

LIBRETTO DI ASSICURAZIONE Mod.T019AL305



Powered by
Europ Assistance

CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE

In questo documento sono riportate tutte le Condizioni di Assicurazione relative alle Prestazioni di Assistenza e alle Garanzie Assicurative indipendentemente dallo loro effettiva operatività per singolo Assicurato.

Il Cliente viaggiatore sarà assicurato con Europ Assistance Italia S.p.A. solo ed esclusivamente per le coperture assicurative riportate sulla "SINTESI DELLE ASSICURAZIONI INCLUDE/SOTTOSCRITTE" rilasciata dal Tour Operator. La "SINTESI DELLE ASSICURAZIONI INCLUDE/SOTTOSCRITTE" deve considerarsi il documento identificativo dell'operatività delle coperture assicurative.

COSA SONO I DATI PERSONALI E COME VENGONO UTILIZZATI DA EUROP ASSISTANCE ITALIA SPA 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 informarla su cosa fa dei Suoi Dati personali [2].

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

Perché Europ Assistance Italia utilizza i Suoi Dati personali e cosa succede se Lei non li fornisce o non autorizza ad usarli

Europ Assistance Italia utilizza i Suoi Dati personali, 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 dalla polizza ovvero per fornire le PRESTAZIONI e le GARANZIE; svolgere l'attività assicurativa ovvero ad esempio proporre e gestire la polizza, raccogliere i premi, riassicurarsi, fare attività di controllo e statistiche; i Suoi Dati comuni, che potrebbero essere anche relativi alla Sua posizione se le PRESTAZIONI e le GARANZIE prevedono la geolocalizzazione, vengono trattati per adempimento contrattuale; per trattare, laddove necessario, i Suoi Dati relativi allo stato di salute o relativi a reati o condanne penali dovrà fornire il Suo 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 Suoi Dati, anche quelli relativi allo stato di salute o relativi a reati e condanne penali per i quali ha 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 di polizza e di sinistro; rispondere alle richieste delle autorità, come ad esempio dei Carabinieri, dell'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS); i Suoi Dati, inclusi quelli relativi allo stato di salute o relativi a reati e condanne penali, vengono trattati per adempimento di legge o regolamentari.

Se Lei non fornisce i Suoi Dati personali e/o non accente ad usarli, Europ Assistance Italia non potrà svolgere l'attività per le finalità assicurative e quindi non potrà neppure fornire le GARANZIE e le PRESTAZIONI.

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

Europ Assistance Italia, attraverso suoi dipendenti, collaboratori ed anche soggetti/società esterni [3], utilizza i Dati personali che ha ottenuto da Lei o da altre persone (come ad esempio dal contraente di polizza, da un suo parente o dal medico che l'ha curata, 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 Suoi Dati personali, se necessario, a soggetti privati e pubblici che operano nel settore assicurativo ed altri soggetti che svolgono compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa [4]. Europ Assistance Italia, in base alla attività che deve svolgere, potrà usare i Suoi Dati personali in Italia e all'estero e comunicarli anche a soggetti con sede in Stati che si trovano al di fuori dell'Unione Europea e che potrebbero non garantire un livello di protezione adeguato secondo la Commissione Europea. In questi casi, il trasferimento dei Suoi Dati personali verso soggetti al di fuori dell'Unione Europea avverrà con le opportune ed adeguate garanzie in base alla legge applicabile. Lei ha il diritto di ottenere le informazioni e, se opportuno, una copia delle garanzie adottate per trasferire i Suoi Dati personali fuori dalla Unione Europea contattando l'Ufficio Protezione Dati.

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

Per quanto tempo Europ Assistance conserva i suoi Dati personali

Europ Assistance Italia conserva i Suoi Dati personali per tutto il tempo necessario alla gestione delle finalità sopra indicate secondo quanto previsto dalla normativa 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 Lei apportate nel corso del tempo al consenso/rifiuto. Rimane fermo il suo diritto ad opporsi in ogni momento a tali trattamenti e a richiedere la cancellazione dei suoi 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 Suoi Dati personali Lei ha i seguenti diritti: accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, portabilità, revoca, opposizione che potrà far valere con le modalità riportate nel successivo paragrafo "Come può fare per far valere i suoi diritti a tutela dei suoi dati personali". Lei ha il diritto di presentare un reclamo al Garante per la Protezione dei dati personali e può trovare maggiori informazioni sul sito www.garanteprivacy.it.

