Condizioni delle Garanzie

Questo documento riporta i termini e le modalità di fruizione delle garanzie di Polizza; la sua operatività è subordinata al relativo Certificato di Adesione, ai termini di adesione, ai parametri e opzioni in esso riportati.

Compagnia di Assicurazioni: Unipol Assicurazioni SpA

Struttura Organizzativa h24: **Unipol*Assistance*** *Servizi Scrl*

Contraente: Ergonos - T.O.I.S. Srl

N° Polizza: 209 176 579 (App 07)

N° Certificato di Adesione (NCA): vedi Certificato di Adesione

N° Tessera e Assicurati: vedi Certificato di Adesione

Denuncia sempre il sinistro con le modalità, nei tempi e ai recapiti previsti per ciascuna garanzia.

*Solo **in caso di emergenza sanitaria durante il viaggio** contatta subito la Struttura Organizzativa h24 al +39 011 6523211 oppure via email, vedi **pagina 7, cerca help!***

Condizioni delle Garanzie

(comprese le pandemie. Non sono previsti limiti di età)

GLOSSARIO

Ai seguenti termini la Società e il Contraente attribuiscono convenzionalmente questi significati:
Anno: periodo di tempo pari a 365 giorni, o a 366 giorni in caso di anno bisestile. **Assicurato:** soggetto il cui interesse è protetto dall'Assicurazione. **Assicurazione:** il contratto di assicurazione. **Assistenza:** l'aiuto tempestivo in denaro o in natura, fornito all'Assicurato che si trovi in difficoltà a seguito del verificarsi di un Sinistro **Atto di Terrorismo**: azione intenzionalmente posta in essere o anche solo minacciata da una o più persone espressione di gruppi organizzati, al fine di intimidire, condizionare o destabilizzare uno Stato, la popolazione o una parte di essa. **Bagaglio**: l'insieme dei capi di vestiario e dei beni di proprietà dell'Assicurato, che lo stesso indossa e/o porta con sé, compresi la valigia, la borsa, lo zaino che li possono contenere, esclusi valori. **Beneficiario**: gli eredi dell'Assicurato o le altre persone da questi designate, ai quali la Società deve corrispondere la somma assicurata per il caso di morte dell'Assicurato. **Beni di Prima Necessità**: beni dei quali si ha materialmente bisogno e dei quali non si può oggettivamente fare a meno. Non sono considerati beni di prima necessità i beni che verrebbero comunque acquistati anche in assenza di Sinistro. **Biglietto di Viaggio**: biglietto ferroviario di prima classe o biglietto aereo di classe turistica. **Calamità Naturali:** alluvioni, inondazioni, terremoti, maremoti, uragani, trombe d'aria ed altri fenomeni naturali aventi carattere di eccezionalità, che producano gravi danni materiali oggettivamente constatabili e documentati o siano identificati come tali da organismi internazionalmente riconosciuti. **Connecting time**: l'intervallo di tempo stabilito dalle Società aeroportuali e dai vettori aerei, intercorrente fra l'orario di atterraggio e la partenza del volo successivo necessari per raggiungere la destinazione. **Compagno di Viaggio**: persona assicurata e partecipante al viaggio insieme e contemporaneamente all'Assicurato stesso. **Contraente**: l'Operatore Turistico o la persona che stipula l'Assicurazione a favore degli Assicurati e ne assume i relativi oneri. **Cose:** oggetti materiali e, limitatamente alla garanzia "Responsabilità civile del viaggiatore", gli animali. **Denied boarding:** o Negato imbarco, quando la compagnia aerea impedisce al viaggiatore di salire a bordo. **Destinazione:** la località riportata sul contratto di viaggio/estratto conto di prenotazione dell'Operatore Turistico Contraente di polizza come meta del soggiorno o la prima tappa in caso di viaggio che preveda un pernottamento. **Domicilio:** il luogo in cui la persona fisica ha stabilito la sede principale dei suoi affari e interessi. **Entry refusal**: o Respingimento, la decisione di una autorità statale di frontiera/immigration che nega l'accesso del viaggiatore nel Paese di destinazione, anche in via preventiva tramite la compagnia aerea. **Europa:** tutti i Paesi dell'Europa geografica, i Paesi costeggianti il bacino del Mediterraneo e le Isole Canarie. **Evento:** il verificarsi del fatto dannoso che determina uno o più sinistri. **Famiglia:** l'Assicurato e i suoi conviventi, come indicati dall'art. 4 del D.P.R. 30/05/1989 n. 223 e risultanti da certificato anagrafico o da documento internazionale ad esso equivalente. **Familiare**: coniuge, convivente, figli, genitori, genero o nuora, fratelli, cognati, suoceri dell'Assicurato, nonché quant'altri con lui stabilmente convivente, purché risultante da regolare certificazione. **Fascicolo Informativo**: l'insieme della documentazione informativa da consegnare al potenziale cliente, composto da: Nota Informativa comprensiva del Glossario, Condizioni di Assicurazione, Informativa Privacy. **Franchigia**: importo che rimane a carico dell'Assicurato espresso in cifra che viene detratta dall'importo del danno indennizzabile. **Furto:** il reato previsto all'art. 624 del Codice Penale, commesso da chiunque si impossessi della cosa mobile altrui, sottraendola a chi la detiene, al fine di trarne profitto per sé o per altri. **Garanzia:** copertura assicurativa che non rientra nella definizione di "Assistenza", per la quale la Società procede direttamente al rimborso del danno subito dall'Assicurato, purché il relativo premio sia stato regolarmente corrisposto. **Incoming**: l'insieme dei servizi turistici offerti agli Assicurati stranieri in Italia, Repubblica di San Marino, Città del Vaticano. **Indennizzo:** la somma dovuta dalla Società in caso di sinistro. **Infortunio**: l'evento dovuto a causa fortuita, violenta ed esterna che produca lesioni fisiche oggettivamente constatabili che abbiano per conseguenza la morte, una invalidità permanente od una invalidità temporanea. **Invalidità permanente**: perdita definitiva, a seguito di infortunio, in misura totale o parziale della capacità fisica dell'Assicurato allo svolgimento di un qualsiasi lavoro, indipendentemente dalla sua professione. **Iscritti contemporaneamente:** la definizione si intende estesa alle persone che abbiano

prenotato i servizi con lo scopo di effettuare insieme il medesimo viaggio, indipendentemente dalla scelta di sottoscrivere distinti contratti o con diverso momento del saldo. **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 medico chirurgica. Sono esclusi gli stabilimenti termali, le case di convalescenza e soggiorno e le case di cura aventi finalità estetiche e dietologiche. **IVASS:** Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni, denominazione assunta da ISVAP dal 1° gennaio 2013. **Italia:** Italia, incluse Repubblica di San Marino e Città del Vaticano. **Malattia:** l'alterazione dello stato di salute che non dipende da un Infortunio. **Malattia Preesistente:** malattia che sia l'espressione o la conseguenza diretta di situazioni patologiche preesistenti alla sottoscrizione della Polizza. **Massimale/Somma Assicurata**: la somma massima, stabilita nella Polizza, per la quale la Società si impegna a prestare la Garanzia e/o l'Assistenza a favore di ciascun Assicurato, per uno o più sinistri avvenuti durante il viaggio. **Medico curante sul posto**: il medico che presta le cure necessarie presso la struttura sanitaria locale dove è ricoverato l'Assicurato. **Mondo:** tutti i Paesi non rientranti nelle definizioni di "Italia" e "Europa" (Compreso IRAN). **Overbooking**: sovraprenotazione dei posti disponibili per un servizio turistico (es. vettore aereo, hotel) rispetto alla effettiva capacità/disponibilità. **Operatore Turistico**: tour operator (anche "T.O."), agenzia di viaggi, hotel, compagnia di navigazione aerea o altro operatore legalmente riconosciuto ed autorizzato alla prestazione di servizi turistici. **Passeggero**: soggetto trasportato a bordo di aeromobile. **Periodo assicurativo**: periodo che inizia alle ore 24 della data di effetto della polizza e termina alla scadenza della polizza stessa. **Polizza:** il documento, sottoscritto dalla Società e dal Contraente, che prova l'Assicurazione. **Premio**: la somma dovuta dal Contraente alla Società secondo quanto previsto in Polizza. **Prestazione:** l'Assistenza da erogarsi in natura ovvero l'aiuto che deve essere fornito all'Assicurato, nel momento del bisogno, per il tramite della Struttura Organizzativa a condizione che il Premio sia stato regolarmente corrisposto. **Preziosi**: gioielli in genere ed oggetti d'oro o di platino o montanti su detti metalli, pietre preziose, perle naturali o di coltura. **Primo mezzo**: il mezzo di trasporto che effettua la prima tratta qualora il viaggio dovesse prevedere più tratte per il raggiungimento della prima destinazione. **Rapina**: il reato, previsto all'art. 628 del Codice Penale, commesso da chiunque si impossessi, mediante violenza o minaccia alla persona, della cosa mobile altrui, sottraendola a chi la detiene, per procurare a sé o ad altri un ingiusto profitto. **Residenza**: il luogo in cui la persona fisica ha la sua dimora abituale. **Ricovero:** la degenza comportante pernottamento in Istituto di cura. **Rischio**: probabilità che si verifichi un sinistro. **Scippo**: il furto commesso strappando la cosa di mano o di dosso alla persona che la detiene. **Scoperto**: importo che rimane a carico dell'Assicurato, espresso in percentuale del danno indennizzabile. **Sinistro**: il singolo fatto/avvenimento che si può verificare nel corso di validità dell'Assicurazione e che determina la richiesta di Assistenza o di Garanzia, l'indennizzo del danno subito o il risarcimento dei danni arrecati e che rientra nei termini di Polizza. **Società:** Unipol Assicurazioni S.p.A. **Struttura Organizzativa**: UnipolAssistance Servizi S.c.r.l., Corso Massimo d'Azeglio 14 - 10125 Torino, costituita da medici, tecnici ed operatori, in funzione 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno che, in virtù di specifica convenzione sottoscritta con la Società, provvede, per incarico di quest'ultima, al contatto telefonico con l'Assicurato e organizza ed eroga, con costi a carico della Società stessa, le prestazioni di assistenza previste in polizza. **Tessera "Viaggi Protetto":** il documento, riportante le condizioni di assicurazione - debitamente numerato - redatto in formato cartaceo od elettronico e rilasciato all'Assicurato prima della partenza. **Valore Commerciale**: il valore delle cose assicurate determinato tenendo conto del deprezzamento stabilito in relazione a grado di vetustà, tipo, uso, qualità, funzionalità, stato di conservazione. **Valori:** valuta a corso legale, titolo di credito in genere, buoni pasto, buoni benzina ed in genere ogni carta – anche in formato elettronico – rappresentante un valore certo e spendibile. **Viaggio**: il viaggio, il soggiorno, la locazione, come risultante dal relativo contratto o altro valido titolo o documento di viaggio. **Viaggio Iniziato**: l'intervallo di tempo che decorre dal momento in cui l'Assicurato inizia ad utilizzare il primo servizio turistico contrattualmente convenuto e termina al completo espletamento dell'ultimo servizio previsto dal contratto stesso.

CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE - Estratto

Altre Assicurazioni – Il Contraente e/o l'Assicurato sono tenuti a dichiarare alla Società l'eventuale esistenza o la successiva stipulazione, presso altri assicuratori, di assicurazioni riguardanti lo stesso rischio e le medesime garanzie assicurate con la presente polizza indicandone le somme assicurate. In caso di sinistro il Contraente e/o l'Assicurato devono darne avviso a tutti gli assicuratori indicando a ciascuno il nome degli altri ai sensi dell'art. 1910 del Codice Civile. Relativamente alle prestazioni di Assistenza, nel caso in cui richiedesse l'intervento di altra impresa, le prestazioni previste dalla Polizza saranno operanti esclusivamente quale rimborso all'assicurato degli eventuali maggiori costi a Lui addebitati dall'impresa assicuratrice che ha erogato direttamente la prestazione.
Se non diversamente previsto dalla specifica garanzia, l'assicurato potrà cedere alla Società il proprio diritto al rimborso da parte di altra Compagnia; in tal caso la Società, nei limiti di quanto previsto dalla presente polizza accorderà l'intero rimborso salvo rivalersi presso gli altri assicuratori per quanto spettante.
Segreto Professionale - L'Assicurato libera dal segreto professionale nei confronti della Società i medici eventualmente investiti dell'esame del Sinistro stesso, che lo hanno visitato prima o anche dopo il Sinistro.
Limitazione di Responsabilità – La Società non assume responsabilità per danni causati dall'intervento delle Autorità del Paese nel quale è prestata l'assistenza.
Esclusione di Compensazioni Alternative - Qualora l'Assicurato non usufruisca di una o più prestazioni, la Società non è tenuta a fornire Indennizzi o Prestazioni alternative di alcun genere a titolo di compensazione.
Rinvio alle Norme di Legge - Per tutto quanto non è qui diversamente regolato, valgono le norme della Legge Italiana.
Limiti di Sottoscrizione – Salvo patto contrario non è consentita l'attivazione di più polizze a garanzia del medesimo rischio al fine di elevare i massimali o prolungare il periodo di copertura in corso. I massimali si intendono assicurati a primo rischio assoluto.
Viaggi Incoming - Per gli Assicurati non residenti in Italia, agli effetti delle Garanzie e delle Prestazioni della presente Assicurazione si conviene di sostituire al termine "Italia" il Paese di residenza degli Assicurati.
Diritto di Surroga - La Società si intende surrogata fino alla concorrenza della somma liquidata in tutti i diritti e le azioni che l'Assicurato può avere nei confronti dei responsabili dei danni o dei fornitori dei servizi. L'Assicurato si obbliga, pena la decadenza, a fornire documenti ed informazioni tali da consentire l'esercizio del diritto di rivalsa o di utilizzo e a dare atto a tutte le iniziative necessarie a salvaguardare lo stesso.
Inizio e Termine delle Garanzie - La garanzia Annullamento Viaggio decorre dalla data di adesione alla polizza e termina nel momento in cui l'Assicurato inizia ad utilizzare il primo servizio turistico contrattualmente convenuto (check-in in aeroporto).
Le altre Garanzie/Prestazioni iniziano al momento e nel luogo previsti dalla scheda di iscrizione/programma dell'Operatore Turistico, e terminano al momento del completo espletamento dell'ultima formalità prevista dal contratto stesso, e comunque con il massimo di **45 giorni** dalla data di inizio del viaggio.
Coperture doppie - Per alcuni specifici eventi, diverse garanzie potrebbero operare in parziale sovrapposizione fra loro: si conviene che il rimborso avverrà una sola volta nel limite della perdita effettiva.

Istruttoria sinistro - Oltre a quanto previsto dalle specifiche garanzie, l'Assicurato o il Contraente dovrà rendersi disponibile a fornire alla Società eventuali ulteriori chiarimenti e documenti, anche in originale, necessari per la definizione del sinistro, comprese relazioni mediche aggiuntive o regolamenti e policy di cancellazione applicate dai singoli fornitori di servizi turistici.

ESCLUSIONI COMUNI A TUTTE LE SEZIONI

Quando non diversamente ed espressamente previsto nelle singole Garanzie/Prestazioni la Società non è tenuta a fornire Garanzie/Prestazioni per tutti i sinistri provocati o dipendenti da:
a).dolo o colpa grave dell'Assicurato;
b).guerra, anche civile, scioperi, rivoluzioni, sommosse o movimenti popolari, saccheggi, atti di terrorismo e di vandalismo;
c).terremoti, alluvioni, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturali, trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche;
d).svolgimento delle seguenti attività: alpinismo con scalata di rocce o accesso a ghiacciai, sports aerei in genere, atti di temerarietà, corse e gare automobilistiche, motonautiche e motociclistiche e relative prove ed allenamenti, nonché tutti gli infortuni sofferti in conseguenza di attività sportive svolte a titolo professionale;
e).malattie ed infortuni derivanti da abuso di alcolici e psicofarmaci nonché dall'uso non terapeutico di stupefacenti ed allucinogeni;
f).turbe psicologiche, malattie psichiatriche, neuropsichiatriche, stati d'ansia, stress o depressione. Patologie preesistenti all'inizio del viaggio che non siano oggetto di grave riacutizzazione improvvisa che comporti la necessità di cure essenziali e improcrastinabili.
g).viaggi intrapresi contro consiglio medico o allo scopo di sottoporsi a trattamento medico o chirurgico;
Sono inoltre escluse:
h).in caso di viaggi in zone remote raggiungibili solo con mezzi di soccorso speciale, sono escluse le spese di Assistenza per il trasporto al luogo di cura più vicino, tranne nel caso dette prestazioni sia possibile ottenerle in loco, siano necessarie, improcrastinabili e comunque entro il massimale di **Euro 5,000,00.**
i).le spese per la ricerca di persone scomparse/disperse, tranne nel caso dette spese siano sostenute da Enti od Autorità pubbliche e comunque entro il limite massimo di **Euro 1.500,00**
j).le Prestazioni in quei paesi che si trovassero in stato di belligeranza che renda impossibile l'assistenza;
k).le perdite di denaro, biglietti di viaggio, titoli, collezioni di qualsiasi natura e campionari;
l).le rotture o danni al bagaglio a meno che non siano conseguenza di furto, rapina, scippo o siano causati dal vettore;
m).le perdite di oggetti incustoditi o causate da dimenticanza o smarrimento;
n).le perdite, i danni o le spese mediche denunciati alla Società oltre i termini contrattualmente stabiliti, tranne nel caso in cui la tardiva denuncia non abbia compromesso il diritto di verifica e accertamento da parte della Società;
o).le Garanzie/Prestazioni di qualunque genere, conseguenti a sinistri avvenuti in occasione di mancata osservanza delle norme di cui alla legge n. 269 del 1998 "contro lo sfruttamento della prostituzione, della pornografia, del turismo sessuale in danno di minori, quali nuove forme di riduzione in schiavitù".
Per le sole prestazioni di "Assistenza alla Persona" e "Spese Mediche" l'esclusione di cui al sopra indicato punto b) è derogata e così sostituita: b).guerra, anche civile, scioperi, rivoluzioni, sommosse o movimenti popolari, saccheggi, atti di vandalismo.

Pacchetto Base incluso

- **Annullamento All-Risk**
- **Annullamento per gravi eventi sul luogo di destinazione (compreso guerra e terrorismo)**
- **Annullamento Prowelfare**
- **EntryCare®: Entry refusal e Fermo amministrativo temporaneo**
- **Assistenza h24**
- **Spese Mediche 30.000,00 (integrabili)**
- **Bagaglio**
- **Rimborso quota per interruzione viaggio**
- **Auto (anche noleggio all'estero)**
- **Familiari a casa**
- **La casa**

Annullamento All-Risk "Diamond"

Inclusa
TERMINI PER L'ADESIONE: la garanzia è valida solo se l'adesione viene effettuata entro il giorno successivo alla data di conferma del primo servizio turistico o contratto di viaggio.
Art.1).OGGETTO: la garanzia copre le penali d'annullamento applicabili e addebitate dall'Organizzatore del viaggio entro la percentuale prevista dalle condizioni di prenotazione viaggio ed **entro la somma effettivamente assicurata**, comunque entro il massimale di **Euro 20.000,00 per persona** e **Euro 50.000,00 per eventi** che coinvolgano più persone.
L'assicurazione decorre dalla data di iscrizione al viaggio e termina all'inizio del viaggio/soggiorno stesso, ed è operante esclusivamente se il cliente è costretto ad annullare o modificare la data di partenza, per uno dei seguenti motivi imprevedibili al momento della stipulazione del contratto di viaggio:

1)_Malattia, infortunio o decesso dell'Assicurato o di un compagno di viaggio purché assicurato e iscritto contemporaneamente e con il quale doveva partecipare al viaggio stesso o dei loro familiari, nonni, zii e nipoti fino al 3° grado di parentela, o del Socio contitolare della ditta dell'Assicurato o del diretto superiore.
Sono comprese le malattie preesistenti le cui recidive o riacutizzazioni si manifestino improvvisamente dopo la data dell'iscrizione al viaggio.
Sono altresì comprese le patologie della gravidanza, purché insorte successivamente alla data della prenotazione del viaggio.

2)_Qualsiasi evento imprevisto, esterno, documentabile e indipendente dalla volontà dell'Assicurato o dei suoi familiari che costringa l'assicurato a rinunciare al viaggio o modificare la data di partenza.

3)_Motivi professionali: sono compresi gli eventi documentabili verificatisi imprevedibilmente o in una data imprevista, nella **sfera dell'attività professionale** o di studio, successivamente alla prenotazione del viaggio e di importanza tale da costringere l'assicurato a rinunciare alla partenza programmata.
Sono compresi gli eventi che abbiano colpito l'organizzazione professionale, propria o di riferimento o di un cliente dell'assicurato, se documentabile, e che richiedano l'intervento dell'assicurato stesso.

