurato sul luogo di partenza determinato da una causa o un evento che abbia colpito l'Assicurato stesso, un suo familiare, il contitolare dell'azienda/studio associato.

Europ Assistance, rimborsa gli eventuali maggiori costi:

- all'Assicurato
- e purché assicurati ed iscritti sulla medesima pratica:
- ai componenti del nucleo familiare;
- ad uno dei compagni di viaggio.

#### Art.14. ESCLUSIONI

Europ Assistance non rimborsa in caso di:

- a. dolo dell'Assicurato;
- b. cause non di ordine medico, prevedibili e/o note all'Assicurato al momento delle prenotazioni;
- c. conseguenze e/o complicanze di infortuni avvenuti anteriormente la sottoscrizione della polizza e le malattie croniche;
- d. situazioni di conflitto armato, invasione, atti di nemici stranieri, ostilità, guerra, scioperi, sommosse, tumulti popolari, atti di terrorismo, terremoti, eruzioni vulcaniche, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturali, fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche;
- e. fallimento del Vettore o dell'Agenzia o dell'Organizzatore di Viaggio;
- f. epidemie aventi caratteristiche di pandemia, di gravità e virulenza tale da comportare un'elevata mortalità ovvero da richiedere misure restrittive al fine di ridurre il rischio di trasmissione alla popolazione civile, quarantene;
- g. cause o eventi non oggettivamente documentabili;
- h. caparre e o acconti non giustificati da documenti fiscali di penale;
- i. mancato invio della comunicazione (di cui all'art. OBBLIGHI DELL'ASSICURATO IN CASO DI SINISTRO) da parte dell'Assicurato entro la data di inizio del viaggio/soggiorno, fatta eccezione per i casi di rinuncia causati da morte o ricovero ospedaliero di almeno 24 ore consecutive (Day Hospital e Pronto Soccorso esclusi) di un familiare.

#### Art.15. OBBLIGHI DELL'ASSICURATO IN CASO DI SINISTRO

1. In caso di modifica e/o di forzata rinuncia al viaggio l'Assicurato dovrà:

- comunicare all'organizzazione viaggi o agenzia o al vettore la rinuncia formale al viaggio;
- effettuare una denuncia entro e non oltre i 3 giorni dal verificarsi della causa della rinuncia e comunque entro la data di inizio viaggio se il termine di 3 giorni cade successivamente alla data di inizio del viaggio. La denuncia può essere inoltrata accedendo al portale <https://sinistronline.europassistance.it> seguendo le istruzioni (oppure accedendo direttamente al sito [www.europassistance.it](http://www.europassistance.it) sezione sinistri) oppure

scrivendo ad Europ Assistance -Ufficio Liquidazione Sinistri (Annullamento Viaggio) - Piazza Trento, 8 20135 Milano, fornendo le seguenti informazioni:

- nome, cognome, indirizzo, numero di telefono, codice fiscale;
- numero di polizza;
- la causa dell'annullamento o della modifica;
- luogo di reperibilità dell'Assicurato o delle persone che hanno dato origine all'annullamento (familiare, contitolare dell'azienda/studio associato);
- Se la rinuncia e/o modifica al viaggio è dovuta a malattia e/o infortunio, la denuncia dovrà riportare:
  - tipo di patologia;
  - inizio e termine della patologia.

Entro 15 giorni dalla denuncia di cui sopra, l'Assicurato dovrà inoltre presentare ad Europ Assistance i seguenti documenti:

- documentazione oggettivamente provante la causa della rinuncia/modifica, in originale;
  - documentazione attestante il legame tra l'Assicurato e l'eventuale altro soggetto che ha determinato la rinuncia.
  - 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 completa della cartella clinica;
  - scheda di iscrizione al viaggio o documento analogo;
  - ricevute (account, saldo, penale) di pagamento del viaggio;
  - estratto conto di conferma prenotazione;
  - fattura relativa alla penale addebitata;
  - programma e regolamento del viaggio;
  - documenti di viaggio (visti, ecc.);
  - contratto di prenotazione viaggio.
- In caso di penale addebitata dal vettore aereo/compagnia di navigazione:
- conferma dell'acquisto del biglietto o documento analogo;
  - ricevuta di pagamento del biglietto;
  - dichiarazione del vettore aereo/compagnia di navigazione attestante la penale addebitata o l'eventuale rimborso riconosciuto al cliente (refund notice);
  - copia del biglietto aereo/navale annullato attestante gli importi addebitati al cliente;

fermo restando il diritto della Compagnia di richiedere l'invio a mezzo posta di tutta la suddetta documentazione in originale.