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

- Per conoscere quali sono i Suoi Dati personali utilizzati da Europ Assistance Italia (diritto di accesso);

- per chiedere di rettificare (aggiornare, modificare) o, se possibile, cancellare, limitare ed esercitare il diritto di portabilità sui Suoi Dati personali trattati presso Europ Assistance Italia;

- per opporsi al trattamento dei Suoi Dati personali basato sull'interesse legittimo del titolare o di un terzo salvo che il titolare o il terzo dimostri la prevalenza di detti interessi legittimi rispetto ai Suoi oppure tale trattamento sia necessario per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; per opporsi al trattamento dei Suoi Dati personali per finalità di marketing diretto

può 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] Ad Alpitour S.p.A., altre filiali di Europ Assistance, Società del Gruppo Generali e altri soggetti quali ad esempio intermediari assicurativi (agenti, brokers, subagenti, banche); compagnie di coassicurazione o di riassicurazione; avvocati, medici, consulenti e altri professionisti; fornitori come carrozzerie, soccorritori, demolitori, strutture sanitarie, società che gestiscono i sinistri, altre società che forniscono servizi informatici, telematici, finanziari, amministrativi, di archiviazione, di mailing, di profilazione e che rilevano il grado di soddisfazione dei clienti.

DEFINIZIONI

Assicurato: la persona fisica, ovunque residente, che acquista un pacchetto/servizio (diverso dal "Solo volo") dalla Contraente.

Contraente: Alpitour S.p.A. con sede in Torino, via Lugario 15 (P.I. 02486000041) che sottoscrive la Convenzione.

Europ Assistance Italia S.p.A.: la società di assicurazione, cioè Europ Assistance Italia S.p.A. in Piazza Trento n. 8 - 20135 Milano, autorizzata con il decreto del Ministero dell'Industria del Commercio e dell'Artigianato n. 19569 del 2 giugno 1993 (Gazzetta Ufficiale del 1° luglio 1993 n. 152) e iscritta alla sezione I dell'Albo delle società di assicurazione e riassicurazione al n. 1.00108. Europ Assistance è una società del Gruppo Generali, iscritto all'Albo dei gruppi assicurativi, diretta e coordinata da Assicurazioni Generali S.p.A.

Familiari: coniuge, figli, genitori, fratelli/sorelle, genero/nuora, nonni, nipoti, suoceri, zio/a, e quanti sono conviventi dell'Assicurato purché risultanti da regolare certificato anagrafico.

Garanzia: l'assicurazione per la quale, in caso di sinistro, Europ Assistance procede al riconoscimento dell'indennizzo e per la quale sia stato pagato il relativo premio.

Indennizzo: la somma dovuta da Europ Assistance Italia S.p.A. 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.

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

MyClinic: piattaforma tecnologica attraverso la quale la Struttura Organizzativa eroga, in caso di infortunio o malattia durante il viaggio, prestazioni digitali di assistenza medica a distanza.

Prestazioni: le assistenze prestate da Europ Assistance, per mezzo della Struttura Organizzativa, agli Assicurati in caso di

sinistro.

Sinistro: l'evento per il quale è prestata l'assicurazione.

Sintesi delle Assicurazioni include/sottoscritte: il documento rilasciato dal Contraente con il marchio del Tour Operator in cui sono riportate le coperture assicurative operative incluse nella quota viaggio e quelle acquistate facoltativamente dall'Assicurato.

Struttura Organizzativa: 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 in Polizza.

Tour Operator: la società Alpitour che ha organizzato il viaggio commercializzato tramite i seguenti marchi: Alpitour, Alpitour World, Francorosso, Viaggidea, Karambola, Villaggi Bravo.

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 effettuari delle operazioni di 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.

Art.1. DECORRENZA E DURATA DELL'ASSICURAZIONE

L'Assicurazione Assistenza, decorre 30 giorni prima la data di inizio del viaggio e termina 15 giorni dopo la conclusione dello stesso.

Art.2. ESTENSIONE TERRITORIALE

Si intendono tutti i Paesi dove si è verificato il sinistro che ha originato il diritto alla prestazione/garanzia. Le prestazioni di assistenza, fatto salvo quanto indicato nelle stesse, sono valide in tutti i Paesi del Mondo.

La polizza non è operante nei seguenti paesi:

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

Europ Assistance 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 dalla presente Polizza se la prestazione di tale copertura, il pagamento di tale Risarcimento od il riconoscimento di tale beneficio espone Europ Assistance 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, del Regno Unito o degli USA. Questa clausola prevarrà su qualsiasi condizione contraria eventualmente contenuta in questa Polizza.