In caso di rinuncia al viaggio per una motivazione di cui ai punti 1, 2 o 3 il rimborso è esteso ai familiari e a massimo due compagni di viaggio purché assicurati e iscritti contemporaneamente.
Se previsto un alloggio condiviso, in caso di rinuncia di un compagno di viaggio, è rimborsabile all'assicurato il maggior costo che verrà addebitato per usufruire del soggiorno.
NB: In caso di annullamento di un tour leader per una motivazione di cui ai punti 1, 2 o 3 sono rimborsabili direttamente all'Operatore Turistico, le sole spese vive se previste, per la modifica o cambio nome o acquisto di nuovo biglietto o servizio di viaggio, sostenute per un capogruppo sostitutivo.

Art.2).ESCLUSIONI E LIMITAZIONI

L'assicurazione non è valida se al momento dell'adesione già sussistono le condizioni o gli eventi che determinano l'annullamento del viaggio.
L'assicurazione non è operante se non sono state rispettate le modalità di adesione o il comportamento in caso di sinistro.
Sono esclusi gli annullamenti derivanti da malattie psichiche e mentali, attacchi di panico e stati di ansia in genere.
Sono esclusi gli annullamenti determinati da eventi che si manifestassero nei luoghi di destinazione del viaggio e che inducono a rinunciare al viaggio medesimo fra cui eventi bellici, terroristici, sociopolitici, meteorologici, eventi naturali o dal pericolo che si manifestino detti eventi.
Inoltre sono esclusi gli annullamenti derivanti da sopravvenuti impegni di lavoro o di studio che non rientrino nelle casistiche di cui al punto 3 dell'oggetto della garanzia, scioperi, partecipazione a gare, dolo o colpa grave dell'assicurato.

Art.3).FRANCHIGIE

I risarcimenti avverranno previa deduzione dei seguenti scoperti che devono restare a carico dell'assicurato:
-.nessuno scoperto in caso di ricovero ospedaliero dell'assicurato o del compagno di viaggio di almeno 24 ore continuative, oppure in caso di decesso;
.-.scoperto 20% per tutti gli altri casi contemplati.
NB: qualora non vengano rispettati i previsti tempi di denuncia o di invio della certificazione medica, lo scoperto applicato sarà del 30% con il minimo di 30,00 Euro per persona.
In caso di annullamento per "Motivi professionali" o di studio, se non viene fornita la documentazione che comprovi il verificarsi dell'evento che ha determinato l'annullamento, la liquidazione verrà riammessa applicando però uno scoperto del 30% con il minimo di 30,00 Euro per persona.

> Art.4).COMPORTAMENTO ED OBBLIGHI IN CASO DI SINISTRO ANNULLAMENTO

(Attenzione: rispetta esattamente i tempi e le modalità di denuncia, diversamente potresti perdere il diritto al rimborso!)

Nel caso si verifichi un evento tra quelli previsti che renda impossibile la partecipazione al viaggio, l'Assicurato, dovrà scrupolosamente osservare i seguenti obblighi:
1).Annullare la prenotazione al Tour Operator immediatamente, al fine fermare la misura delle penali applicabili. In ogni caso la Compagnia Assicurativa rimborserà la penale d'annullamento prevista alla data in cui si è verificato l'evento che ha dato origine alla rinuncia; l'eventuale maggiore quota di penale dovuta a seguito di ritardata comunicazione di rinuncia resterà a carico dell'Assicurato.
2).Denunciare l'annullamento alla Compagnia

-.-entro 5 giorni dal verificarsi dell'evento che ha causato l'annullamento, **via e-mail a sinistri@tois.it** . Come data di invio farà fede la data della e-mail. Tale denuncia dovrà contenere tutte le seguenti informazioni:
1-.nell'**oggetto e-mail** inerente la denuncia del sinistro, indicare sempre "Sinistro Annullamento viaggio – assicurato Nome Cognome – polizza n. **209176579**";
2-.nome, cognome dell'assicurato;
3-.indirizzo completo del domicilio onde poter esperire eventuale visita medico legale e telefono ove l'Assicurato sia effettivamente rintracciabile;
4-.copia del certificato di adesione alla copertura assicurativa (NCA);
5-.la descrizione delle circostanze e/o della patologia occorsa che costringono l'assicurato ad annullare;
6-.riferimenti del viaggio e della copertura quali: estratto conto di prenotazione o, in temporanea mancanza dello stesso, nome del Tour Operator e date di prevista partenza del viaggio a cui si deve rinunciare;
7-.la **Certificazione medica riportante la patologia** o, nei casi di garanzia non derivanti da malattia o infortunio, altra documentazione comprovante il verificarsi dell'impossibilità di partecipare al viaggio.
8-.in caso di annullamento per "**Motivi professionali**" o di studio, Art.1).3, dovrà essere inviata una dettagliata relazione dell'Assicurato che precisi le circostanze e le motivazioni, ancorché soggettive, che hanno portato alla decisione di annullare. Tale documento dovrà essere corredato dalla documentazione che comprovi il verificarsi del fatto o dell'evento (es. verbale notifica udienza, convocazione assemblea, comunicazione…).

9-.In caso di annullamento “Gravi Eventi” dovrà essere inviata la documentazione e informazioni attestanti il grave evento nel luogo di destinazione.
Anche in caso di denuncia telefonica le certificazioni dovranno comunque essere inoltrate via e-mail alla Compagnia entro 5 giorni dal verificarsi dell’evento; il termine per l’invio delle certificazioni non si applica quando, in caso di ricovero, non venga subito rilasciata la cartella clinica con patologia, oppure in caso di decesso.
-.-anche successivamente (se non immediatamente disponibile) dovrà comunque essere fornito per iscritto **via e-mail sinistri@tois.it** quanto segue:
10-.estratto conto di iscrizione
10.1-. in caso di sinistro riguardante assicurati con pagamento tramite buoni Welfare, la denuncia dovrà essere corredata degli ulteriori documenti aggiuntivi previsti dalla garanzia annullamento Prowelfare (vedere “Annullamento Prowelfare”).
11-.fattura della penale addebitata dall’Operatore turistico
12-.quietanza di pagamento emessa dall’Operatore turistico
13-.codice IBAN, intestatario del conto e codice fiscale dell’Assicurato (non dell’Agenzia) per poter effettuare il rimborso del sinistro ove liquidabile.
Seguiranno per iscritto, le eventuali reciproche richieste e/o comunicazioni relative allo stato di gestione del sinistro. Per eventuali diverse comunicazioni, **Unipol Assicurazioni S.p.A. – Ufficio Sinistri Turismo - Casella Postale 124 Bologna – 40129 bologna 28.**

Annullamento per Gravi Eventi nel luogo di destinazione
(compreso terrorismo terremoti cicloni)

Inclusa
-.vale da 15 giorni di calendario precedenti la partenza fino al momento della partenza.

Art.1).OGGETTO: questa garanzia **decorre dal 15° giorno precedente la data di prevista partenza e termina il giorno della partenza** e copre le penali d’annullamento o modifica del viaggio prenotato addebitate dall’Organizzatore del viaggio in base a quanto previsto dalle condizioni generali di partecipazione al viaggio, **entro la somma effettivamente assicurata**, comunque fino a **Euro 5.000,00** per persona, con il massimo di **Euro 20.000,00** in caso di sinistro che coinvolga più persone riferibili alla medesima prenotazione **individuali, o per partenza di gruppo.**
L’assicurazione opera a seguito di uno dei seguenti eventi imprevedibili al momento dell’adesione alla polizza:
1).gravi eventi avvenuti nel luogo di destinazione del viaggio, intendendosi ai fini della presente garanzia l’area compresa **nel raggio di 100 Km** dal luogo ove era prenotato un alloggio, o un aeroporto, fornito nel pacchetto e assicurato, e avvenuti nei 15 giorni precedenti la prevista partenza, e più precisamente:
1.1).gli eventi bellici o attentati terroristici;
1.2).terremoti, alluvioni, incendi o altre calamità naturali che abbiano colpito la destinazione o le strutture ove avrebbe dovuto svolgersi il soggiorno.
1.3).gravi eventi che non rientrano in quanto contemplato dai predetti punti 1.1 e 1.2 ma che **per la loro gravità abbiano generato allarme sulla stampa internazionale e che abbiano indotto le autorità italiane a sconsigliare ai turisti di recarsi in quella destinazione se non necessario.**
In questi casi, se il consumatore a seguito di tali eventi decide di rinunciare o modificare il viaggio, Unipol Assicurazioni S.p.A. rimborserà entro il massimale, un importo pari al **70%** delle penali applicabili sul pacchetto oppure sui servizi annullati.
Si precisa che non sono ammesse e coperte le quote penali sui servizi che non siano erogabili dai fornitori e/o annullati dai fornitori stessi.

Art.2).ESCLUSIONI E LIMITAZIONI
La copertura non opera se non sono stati rispettati i termini di “comportamento ed obblighi in caso di sinistro”; sono altresì esclusi i casi in cui l’Assicurato non fornisca idonea documentazione probatoria in relazione agli eventi che danno diritto al rimborso.
Restano esclusi gli annullamenti o le modifiche al viaggio determinati dall’impossibilità dell’organizzatore a fornire i servizi (o le riprotezioni) oggetto del contratto viaggio o le penali su servizi annullati dal fornitore.
> Art.3).COMPORTAMENTO E OBBLIGHI IN CASO DI SINISTRO ANNULLAMENTO – GRAVI EVENTI: Vedi comportamento in caso di sinistro della Polizza di annullamento base.

Annullamento Prowelfare

Inclusa
Premessa: la normativa sui buoni welfare aziendali, disciplinata dal Testo Unico delle Imposte sui Redditi (TUIR) stabilisce che i Buoni vacanza e welfare possono essere utilizzati per l'erogazione di beni e servizi ai dipendenti e non possono in nessun caso essere monetizzati.
A parziale deroga di quanto riportato nelle garanzie “Annullamento” / “Annullamento per gravi eventi nel luogo di destinazione” della presente polizza, e ferme le condizioni delle garanzie stesse, quando il pacchetto o il servizio turistico risulti pagato tramite “Bonus Vacanza” o “Buono Welfare”, in caso di annullamento del viaggio il rimborso della penale pagata con voucher/buono avverrà con un Buono Viaggio emesso da Unipol al netto di eventuale franchigia.
Il Buono Viaggio è utilizzabile dall’Assicurato entro massimo dodici mesi dalla partenza annullata, esclusivamente presso l’Agenzia che ha perfezionato il contratto di viaggio e per la ri-prenotazione di un pacchetto/servizio turistico.
Il Buono viaggio in nessun caso sarà cedibile o convertibile in denaro.
IN CASO DI SINISTRO
In caso di sinistro annullamento pratiche pagate con voucher/buoni welfare, la denuncia di cui all’Art.4).COMPORTAMENTO E OBBLIGHI IN CASO DI SINISTRO ANNULLAMENTO dovrà essere corredata dei seguenti documenti aggiuntivi:
-estratto conto di iscrizione con evidenza dell’importo pagato con i buoni welfare e dei relativi intestatari.
-quietanza di pagamento emessa dal Tour Operator con evidenza dell’importo pagato con i buoni welfare.