#### 2. In caso di Riprogrammazione Viaggio

L'Assicurato dovrà effettuare una denuncia entro e non oltre i 3 giorni dal rientro, accedendo al portale <https://sinistronline.europassistance.it> seguendo le istruzioni (oppure accedendo direttamente al sito [www.europassistance.it](http://www.europassistance.it) sezione sinistri) oppure

scrivendo ad Europ Assistance - Ufficio Liquidazione Sinistri (Annullamento Viaggio) - Piazza Trento, 8 - 20135 Milano, e presentando entro 15 giorni dal rientro i seguenti documenti:

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

Europ Assistance potrà richiedere successivamente, per poter procedere alla definizione del sinistro, ulteriore documentazione che l'Assicurato sarà tenuto a trasmettere. L'inadempimento degli obblighi relativi alla denuncia del Sinistro può comportare la perdita del diritto all'Indennizzo, ai sensi dell'art. 1915 del C.C.

#### Art.16. 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.17. DECORRENZA E DURATA DELL'ASSICURAZIONE

L'assicurazione nei confronti dell'Assicurato decorre dalle ore 24.00 del giorno di prenotazione del viaggio, e dura fino al momento di inizio del viaggio, intendendosi per inizio del viaggio il momento in cui l'Assicurato avrebbe dovuto presentarsi alla stazione di partenza o al primo check-in in aeroporto o comunque fino alla fruizione del primo servizio contrattualmente previsto.

EUROP ASSISTANCE ITALIA S.p.A.

## 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](mailto:pec.reclami@pec.europassistance.it) - e-mail [ufficio.reclami@europassistance.it](mailto: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'IVASS (Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni) - Servizio Tutela del Consumatore - via del Quirinale, 21 - 00187 Roma, corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dalla Compagnia. In questi casi e per i reclami che riguardano l'osservanza della normativa di settore da presentarsi direttamente all'IVASS, nel reclamo deve essere indicato:

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

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

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

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

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

In caso di controversia relativa alla determinazione e stima dei danni, è necessario ricorrere alla perizia contrattuale ove prevista dalle condizioni di polizza per la risoluzione di tale tipologia di controversie. L'istanza di attivazione della perizia contrattuale o di arbitrato dovrà essere indirizzata a: Ufficio Liquidazione Sinistri - Piazza Trento, 8 - 20135 Milano, a mezzo Raccomandata A.R. oppure [pec.allindirizzo.sinistri@pec.europassistance.it](mailto:pec.allindirizzo.sinistri@pec.europassistance.it).

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

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

In caso di controversie relative a questioni mediche relative a polizze infortuni o malattie, è necessario ricorrere all'arbitrato ove previsto dalle condizioni di polizza per la risoluzione di tale tipologia di controversie. L'istanza di attivazione della perizia contrattuale o di arbitrato dovrà essere indirizzata a: Ufficio Liquidazione Sinistri - Piazza Trento, 8 - 20135 Milano, a mezzo Raccomandata A.R. oppure [pec.allindirizzo.sinistri@pec.europassistance.it](mailto:pec.allindirizzo.sinistri@pec.europassistance.it).

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

Resta salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria.

Europ Assistance per poter erogare le prestazioni/garanzie previste in Polizza, deve effettuare il trattamento dei dati dell'Assicurato e a tal fine necessita ai sensi del D. Lgs. 196/03 (Codice Privacy) del suo consenso. Pertanto l'Assicurato contattando o facendo contattare Europ Assistance, fornisce liberamente il proprio consenso al trattamento dei suoi dati personali comuni, sensibili e giudiziari così come indicato nell'Informativa Privacy ricevuta.

#### Europ Assistance Italia S.p.A.

Sede sociale, Direzione e Uffici:

Piazza Trento, 8 - 20135 Milano

Tel. 02.58.38.41 - [www.europassistance.it](http://www.europassistance.it)

PEC: [EuropAssistanceItaliaSpA@pec.europassistance.it](mailto: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,

iscritto all'Albo dei Gruppi assicurativi.

Società soggetta alla direzione

e al coordinamento

di Assicurazioni Generali S.p.A.

AZIENDA CON SISTEMA DI GESTIONE  
PER LA QUALITÀ CERTIFICATO DA DNV  
= UNI EN ISO 9001:2008 =