Puoi verificare l'elenco aggiornato dei Paesi soggetti a sanzioni ai seguenti links:

OFAC sanctions programs (US)
<https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/Programs/Pages/Programs.aspx>

EU sanctions programs
<https://www.sanctionsmap.eu/#/main>

UN sanctions
<https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information>

Art.3. ALTRE ASSICURAZIONI

Ai sensi di quanto disposto dall'art. 1910 del C.C., ***l'Assicurato che godesse di Prestazioni/Garanzie analoghe a quelle della presente polizza, in forza dei contratti sottoscritti con altra impresa di assicurazione, è obbligato a comunicare il verificarsi del sinistro ad ogni impresa assicuratrice e, specificatamente, ad Europ Assistance Italia S.p.A. nel termine di tre giorni, pena la perdita dell'indennità.***

Art.4. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA'

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.5. 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.6. TERMINI DI PRESCRIZIONE

Ogni diritto nei confronti di Europ Assistance si prescrive entro il termine di due anni dalla data del verificarsi del fatto su cui il diritto si fonda 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.7. LEGGE REGOLATRICE DELLA POLIZZA, GIURISDIZIONE

La polizza è regolata dalla legge italiana. Tutte le controversie relative alla polizza sono soggette alla giurisdizione italiana. Per tutto quanto non è qui diversamente regolato, valgono le norme di legge.

Art.8. VALUTA DI PAGAMENTO

Le indennità, gli anticipi 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 abbiano adottato l'Euro come valuta, il rimborso verrà calcolato al cambio rilevato dalla Banca Centrale Europea relativo al giorno di emissione delle fatture.

Art.9. SEGRETO PROFESSIONALE

L'Assicurato libera dal segreto professionale nei confronti di Europ Assistance, i medici eventualmente incaricati

dell'esame del sinistro e/o che lo hanno visitato sia prima sia dopo il sinistro stesso.

Art.10. SOGGIORNO CONTINUATO

La durata massima della copertura per ciascun periodo di permanenza continuativa all'estero o in Italia nel corso del periodo di validità dell'Assicurazione è pari alla durata del viaggio che comunque non potrà essere superiore ai 60 giorni continuativi. Le date di inizio e fine viaggio, così come i nominativi degli Assicurati, dovranno essere comunicate a Europ Assistance dal Contraente.

Art.11. PERSONE NON ASSICURABILI

Premesso che Europ Assistance, qualora fosse stata a conoscenza che l'Assicurato era affetto da alcolismo, tossicodipendenza, sindrome da immunodeficienza acquisita (AIDS), sindromi organiche cerebrali o da una delle seguenti infermità mentali: 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. TRATTAMENTO 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 in adempimento a quanto previsto nel contratto assicurativo, del contenuto dell'Informativa sul trattamento dei dati inclusa nelle presenti condizioni di polizza e ad acquisire dagli stessi per le finalità assicurative il consenso al trattamento dei loro dati anche, laddove necessario, relativi alla salute e a reati e condanne penali. A tal fine, potrà sottoporre all'interessato la seguente formulazione 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 della polizza da parte di Europ Assistance Italia e dei soggetti indicati nell'informativa".

La presente copertura assicurativa è operativa solo se è riportata sulla "SINTESI DELLE ASSICURAZIONI INCLUSE / SOTTOSCRITTE" rilasciata dal Tour Operator

ASSICURAZIONE ASSISTENZA ALLA PERSONA

Operatività

Per poter usufruire delle prestazioni erogate tramite la piattaforma MyClinic è necessario che l'Assicurato effettui la registrazione sulla piattaforma ed accetti le condizioni d'uso della stessa. La registrazione alla piattaforma è possibile solo per Assicurati maggiorenni.

L'accesso alla piattaforma è consentito a partire dal 30° giorno antecedente la data di inizio del viaggio.

La garanzia assicurativa, decorre 30 giorni prima la data di inizio del viaggio e termina 15 giorni dopo la conclusione dello stesso.

La garanzia assicurativa è valida per i viaggi effettuati a scopo turistico, di studio e di affari

ASSISTENZA ALLA PERSONA

Art.13. OGGETTO E OPERATIVITA' DELL'ASSICURAZIONE

Le prestazioni di assistenza, di seguito elencate, che Europ Assistance si impegna ad erogare tramite la Struttura Organizzativa (definita, in seguito, per brevità S.O.) sono dovute in seguito a infortunio o malattia. Le prestazioni "Valutazione dei sintomi", "Consulto medico", "Cartella salute", "Passaporto salute" sono operative a condizione che l'Assicurato si registri preventivamente sulla piattaforma MyClinic e che accetti le condizioni d'uso della piattaforma. La registrazione deve essere effettuata da un Assicurato maggiorenne. Per effettuare la registrazione, l'Assicurato deve:

- scaricare e registrarsi sull'app "My Alpitourworld";
- accedere al link per entrare nella piattaforma MyClinic;
- registrarsi sulla piattaforma MyClinic;
- collegarsi alla piattaforma MyClinic con le credenziali ricevute tramite e-mail.