EntryCare®

Entry refusal e Fermo amministrativo temporaneo
(Riprotezione viaggio e copertura servizi persi anche in caso di Respingimento)

© 2026 T.o.i.s. Srl – Tutti i diritti riservati. Ogni utilizzo non autorizzato anche parziale del presente elaborato sarà perseguito ai sensi della normativa in materia di diritto d'autore, know-how e concorrenza sleale.

Inclusa
Art.1).OGGETTO. La copertura opera nel caso in cui, durante le procedure di accreditamento, transito e verifica negli aeroporti previsti per il viaggio assicurato, venga disposto dalle Autorità aeroportuali o Immigration il **Fermo amministrativo temporaneo** o l'**Entry refusal** con Respingimento dell'Assicurato, a seguito dei seguenti motivi imprevedibili:

a)._per **motivi di sicurezza**, a seguito di **accertamenti a campione** o intervista aggiuntiva da parte delle Autorità, o anche in base ad **accertamenti sanitari** o cambio improvviso di norme sanitarie,
b)._per **contestazioni** in ordine ai diritti di ingresso o di transito dell'assicurato nel Paese, riguardo a validazione e **accettazione dei documenti** di riconoscimento, dei visti o dei titoli di viaggio dell'assicurato,
c)._per **contestazioni** in ordine ai diritti di ingresso o di transito dell'assicurato nel Paese, in conseguenza a imponderabile **valutazione discrezionale dei requisiti o del profilo personale**, sociale o di orientamento, anche ove rilevato in base ai **Profili social dell'Assicurato**,
d)._a causa di **anomalo funzionamento dei sistemi di identificazione elettronica**, disallineamento dati, omonimia o **scambio di persona**, mancata cancellazione o aggiornamento di annotazioni, compresi i problemi di interoperabilità tra banche dati.

E' compreso il **Denied boarding**, Negato imbarco da parte della Compagnia aerea, purché effettuato per i motivi di cui sopra, a titolo di Fermo amministrativo temporaneo o, in via anticipata, a titolo di Entry refusal.

Quando questi eventi, anche se riconducibili a valutazioni soggettive del Funzionario preposto, purché documentabili, comportano:

1_Fermo amministrativo temporaneo dell'assicurato con la conseguente perdita di servizi prenotati: in questo caso la Società rimborsa entro il massimale assicurato per la garanzia Annullamento All-risk con il Certificato di adesione, le seguenti spese essenziali e indispensabili, sostenute direttamente dal viaggiatore o per suo conto dall'Operatore turistico:
-_le spese di riprotezione dei voli persi, sostenute per proseguire il viaggio, incluse le tratte in congiunzione, al netto di eventuali rimborsi del vettore e fino a un massimo di **Euro 2.000,00** per persona assicurata;
-_eventuali spese per pernottamenti in itinere, fino ad un massimo di **Euro 100,00** a persona/notte, con il massimo di 3 notti;
La garanzia è estesa ai familiari e a un compagno in viaggio purché assicurati, comunque fino al massimo rimborso di **Euro 6.000,00** per evento.

2_Entry refusal, negato accesso al Paese con respingimento dell'assicurato al Paese di residenza o eventualmente alla tappa successiva possibile. In questo caso sono anche assicurate:
-_le eventuali spese impreviste di trasporto essenziali e necessarie in conseguenza del Respingimento,
-_il rimborso dell'80% delle penali applicabili sui servizi turistici confermati e dei quali non si sia potuto usufruire in ragione del respingimento.
In caso di Entry refusal, la copertura opera entro il massimale assicurato per la garanzia Annullamento All-risk con il Certificato di adesione, con il massimo di **10.000,00 Euro** a persona e **20.000,00 Euro** per evento che abbia coinvolto più persone, qualora vogliano interrompere il viaggio anche i familiari e un compagno di viaggio purché assicurati.

Art.2).RECUPERI
La Società si riserva la facoltà di richiedere all'Assicurato eventuali rimborsi dovuti o ottenuti da fornitori dei servizi turistici, vettori e Enti pubblici o di ridurre l'indennizzo di un importo pari ai recuperi effettuati dall'Assicurato stesso.
Art.3).ESCLUSIONI
L'Assicurazione non opera per le perdite che non siano documentate o che siano causate da eventi la cui motivazione non sia comprovata o certificata dalle Autorità preposte.
È esclusa la copertura se i documenti e i requisiti, compresi i Visti, per l'espatrio o il transito o l'ingresso nel paese di destinazione non sono conformi alle normative dei Paesi interessati dal viaggio, salvo modifiche improvvise avvenute nei 7 giorni prima della partenza.
Non sono coperte le perdite conseguenti alla rinuncia da parte dell'Assicurato alla prosecuzione/riprotezione del viaggio interrotto qualora sia possibile riprendere il viaggio con il recupero di una parte dei servizi.
Sono escluse le motivazioni riconducibili a violazione delle norme o a comportamenti dell'assicurato sanzionabili o alla violazione delle regole di sicurezza a bordo.

Art.4).OBBLIGHI DELL'ASSICURATO IN CASO DI SINISTRO
Per ottenere il rimborso delle spese indennizzabili ai sensi di quanto disposto dagli articoli precedenti, di riprotezione e dei servizi non goduti, l'Assicurato, **entro 15 giorni** dalla data del rientro al proprio domicilio, dovrà denunciare il Sinistro alla Società secondo le seguenti modalità:
a).via telefono al numero verde **800406858,** attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 19:30 ed il sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00,
b).**via e-mail sinistriturismo@unipol.it** corredata dai seguenti documenti:
-.nome e cognome, codice fiscale, copia del Certificato di Adesione alla copertura assicurativa (NCA);
-.codice IBAN e intestazione del conto sul quale la Società provvederà, verificata l'operatività della garanzia e valutato il danno, al pagamento delle spese indennizzabili;
-.l'assicurato deve ottenere e allegare alla denuncia un documento attestante il Fermo o il Respingimento disposto dalle pubbliche Autorità (o dal vettore) con indicazione della motivazione;

-.contratto di viaggio/estratto conto di prenotazione, con descrizione del Pacchetto del Viaggio inizialmente previsto;
-.eventuale titolo di viaggio di riprotezione, con evidenza del maggior costo pagato;
-.documento di refund delle tasse aeroportuali o, in alternativa, dichiarazione di non volato emessa dal vettore aereo;
-.estratti conto di penale o evidenza di non rimborsabilità della quota servizi perduti per no-show;
-.documentazione attestante gli eventuali rimborsi riconosciuti dai fornitori.
In caso di denuncia telefonica la documentazione richiesta andrà comunque inviata a Unipol Assicurazioni S.p.A. – Ufficio Sinistri Turismo - Casella Postale 124 Bologna – 40129 bologna 28 oppure **via e-mail sinistriturismo@unipol.it**

Assistenza

Inclusa
Art.1).OGGETTO DELLA GARANZIA
La Società mette a disposizione dell'Assicurato, nel caso in cui si trovi in una situazione di difficoltà a seguito del verificarsi di un evento fortuito, ed entro i limiti convenuti, le prestazioni di immediato aiuto di seguito descritte tramite la Struttura Organizzativa costituita da medici, tecnici ed operatori, in funzione 24 ore su 24 telefonando al numero di Torino **+39 011.6523211**, in virtù di specifica convenzione sottoscritta con UnipolAssistance Servizi S.c.r.l. La Struttura Organizzativa del Gruppo provvede per incarico della Società a fornire i seguenti servizi di Assistenza ai Clienti/Viaggiatori assicurati:
Art.2).CONSULTO MEDICO E SEGNALAZIONE DI UNO SPECIALISTA
Accertamento da parte dei medici della Struttura Organizzativa dello stato di salute dell'Assicurato per decidere la prestazione medica più opportuna e, se necessario, segnalazione del nome e recapito di un medico specialistico nella zona più prossima al luogo in cui si trova l'Assicurato.
Art.3).INVIO DI MEDICINALI URGENTI quando l'Assicurato necessiti urgentemente per le cure del caso di medicinali irreperibili sul posto, sempreché commercializzati in Italia.
Art.4).TRASPORTO SANITARIO
a).al più vicino luogo idoneo a prestare le cure di emergenza;
b).dal centro medico ove sono state prestate le prime cure di emergenza ad un centro medico meglio attrezzato. La Società effettua il rientro sanitario, previo accordo con i medici curanti, tenendo a proprio carico tutte le spese, con l'utilizzo dei mezzi ritenuti più idonei, su aereo di linea in classe economica, eventualmente barellato e, se necessario a giudizio dei medici della Struttura organizzativa, anche con l'utilizzo dell'aereo sanitario/aereo ambulanza nell'ambito del mondo intero.
c).in caso di trasporto sanitario dell'Assicurato in partenza da un'isola per un centro medico meglio attrezzato, la Compagnia su specifica richiesta provvederà ad organizzare, tenendo a carico i relativi costi, il trasporto anche per i familiari o un compagno di viaggio, purché anch'essi assicurati.
Art.5).RIENTRO SANITARIO DELL'ASSICURATO con il mezzo più idoneo al luogo di residenza o in ospedale attrezzato in Italia, resosi necessario a seguito di infortunio o malattia che, a giudizio dei medici della Struttura Organizzativa, non possono essere curati sul posto. Il trasporto è interamente organizzato a spese di Unipol e comprende l'assistenza medica o infermieristica durante il viaggio, se necessaria. Il trasporto dai Paesi Extraeuropei, eccettuati quelli del Bacino Mediterraneo e delle Isole Canarie, si effettua esclusivamente su aereo di linea in classe economica, eventualmente barellato.
Art.5.1).RIENTRO VOLONTARIO. Nel caso di malattia o infortunio che abbia comportato le prime cure con patologia certificata da un ospedale o pronto soccorso, se l'assicurato decide volontariamente di non proseguire il soggiorno, o di rinunciare alle cure sul posto e alle procedure di assistenza della Struttura organizzativa e/o procede con dimissioni volontarie e/o decide di interrompere volontariamente il viaggio e di organizzare il rientro al domicilio autonomamente assumendo di fatto ogni responsabilità clinica e legale, in tutti questi casi la polizza decade; saranno riconosciute le sole spese sostenute in accordo con la Struttura organizzativa fino al momento delle dimissioni o interruzione viaggio.
Potrà tuttavia essere rimborsato a rientro avvenuto un contributo dell'80% delle spese essenziali documentate, sostenute per il rientro anticipato volontario al domicilio, fino al limite massimo per evento compresi eventuali familiari o un compagno di viaggio di **Euro 750,00** per viaggi in Italia ed **Euro 1.500.00** per viaggi estero.
NB: tranne quando sia avvenuto il ricovero ospedaliero in viaggio coperto a termini di polizza, in caso di Rientro volontario resta escluso il diritto al rimborso previsto dalla garanzia "Interruzione viaggio / Rimborso quota viaggio".
Art.6).RIENTRO DELL'ASSICURATO CONVALESCENTE qualora come da specifica prescrizione medica, il suo stato di salute gli impedisca di rientrare a casa con il mezzo inizialmente previsto. È anche compreso il rimborso delle spese supplementari di soggiorno, per l'Assicurato e per un familiare o un compagno di viaggio che si sia trattenuto per prestargli assistenza, entro il limite di **Euro 100,00** a persona/giorno e per un massimo di 10 giorni dopo la data prevista di rientro, rese necessarie dallo stato di salute dell'Assicurato.
In alternativa al rientro alla propria residenza, sono rimborsabili le sole spese di trasporto dal luogo di degenza in viaggio fino a una meta successiva prenotata come previsto dal tour. Il rimborso è esteso a un familiare o a un compagno di viaggio che si sia trattenuto per prestare assistenza e agli eventuali minori.
Art.7).TRASPORTO DELLA SALMA dell'Assicurato dal luogo di decesso fino al luogo di sepoltura in Italia. Sono escluse le spese relative alla cerimonia funebre e l'eventuale recupero e ricerca della salma.
Art.8).RIENTRO DEI FAMILIARI o di un (uno solo) compagno di viaggio, purché assicurati, a seguito di rientro sanitario, rientro del convalescente, rientro anticipato o decesso dell'Assicurato
Art.9).RIENTRO ANTICIPATO DELL'ASSICURATO alla propria residenza **nei seguenti casi:**
a).avvenuto decesso o improvviso ricovero con imminente pericolo di vita di un familiare in Italia, se l'Assicurato chiede di rientrare prima della data che aveva programmato e con un mezzo diverso da quello inizialmente previsto; la Struttura Organizzativa provvederà a organizzare il rientro anticipato dell'Assicurato o rimborserà, sempre a fronte di valida documentazione medica anche prodotta successivamente, le spese necessarie sostenute entro il limite di costo della biglietteria aerea in classe turistica o ferroviaria in prima classe.
b).qualora lo stato di salute dell'Assicurato, a seguito di gessatura, applicazione di tutore o di ricovero presso una struttura ospedaliera avvenuto durante il viaggio, a insindacabile giudizio dei medici della Struttura Organizzativa impedisca il proseguimento del soggiorno o viaggio secondo il programma inizialmente previsto; in questo caso la Struttura Organizzativa provvederà all'organizzazione e/o presa in carico delle spese necessarie ai fini del rientro anticipato dell'Assicurato, dei familiari e/o di un compagno di viaggio alla propria residenza con il mezzo ritenuto necessario, con il limite massimo a persona di **Euro 750,00** per i viaggi in Italia e di **Euro 1.500,00** per i viaggi all'estero.

Art.10).VIAGGIO DI UN FAMILIARE quando l'Assicurato sia ricoverato in ospedale - per un periodo superiore a **3 giorni** - e qualora non sia già presente sul posto un familiare maggiorenne, viene rimborsato il biglietto aereo in classe turistica o ferroviario in prima classe di andata e ritorno e le spese di soggiorno fino ad un massimo di **Euro 100,00** al giorno per un massimo di **10 giorni**, per permettere ad un componente della famiglia di recarsi presso il paziente, anche per assistere un eventuale minore anch'egli in viaggio.
Art.11).INTERPRETE A DISPOSIZIONE ALL'ESTERO quando l'Assicurato a seguito di ricovero in ospedale o di procedura giudiziaria nei suoi confronti per fatti colposi avvenuti all'estero, trovi difficoltà a comunicare nella lingua locale, la Struttura Organizzativa provvede ad inviare un interprete assumendosene i relativi costi, per il solo tempo necessario alla sua azione professionale, con il massimo di **Euro 1.000,00**.
Art.12).SEGNALAZIONE DI UN LEGALE quando l'Assicurato sia ritenuto penalmente o civilmente responsabile per fatti colposi avvenuti all'estero ed a lui imputabili, la Struttura Organizzativa segnala il nominativo di un legale e anticipa i costi per la difesa dell'Assicurato entro l'importo massimo di **Euro 2.500,00**; inoltre anticipa, sempre contro adeguata garanzia bancaria e fino all'importo massimo di **Euro 15.000,00**, l'eventuale cauzione penale che fosse richiesta dal giudice.
Art.13).ANTICIPO SPESE DI PRIMA NECESSITÀ se l'Assicurato ne avesse necessità a causa di eventi imprevisti di comprovata gravità e non dipendenti dalla propria volontà, contro adeguata garanzia bancaria, la Struttura Organizzativa provvederà a saldare eventuali fatture in loco o ad anticipare la somma di denaro necessaria fino ad un massimo di **Euro 5.000,00**.
Art.14).TRASMISSIONE DI MESSAGGI URGENTI a persone residenti in Italia qualora l'Assicurato fosse impossibilitato a trasmettere messaggi, la Struttura Organizzativa provvederà alla comunicazione del messaggio al destinatario.
Art.15).SPESE TELEFONICHE e telegrafiche documentate, sostenute per contattare la Struttura Organizzativa in caso di necessità, sono rimborsabili fino a **Euro 100,00**.
Art.16).SPESE DI SOCCORSO E DI RICERCA. Le spese di ricerca affrontate sono assicurate purché eseguite da organismi ufficiali, fino a concorrenza di **Euro 1.500,00.** A parziale deroga delle esclusioni e dei limiti di spesa rimborsabili senza preventiva autorizzazione, il soccorso e trasporto sanitario in caso di viaggi in zone remote, è coperto solo se sia possibile ottenerlo attraverso organizzazioni in loco, se sia necessario e improcrastinabile, comunque fino a concorrenza dell'80% delle spese con il massimo di **Euro 5.000,00** per evento.
Art.17).SPESE ACCESSORIE e INTEGRAZIONE MASSIMALI: in caso di ricovero ospedaliero del viaggiatore, sono ammesse in aggiunta a quanto assicurato, le spese impreviste documentabili fino al massimo rimborsabile di **1.000,00 Euro** complessive per evento, a eventuale integrazione dei massimali delle prestazioni previste o anche per servizi diversi non già assicurati a condizione che siano inerenti e conseguenti e che si siano resi necessari e improcrastinabili per far fronte alla circostanza. Tali spese sono rimborsabili a favore dell'assicurato anche se sostenute dai compagni di viaggio coinvolti o che si siano trovati a prestare assistenza.
Sono escluse le spese per l'acquisto di cibo e oggetti, salvo articoli funzionali al sostegno o cura quali tutori o similari prescritti dal medico.

help!

Art.18). COMPORTAMENTO IN CASO DI SINISTRO / EMERGENZA SANITARIA DURANTE IL VIAGGIO,

L'ASSISTENZA si ottiene telefonando al n° di Torino:

+39 011.6523211

Si potrà effettuare il contatto con la Struttura Organizzativa anche attraverso email: **assistenzaviaggi@unipolassistance.it**

(solo per essere richiamato telefonicamente dalla struttura organizzativa
è possibile inviare un messaggio whatsapp n° +39 339 9958 393)

In caso di necessità l'Assicurato dovrà:
-. segnalare alla Struttura Organizzativa i propri dati anagrafici, Codice Fiscale, Numero **Polizza 209176579** riportato sul Certificato di Adesione alla copertura assicurativa (NCA)

-. comunicare il luogo dove si trova e i recapiti telefonici.

Attenzione: *come previsto dai successivi Art. 19 e Art. 1 Spese Mediche,*
per spese superiori a 1.500,00 euro è sempre necessario *l'accordo con la Struttura Organizzativa.*

Art.19). DISPOSIZIONI E LIMITAZIONI
Le Garanzie/Prestazioni sono fornite esclusivamente previo accordo con la Struttura Organizzativa.
Per le sole Garanzie/Prestazioni di cui agli articoli: 04 (TRASPORTO SANITARIO) - 05 (RIENTRO SANITARIO DELL'ASSICURATO) - 06 (RIENTRO DELL'ASSICURATO CONVALESCENTE) – 07 (TRASPORTO DELLA SALMA) – 08 (RIENTRO DEI FAMILIARI) – 09 (RIENTRO ANTICIPATO DELL' ASSICURATO) – 10 (VIAGGIO DI UN FAMILIARE), qualora l'Assicurato per motivi di forza maggiore si sia organizzato in proprio sostenendo le relative spese, la Società, a seguito di presentazione in originale di idonea certificazione medica rilasciata sul posto e dei documenti di spesa, provvederà al rimborso, entro e **non oltre l'importo massimo di Euro 1.500,00** e comunque nella misura strettamente necessaria.
1.-Per gli Assicurati residenti all'estero le spese di rientro sono riconosciute nei limiti di costo per il rientro in Italia.
2.-L' Assicurato è tenuto alla consegna alla Società dei biglietti di viaggio non utilizzati a seguito delle prestazioni godute.

3.-La Società, valutate le condizioni del paziente a insindacabile giudizio dei medici della Struttura Organizzativa, si riserva di effettuare il trasferimento dell'Assicurato in un Istituto di Cura diverso dalla struttura di primo ricovero o anche di effettuare il rimpatrio sanitario del paziente Assicurato.
La rinuncia o il rifiuto da parte dell'Assicurato o chi per esso di quanto disposto dalla Struttura organizzativa comporterà la decadenza della copertura assicurativa oggetto della presente polizza ivi incluse le garanzie inerenti il rimborso delle "Spese mediche".