L'accesso alla piattaforma è consentito a partire dal 30° giorno antecedente la data di inizio del viaggio.

1. **Valutazione sintomi:** accedendo alla propria area personale l'Assicurato potrà in totale autonomia usufruire di un programma di auto valutazione che lo aiuterà a comprendere i propri sintomi e gli indicherà probabili cause e i possibili comportamenti da tenere. **Il risultato dell'autovalutazione non costituisce diagnosi, pertanto si ricorda che per una corretta valutazione del proprio stato di salute è sempre necessario consultare un medico.**

2. **Consulto Medico:** accedendo alla propria area personale l'Assicurato potrà richiedere un CONSULTO MEDICO GENERICO 24 ore su 24 con i medici della Struttura Organizzativa, attraverso chiamata vocale o videochiamata.

L'Assicurato avrà a disposizione 3 consulto complessivi. Si ricorda che, a prescindere dalle modalità di erogazione, il consulto medico a distanza non costituisce diagnosi.

3. **Cartella Salute:** accedendo alla propria area personale l'Assicurato potrà archiviare tutti i dati sulla propria salute pregressa e attuale, allegare esiti di esami e referti, inserire misurazioni dei propri parametri (pressione, glicemia, frequenza cardiaca, peso, temperatura) e tenere traccia dello storico, inserire i farmaci assunti. I dati potranno essere condivisi con il medico di Europ Assistance durante il consulto. La cartella salute è disponibile per condividere e/o scaricare i propri dati autonomamente e in modo sicuro in qualunque momento. Nella cartella salute è presente un servizio di pill reminder che consente di impostare in modo autonomo dei promemoria per i farmaci da assumere. **Il servizio di pill reminder è fornito da Europ Assistance a titolo gratuito.**

4. **Passaporto Salute:** dalla propria cartella Salute l'Assicurato potrà creare il proprio passaporto salute traducendo in modo automatico i propri dati nelle lingue disponibili, per condividerlo con i medici sul posto.

Art.14. ESCLUSIONI

Sono esclusi i sinistri dipendenti da:

- a. 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, a meno che l'Assicurato provi che il sinistro non ha avuto alcun rapporto con tali eventi;
 - b. trombe d'aria, uragani, alluvioni, inondazioni, movimenti tellurici, eruzioni vulcaniche, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturali;
 - c. dolo dell'Assicurato o colpa grave;
 - d. malattie mentali e disturbi psichici in genere, ivi compresi sindromi organiche cerebrali, disturbi schizofrenici, disturbi paranoici, forme maniaco-depressive e relative conseguenze/complicanze;
 - e. malattie dipendenti dalla gravidanza oltre il 6° mese di gestazione;
 - f. viaggio intrapreso contro il consiglio medico o comunque con patologie in fase acuta allo scopo di sottoporsi a trattamenti medico/chirurgici;
 - g. espianto e/o trapianto di organi;
 - h. abuso di alcolici o psicofarmaci;
 - i. uso di stupefacenti e di allucinogeni;
 - j. ricerche o soccorsi in mare o in montagna;
 - k. tutto quanto non è indicato nelle singole prestazioni.
- Le prestazioni non sono altresì fornite in quei Paesi che si trovassero in stato di belligeranza dichiarata o di fatto, tra i quali si considerano tali i Paesi indicati nel sito <https://www.europassistance.it/paesi-in-stato-di-belligeranza> che riportano un grado di rischio uguale o superiore a 4,0".
- Si considerano inoltre in stato di belligeranza dichiarata o di fatto i Paesi della cui condizione di belligeranza è stata resa pubblica notizia.
- Le prestazioni non sono inoltre fornite in quei Paesi nei quali sono in atto, al momento della denuncia di sinistro e/o richiesta di assistenza, tumulti popolari.
- Non è possibile inoltre erogare prestazioni in natura (pertanto l'assistenza), ove le autorità locali o internazionali non consentono a soggetti privati lo svolgimento di attività di assistenza diretta indipendentemente dal fatto o meno che ci sia in corso un rischio guerra.

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

In caso di sinistro, l'Assicurato deve accedere alla propria area personale della piattaforma MyClinic con le credenziali ricevute tramite e-mail al momento della registrazione.

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.

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; fax: 06.42.13.32.06; pec: ivass@pec.ivass.it, 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.

Prima di interessare l'Autorità giudiziaria, è possibile rivolgersi 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 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: 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 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: all'indirizzo 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.

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).