Spese mediche Base 30.000
(con presa in carico e pagamento diretto)

Inclusa
Art.1).OGGETTO. La garanzia ha per oggetto il rimborso delle spese mediche, per prestazioni sanitarie conseguenti a infortuni o malattia, sostenute dall'Assicurato **in loco,** la cui necessità sorga durante il viaggio e che risultino indispensabili e non rimandabili al rientro nel luogo di residenza. La Società **provvederà con pagamento diretto**, previa autorizzazione della Struttura Organizzativa, oppure **rimborserà** le spese incontrate **in loco** per i ricoveri alla presentazione dei documenti previsti al capitolo comportamento in caso di sinistro, con i seguenti limiti:
Italia: 30.000,00 euro
Estero: 30.000,00 euro
ATTENZIONE!
Per spese superiori a **Euro 1.500,00** dovrà invece essere sempre ottenuta l'autorizzazione preventiva della Struttura Organizzativa.
*Durante i viaggi in Kenya sono espressamente coperte le spese per il "Trattamento delle patologie mentali fino a **USD 1.000,00**"*
Art.2).FRANCHIGIA E SCOPERTO
Le Garanzie/Prestazioni sono prestate con una franchigia pari a **Euro 50,00**.
IN CASO DI RICOVERO OSPEDALIERO NELL' UNIONE EUROPEA: con l'uso della Tessera Sanitaria (Tessera Europea Assicurazione Malattia – TEAM) dove sono impressi i codici necessari per garantire ad ogni cittadino italiano l'assistenza sanitaria anche nei Paesi dell'Unione Europea non vi sarà l'applicazione di franchigia.
Art.3).COMPORTAMENTO IN CASO DI SINISTRO
Per ottenere il rimborso delle spese mediche sostenute, l'Assicurato, **entro 15 giorni** dalla data del rientro, dovrà denunciare il sinistro alla Società, telefonando al **numero verde 800406858** attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 19:30 ed il sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00 od inviare la relativa richiesta a: **Unipol Assicurazioni S.p.A.** - Ufficio Sinistri Turismo - Casella Postale 124 Bologna – 40129 bologna 28 oppure **via e-mail sinistriturismo@unipol.it** completa dei seguenti documenti:
-.propri dati anagrafici, Codice Fiscale, copia del certificato di adesione alla copertura assicurativa (NCA);
-.estratto conto di prenotazione;
-.codice IBAN, intestatario del conto e codice fiscale dell'Assicurato per poter effettuare il rimborso del sinistro ove liquidabile;
-.nel caso sia stata contattata la Struttura Organizzativa di Assistenza indicare il numero di pratica comunicato dall'operatore;
-.diagnosi del medico locale;
-.fatture o ricevute pagate.
Se trasmessi via e-mail la Compagnia si riserva il diritto di richiedere gli originali dei documenti.

Bagaglio

(Attenzione: i reclami vanno effettuati immediatamente ai diretti responsabili e sul posto, come anche la denuncia alle autorità: rispetta esattamente i tempi e le modalità di denuncia, diversamente potresti perdere il diritto al rimborso!)

Inclusa
Art.1).OGGETTO DELLA GARANZIA entro la somma assicurata di **Euro 1.500,00**, la Società, rimborserà le perdite conseguenti a **furto, rapina, scippo, incendio del bagaglio**, che l'Assicurato aveva con sé durante il viaggio, compresi gli abiti e gli oggetti indossati nonché per mancata riconsegna o danneggiamento del bagaglio causato dal vettore a cui era stato consegnato.
Art.2).DISPOSIZIONI E LIMITAZIONI L'indennizzo verrà corrisposto in base al valore commerciale e in nessun caso si terrà conto dei valori affettivi. Per il rifacimento di documenti d'identità, il rimborso è limitato a **Euro 250,00**.
l rimborso è limitato al **50% della somma assicurata** per:
a).gioielli, preziosi, orologi, pellicce ed altri oggetti di valore;
b).apparecchiature fotocineottiche, apparecchi radio televisivi ed apparecchiature elettroniche.
Per tali oggetti la garanzia non opera quando sono inclusi nel bagaglio consegnato a imprese di trasporto.
Il rimborso è altresì limitato per ogni singolo oggetto al **50%** della somma assicurata ed i corredi fotocineottici (obiettivi, filtri, lampeggiatori, batterie, etc.) sono considerati quali unico oggetto.
Gli oggetti lasciati in automobile, nel camper, nel caravan od a bordo di motocicli o altri veicoli sono assicurati solo se riposti nel bagagliaio chiuso a chiave non visibili all'esterno ed il mezzo viene lasciato in un parcheggio custodito a pagamento.
Art.3).SPESE DI PRIMA NECESSITÀ In caso di ritardata (non inferiore alle 12 ore) o mancata riconsegna del bagaglio da parte del vettore, la Società rimborserà, entro la somma assicurata di **Euro 250,00** le spese sostenute e documentate per gli acquisti di prima necessità effettuati prima del termine del viaggio.
Art.4).FRANCHIGIA.
Dall' ammontare del danno risarcibile di cui al punto 1). e 2). sopraindicato, verrà detratta la franchigia pari a **Euro 50,00**. Detta franchigia non si applicherà agli indennizzi dovuti ad integrazione del risarcimento effettuato dal vettore. In tale caso, l'indennizzo avverrà proporzionalmente e successivamente a quello del vettore responsabile e solo qualora il risarcimento ottenuto non copra l'intero ammontare del danno.
Art.5). COMPORTAMENTO IN CASO DI SINISTRO
In caso di danni o perdite al bagaglio, L'Assicurato, entro **15 giorni** dalla data del rientro, dovrà denunciare il sinistro alla Società telefonando al numero verde **800406858** attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 19:30 ed il sabato dalle ore 8:00 alle ore

14:00 od inviare la relativa richiesta a: **Unipol Assicurazioni S.p.A. - Ufficio Sinistri Turismo** - Casella Postale 124 Bologna – 40129 bologna 28 oppure **via e-mail sinistriturismo@unipol.it** completa dei seguenti documenti:
1.-Cognome, nome, indirizzo, copia del certificato di adesione alla copertura assicurativa (NCA), codice IBAN, intestatario del conto e codice fiscale dell'Assicurato per poter effettuare il rimborso del sinistro ove liquidabile;
2.-Estratto conto di prenotazione;
3.-Descrizione dettagliata delle circostanze in cui si è verificato il sinistro;
4.-Descrizione, valore, data di acquisto degli oggetti perduti o danneggiati, preventivo di riparazione o dichiarazione di irreparabilità;
5.-**in caso di bagagli affidati al vettore aereo**: copia del rapporto di smarrimento o danneggiamento (RIB o PIR, da ottenersi presso l'ufficio "Lost and Found" dell'Ente Aeroportuale) e copia della lettera di reclamo inviata nei termini di legge al vettore aereo ed eventuale risposta dello stesso (anche successivamente alla denuncia). Trascorsi inutilmente 90 giorni dalla data di invio della lettera di reclamo al vettore aereo, l'Assicurato potrà comunicare alla Società la mancata risposta. In tal caso la Società liquiderà l'indennizzo dovuto a termini di polizza, previa applicazione della franchigia contrattuale di **Euro 50,00.** Resta salvo il diritto di surroga della Società nei confronti del Vettore medesimo. L'Assicurato si obbliga a dare comunicazione alla Società di eventuali ulteriori somme da chiunque ricevute a titolo di indennizzo per il medesimo danno ed a restituire tempestivamente alla Società gli importi non contrattualmente dovuti;
6.-**in caso di bagagli affidati al vettore marittimo, terrestre o all'albergatore**: copia del reclamo, debitamente controfirmata per ricevuta dal vettore o albergatore e loro risposta (anche successivamente alla denuncia);
7.-**in caso di bagagli non consegnati**: copia della denuncia all'autorità del luogo dell'avvenimento e copia del reclamo scritto ad eventuali responsabili (albergo, ristorante, autorimessa) e loro risposta (anche successivamente alla denuncia);
8.-**in caso di acquisti di prima necessità**: gli scontrini che documentino il costo e la natura dei beni acquistati.

Art.6).ULTERIORI OBBLIGHI DELL'ASSICURATO

L'Assicurato è tenuto a salvaguardare il diritto di rivalsa della Società nei confronti del responsabile della perdita o danno del bagaglio, quindi deve sporgere immediato **reclamo scritto** nei confronti dell'albergatore, vettore o altro responsabile. Deve altresì denunciare i casi di furto, scippo o rapina all'Autorità del luogo di avvenimento.

Rimborso quota per interruzione viaggio

Inclusa

Art.1).OGGETTO. La presente garanzia copre il valore dei servizi oggetto del contratto di viaggio **entro il valore assicurato per la garanzia annullamento della copertura Base, fino al rimborso massimo di Euro 5.000,00 per persona.** È prevista la copertura della quota di costo del viaggio non utilizzata, nel caso l'Assicurato, i suoi familiari o il compagno di viaggio iscritto contemporaneamente, siano costretti ad interromperlo per uno dei seguenti motivi:
a).rientro sanitario (art. 5 Assistenza) dell'Assicurato per motivi di salute solo se predisposto ed organizzato dalla Struttura Organizzativa di Assistenza;
b).ricovero in ospedale dell'Assicurato che, come da idonea documentazione, causi di fatto l'interruzione anche temporanea del viaggio;
c).rientro anticipato (art. 8 Assistenza) dei familiari o di un solo compagno di viaggio per i motivi previsti, se predisposto dalla Struttura Organizzativa di Assistenza;
d).rientro anticipato (art. 9.a Assistenza) dell'Assicurato per decesso di un familiare in Italia;
e).rientro anticipato (art. 9.a Assistenza) dell'Assicurato per improvviso ricovero con imminente pericolo di vita di un familiare in Italia, solo se risultante dalle evidenze mediche o loro evoluzione, documentate dalla struttura ospedaliera e fornite anche successivamente al rientro;
f).rientro anticipato (art. 9.b Assistenza) dell'Assicurato predisposto dalla Struttura Organizzativa di Assistenza;
g).rientro anticipato per decesso del familiare o del compagno di viaggio se assicurati e iscritti contemporaneamente;
h).rientro anticipato per gravi eventi documentabili che abbiano colpito l'abitazione dell'assicurato e di gravità tale che richiedano la sua improcrastinabile presenza;
i).rientro anticipato per gravi eventi documentabili che abbiano colpito l'organizzazione professionale, propria o di riferimento o di un cliente dell'assicurato, se documentabile, e di gravità tale che richiedano l'intervento improcrastinabile dell'assicurato stesso.
Il rimborso è pari al costo dei giorni mancanti al completamento del viaggio e si ottiene dividendo il costo totale pagato e assicurato per i giorni di durata del viaggio.
In ogni caso il rimborso non potrà superare Euro 5.000,00 per persona. In caso di iscrizione contemporanea di un gruppo precostituito di partecipanti, la definizione "compagno di viaggio" può riferirsi ad una sola persona.
Non saranno ammesse alla garanzia le richieste relative ad interruzioni del soggiorno per "Rientro volontario" Art. 5.1, tranne in caso di avvenuto ricovero durante il viaggio.

Art.2).COMPORTAMENTO IN CASO DI SINISTRO

Per ottenere il rimborso della quota di viaggio, l'Assicurato, **entro 15 giorni** dalla data del rientro, dovrà denunciare il sinistro alla Società, telefonando al numero verde **800406858** attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 19:30 ed il sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00, od inviare la relativa richiesta a **Unipol Assicurazioni S.p.A. – Ufficio Sinistri Turismo** - Casella Postale 124 Bologna – 40129 bologna 28 oppure **via e-mail sinistriturismo@unipol.it** la relativa richiesta corredata dai seguenti documenti:
-.propri dati anagrafici e recapiti, codice fiscale,
-.copia del Certificato di Adesione alla copertura assicurativa (NCA)
-.certificato di morte o certificato di ricovero
-.eventuale certificazione ufficiale attestante il grado di parentela
-.documentazione comprovante gli avvenimenti e i fatti che hanno colpito l'abitazione o l'organizzazione professionale e che hanno comportato il rientro anticipato improcrastinabile.
-.contratto di viaggio
-.certificazioni di spesa e fatture pagate
-.codice IBAN, intestatario del conto e codice fiscale dell'Assicurato per poter effettuare il rimborso del sinistro ove liquidabile.
Seguiranno, per iscritto, le eventuali reciproche richieste e/o comunicazioni relative allo stato di gestione del sinistro.

Auto
(anche noleggio all'estero)

Inclusa

Art.1).OGGETTO. La garanzia opera durante il viaggio all'estero, in caso di **incidente d'auto** con il coinvolgimento di veicoli terzi e qualora l'incidente renda non idoneo alla circolazione il mezzo e comporti un intervento presso un'officina autorizzata; se l'evento determina un intervento superiore alle **otto ore** di manodopera la garanzia si intenderà estesa anche al caso di incidente senza coinvolgimento di veicoli terzi. La garanzia opera anche in caso di incidente occorso durante l'uso di un'auto noleggiata.
In questi casi la Società rimborserà **le spese documentabili resesi indispensabili e improcrastinabili per far fronte alla circostanza** nelle prime **72 ore** successive all'incidente, effettivamente sostenute direttamente dall'assicurato.
A titolo esemplificativo ma non esaustivo sono comprese: le spese di taxi, le spese di traino, spese di facchinaggio bagagli, autista sostitutivo, assistenza minori, spese per il pernottamento forzato in itinere e, nel solo caso di incidente all'auto di proprietà, le spese per il noleggio di un mezzo sostitutivo.
Sono sempre escluse le spese per la riparazione dei veicoli e i danni causati ai terzi.
Art.2).MASSIMALI. La garanzia è prestata con il massimale di **Euro 1.000,00** per persona fino alla concorrenza massima di **Euro 2.000,00** per evento che coinvolga più persone in viaggio con lo stesso mezzo.
Art.3).FRANCHIGIA. Eventuali risarcimenti avverranno previa deduzione dello **scoperto del 20%** dell'importo indennizzabile con il minimo di **50,00 Euro** per persona.
Art.4).COMPORTAMENTO IN CASO DI SINISTRO
Per ottenere il rimborso delle spese sostenute l'Assicurato, **entro 15 giorni** dalla data del rientro, dovrà denunciare il sinistro alla Società, telefonando al numero verde **800 406858** attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 19:30 ed il sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00 od inviare la relativa richiesta a: **Unipol Assicurazioni S.p.A. – Ufficio Sinistri Turismo** - Casella Postale 124 Bologna – 40129 bologna 28 oppure **via e-mail sinistriturismo@unipol.it** completa dei seguenti documenti:
-.propri dati anagrafici e recapiti, codice fiscale,
-.copia del Certificato di Adesione alla copertura assicurativa (NCA)
-.codice IBAN, intestatario del conto e codice fiscale dell'Assicurato;
-.data, luogo e descrizione dettagliata dell'accaduto;
-.preventivi di riparazione rilasciati dall'officina;
-.fatture per il traino e/o il pernottamento forzato o in alternativa per il noleggio dell'auto sostitutiva, nonché eventuali altre fatture o ricevute delle spese sostenute per far fronte all'emergenza.
Se trasmessi via e-mail la Compagnia si riserva il diritto di richiedere gli originali dei documenti.

Familiari a casa

Inclusa

Art.1).OGGETTO. Qualora nel corso del viaggio i familiari dei viaggiatori rimasti a casa in Italia (coniuge/convivente, genitori, fratelli, figli, suoceri, generi, nuore, nonni, anche se non domiciliati nella medesima abitazione dell'Assicurato) dovessero trovarsi in difficoltà a seguito di improvvisa malattia o infortunio, potranno contattare la Struttura Organizzativa in funzione 24 ore su 24 al numero di Torino **+39 011 6523211** che provvederà a fornire loro i seguenti servizi di assistenza:
Art.2).CONSULTO MEDICO. Accertamento da parte dei medici della Struttura Organizzativa dello stato di salute del familiare per decidere la prestazione medica più opportuna e, se necessario, segnalazione del nome e recapito di un medico specialistico nella zona più prossima al luogo in cui si trova il paziente.
Art.3).INVIO DI MEDICINALI URGENTI dopo aver ritirato la ricetta presso il paziente e qualora questi fosse impossibilitato a reperire direttamente i farmaci necessari in conseguenza delle gravi condizioni di salute come risultante dalla certificazione del medico curante.
Art.4).INVIO DI UN MEDICO CASI DI URGENZA qualora dalle ore 20 alle ore 8 o nei giorni festivi, la Struttura Organizzativa giudichi necessario l'intervento del medico ed il paziente abbia difficoltà a reperirlo. In tal caso verrà inviato un medico convenzionato, o in alternativa verrà organizzato gratuitamente il **TRASFERIMENTO IN AMBULANZA** al centro medico idoneo più vicino.
Art.5).ASSISTENZA INFERMIERISTICA DOMICILIARE. Qualora il familiare abbia avuto la necessità di un ricovero ospedaliero e a seguito delle sue condizioni risultasse necessario, verrà messo a disposizione dalla Struttura Organizzativa un servizio di assistenza infermieristica domiciliare sino al giorno successivo il rientro dei viaggiatori e comunque entro il massimo di **Euro 500,00**.

La casa

Inclusa

Art.1).OGGETTO. Qualora durante l'assenza da casa, si verificassero situazioni di emergenza alla abitazione dell'Assicurato quali, allagamenti o improvvise infiltrazioni progressive rilevabili dall'esterno, incendio per il quale siano intervenuti i pompieri, furto, tentato furto, atti vandalici, e questi ne venga a conoscenza in qualche modo, contattando la Struttura Organizzativa in funzione 24 ore su 24 al numero di Torino **011.6523211** potrà ottenere le seguenti prestazioni di assistenza:
Art.2).INVIO DI UN IDRAULICO O ELETTRICISTA nel caso sia necessario contenere le perdite d'acqua al fine di limitare i danni alla casa, al mobilio e/o al vicinato, e/oppure un elettricista per ripristinare le condizioni minime di sicurezza e/o prevenire dispersioni pericolose o corti circuiti.
Art.3).INVIO DI UN FABBRO qualora non sia possibile reperire le chiavi dell'abitazione e previa autorizzazione scritta dell'Assicurato ivi residente, si renda necessario forzare l'accesso per consentire l'intervento all'interno degli altri artigiani, oppure ripristinare lo stato di sicurezza dei serramenti, nel caso suddetto, o a seguito di furto, tentato furto o atti vandalici.
Art.4).VIGILANZA DELL'ABITAZIONE mediante l'invio di una di una guardia giurata a presidio dei beni dell'Assicurato qualora ciò si rendesse necessario a seguito dei casi sopra menzionati. La prestazione è a carico della Società fino all'intervento di un artigiano e per la durata massima di 24 ore.
Art.5).ESCLUSIONI. Non sono assicurati i costi della manodopera necessaria, dei materiali e in generale delle soluzioni tecniche resesi necessarie e che rimarranno a carico del richiedente. Sono altresì esclusi gli eventi verificatisi qualora e/o in conseguenza del fatto che la casa, durante il viaggio, sia comunque abitata da altre persone.

Pacchetto Integrativo – opzionale

- **Estensione massimale spese mediche Europa Mondo 1.000.000,00 USA Canada 1.000.000,00**
- **ReproFull - Rischi Cancellazione, Schedule change, Ritardo, Missed connections dei trasporti: Riprotezione viaggio e/o Copertura penali**
- **Polizza Rischi Zero per forza maggiore**
- **Indennizzo ritardo partenza Volo**
- **Bagaglio: estensione alle attrezzature sportive o tecniche in generale**
- **Responsabilità civile del viaggiatore 100.000**

Estensione massimale Spese Mediche

Con presa in carico e pagamento diretto
fino a 1.000.000 Europa Mondo / 1.000.000 Usa/Canada

Opera se attivato il Pacchetto Integrativo sul Certificato di Adesione
Art.1).OGGETTO. La garanzia estende il massimale spese mediche previsto dalla garanzia **Spese Mediche** inclusa nella copertura **del Pacchetto Base**.
Il massimale per le spese mediche, farmaceutiche e ospedaliere incontrate fuori dall'Italia viene esteso da **Euro 30.000,00** (incluso) fino alla somma di **Euro 1.000.000,00 per la destinazione Europa e Mondo** e fino a **Euro 1.000.000,00 per la destinazione Usa/Canada.**
Art.2).FRANCHIGIE. Le Garanzie/Prestazioni sono prestate con una franchigia pari a **Euro 50,00**.
Art.3).COMPORTAMENTO IN CASO DI SINISTRO
L'Assicurato dovrà attenersi a quanto previsto alle istruzioni ed obblighi riportati nella garanzia **"Spese Mediche"** inclusa nella copertura **del Pacchetto Base**
CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE: per quanto qui non diversamente regolato valgono a tutti gli effetti le condizioni e limitazioni della garanzia "Spese Mediche" inclusa nella copertura del Pacchetto Base.

Reprofull

Cancellazione, Schedule change, Ritardo, Missed Connection dei Voli e/o trasporti:
Riprotezioni e/o copertura delle penali

Opera se attivato il Pacchetto Integrativo sul Certificato di Adesione
Art.1).OGGETTO. La garanzia opera in caso di **Cancellazione di un volo o di altro mezzo di trasporto** (andata, ritorno, incluse le tratte in congiunzione o interne, da parte della compagnia aerea, di navigazione o di altro mezzo di trasporto regolarmente prenotato) a seguito di qualsiasi causa o emergenza - decisione del vettore o sciopero, guasto, eventi atmosferici, eventi bellici, terroristici o socio-politici, causa di forza maggiore in generale – che renda necessaria la modifica dei servizi ovvero del viaggio originariamente programmato.

La garanzia è estesa anche nel caso di **Schedule change** o di **Ritardo della partenza o arrivo,** di un volo o trasporto regolarmente prenotato, che causi o che causerebbe la **Mancata Coincidenza** con i trasporti successivi prenotati, comprese le Crociere.

In questi casi la Società rimborsa all'assicurato, **o all'operatore turistico** che ha sostenuto i costi o effettuato la riprotezione per suo conto anche in un periodo di viaggio successivo, le seguenti perdite e maggiori spese **ragionevolmente** sostenute:

a)._le spese di riprotezione per l'acquisto di **servizi turistici alternativi e di trasporto** idonei a raggiungere le destinazioni in programma;
b)._**le penali sostenute per i servizi annullati, modificati o persi per no-show in conseguenza degli eventi in oggetto;**
c)._le spese di **alloggio per le notti di soggiorno extra** resesi necessarie in ragione della modifica del servizio di trasporto sostitutivo, entro il sottolimite di **Euro 100** al giorno fino a massimo **3 giorni**.
d)._Se la riprotezione non è attuabile o non è accettabile per l'assicurato e quest'ultimo **rinuncia al viaggio** entro il massimale assicurato sono coperte le penali applicate sui servizi annullati e non rimborsabili dai fornitori.

Le garanzie sono prestate al netto dei recuperi dovuti o accordati dai fornitori direttamente o indirettamente, per i servizi in tutto o in parte non erogati o contrattualmente rimborsabili.
Art.2).MASSIMALI. La copertura opera fino al massimale di **Euro 1.500 a persona** con il massimo di Euro **60.000** per evento/gruppo.
Per evento si intenderà la cancellazione/ritardo/modifica di un mezzo di trasporto, che abbia interessato più persone iscritte allo stesso programma di viaggio/gruppo assicurato.

Il massimale per persona assicurato con l'adesione alla polizza, si intende complessivo, fino a esaurimento anche nel caso si verifichi più di un evento rimborsabile nel corso dello stesso programma di viaggio assicurato.
Art.3).RECUPERI. La Società si intende surrogata per la rivalsa nei confronti di eventuali terzi o fornitori, responsabili o per quanto dagli stessi contrattualmente dovuto.
Art.4).ESCLUSIONI. La Società non è tenuta a fornire la garanzia per tutti i sinistri provocati o dipendenti da dolo e colpa con previsione dell'organizzatore del viaggio e del passeggero, o **da eventi conosciuti e/o di dominio pubblico** al momento della prenotazione o dell'adesione alla polizza. Anche in caso di attivazione di più polizze Unipol a garanzia del medesimo rischio, è comunque esclusa la copertura cumulativa dei massimali oltre i 4.500 Euro per persona e 60.000 Euro per lo stesso "evento/gruppo".
Le esclusioni specifiche superano e sostituiscono quelle generali.

Art.5)._COMPORTAMENTO IN CASO DI SINISTRO. L'Assicurato o chi per lui, entro 15 giorni dal verificarsi dell'evento e comunque entro e non oltre i 15 giorni dalla data del rientro, dovrà denunciare il sinistro alla Società inviando una mail a: **sinistriturismo@unipol.it** oppure telefonando al numero verde 800406858 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 19:30 ed il sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00 (come data di invio farà fede la data risultante dalla e-mail). La denuncia dovrà contenere:
-.nell'**oggetto e-mail** inerenti il sinistro, indicare sempre "Sinistro Cancellazione trasporto – assicurato Nome Cognome – polizza n. **209176579**"
-.una descrizione dettagliata dell'avvenimento;
-.cognome, nome, indirizzo, Codice Fiscale, codice IBAN;
-.copia del Certificato di Adesione;
-.descrizione dettagliata del Pacchetto Viaggio inizialmente previsto con riferimento ai singoli servizi e alle relative penali contrattualmente applicabili; contratto di viaggio;
-.descrizione piano operativo Voli o traghetti o mezzi di trasporto comprese crociere;
-.documentazione comprovante la conferma della prenotazione da parte del vettore;
-.comunicazione del vettore relativo alla cancellazione o ritardo o *schedule change* del mezzo di trasporto;
-.comunicazione del vettore o dell'agenzia inerente l'eventuale proposta di riprotezione del mezzo di trasporto;
-.eventuale titolo di viaggio di riprotezione con evidenza del maggior costo pagato;
-.estratti conto di penale o evidenza di non rimborsabilità della quota servizi perduti per no-show
-.eventuale fattura dell'alloggio per il prolungamento del soggiorno imprevisto.
In aggiunta in caso di rinuncia definitiva al viaggio:
-.la stampa da sistema (crs), rilasciata e timbrata dall'Agenzia di viaggi, riportante i riferimenti del biglietto del volo cancellato o del traghetto, la compagnia aerea o marittima e la misura delle penali previste in caso di annullamento o modifica dei servizi prenotati.
Oppure, in caso di biglietti forniti dal tour operator, copia del regolamento delle penali.
-.Documento di refund delle tasse aeroportuali, o in alternativa dichiarazione di non volato, emesso dal vettore aereo
-.copia dei biglietti del mezzo di trasporto diverso dal volo e relativo regolamento penali previsto.
In caso di denuncia telefonica la documentazione richiesta andrà comunque inviata entro e non oltre i **15 giorni** dalla data del rientro a mezzo email come sopra indicato a Unipol Assicurazioni S.p.A. - Ufficio Sinistri Turismo - Casella Postale 124 Bologna – 40129 bologna 28 oppure e-mail a: sinistriturismo@unipol.it

Garanzia "Viaggi Rischi Zero" speciale

Opera se attivato il Pacchetto Integrativo sul Certificato di Adesione
Art.1).OGGETTO. La garanzia copre le conseguenze economiche derivanti dalla forzata modifica del viaggio resasi necessaria **dopo l'inizio del viaggio** e/o l'interruzione del viaggio stesso a seguito di: **eventi Fortuiti**, eventi Sociopolitici (Scioperi, Atti Terroristici, Guerre, Colpi Di Stato Ecc.), eventi atmosferici catastrofali (Cicloni, Inondazioni, Terremoti Ecc.), casi di forza maggiore in generale.
Ai fini della presente garanzia per "inizio viaggio" si intenderà l'effettiva operatività ed erogazione del primo servizio di alloggio o l'effettiva partenza/decollo del primo mezzo di trasporto previsto dal contratto di viaggio.
A seguito dei suddetti eventi che provochino la necessità della modifica del viaggio già iniziato o il rientro anticipato, in questi casi, la Società rimborsa all'assicurato, o all'operatore turistico che ha effettuato la riprotezione per suo conto:
a) il costo sostenuto per la modifica dei servizi turistici e per far fronte a situazioni di emergenza verificatesi dopo l'inizio del viaggio, cioè i costi di riprotezione essenziali ed indispensabili, sostenuti direttamente dal viaggiatore o per suo conto, anticipati dal Tour Operator/Contraente.
Sono comprese le spese di riprotezione resesi necessarie a seguito di mancata coincidenza causata da ritardi o dirottamento dei mezzi di trasporto avvenuti **dopo** la partenza per qualsiasi motivo, a condizione che siano stati prenotati, e assicurati, dal Tour Operator nell'ambito del pacchetto turistico e nel pieno rispetto delle norme in materia di "connecting time" e sempre che tali riprotezioni non vengano fornite per consuetudine dal Vettore; Nel caso si verifichi un ritardo di arrivo alla destinazione prevista è anche ammesso il rimborso delle le penali sostenute per i servizi annullati, modificati o persi per no-show.
b) il costo della parte di viaggio non usufruita a causa del forzato rientro anticipato (quota individuale di partecipazione pagata e assicurata, al netto della quota di iscrizione e/o assicurazione, diviso in giorni di durata del viaggio moltiplicato i giorni mancanti all'ultimazione del viaggio).
Art.2).RECUPERI: In tutti i casi L'assicurato e il Contraente si impegnano a corrispondere alla Società ogni importo ottenuto dai fornitori dei servizi turistici e/o enti, ed i costi non sostenuti in relazione agli eventi oggetto della copertura. La Società si intende surrogata fino alla concorrenza della somma liquidata in tutti i diritti e le azioni che l'Assicurato può avere nei confronti degli eventuali responsabili dei danni.
Art.3).MASSIMALI: I risarcimenti di cui sopra verranno riconosciuti entro un massimale pari al costo del viaggio a persona, con il massimo di **Euro 3.000,00** per passeggero e di **Euro 150.000,00** per anno assicurativo. In caso di esaurimento del suindicato massimale per anno, la Società dichiara di essere disponibile al reintegro dello stesso a condizioni da convenirsi.
Art.4).ESCLUSIONI SPECIFICHE: sono esclusi dalla garanzia gli esborsi causati da: fatti conosciuti o avvenuti o a scioperi conosciuti o programmati prima dell'inizio del viaggio organizzato; insolvenza, morosità o mancato adempimento di obbligazioni pecuniarie facenti capo all'organizzatore e/o venditore del viaggio assicurato; dolo e colpa con previsione dell'organizzatore del viaggio organizzato e del passeggero; infortunio o la malattia da chiunque subiti.

Art.5).COMPORTAMENTO IN CASO DI SINISTRO
L'Assicurato, entro 15 giorni dal verificarsi dell'evento e comunque entro e non oltre **15 giorni** dalla data del rientro, dovrà denunciare il sinistro alla Società, telefonando al numero verde **800406858** attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 19:30 e il sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00, o inviare la relativa richiesta a **Unipol Assicurazioni S.p.A. – Ufficio Sinistri Turismo** - Casella Postale 124 Bologna – 40129 bologna 28 oppure **via e-mail sinistriturismo@unipol.it** contenente una descrizione dettagliata dell'avvenimento e corredata dalla seguente documentazione:
-.cognome, nome, indirizzo, Codice Fiscale, codice IBAN, intestatario del conto e codice fiscale dell'Assicurato per poter effettuare il rimborso del sinistro ove liquidabile;
-.copia del Certificato di Adesione;
-.estratto conto di prenotazione;
-. ricevute e fatture delle spese sostenute.
-.documentare l'impossibilità di usufruire dei servizi originariamente previsti, quindi documentare la natura e l'entità dell'evento, documentare la necessità dei servizi sostitutivi acquistati e l'eventuale necessità del rientro anticipato.
-. operativo Voli;
-.descrizione del Pacchetto del Viaggio inizialmente previsto.
In caso di denuncia telefonica la documentazione richiesta andrà inviata a **Unipol Assicurazioni S.p.A. – Ufficio Sinistri Turismo** - Casella Postale 124 Bologna – 40129 bologna 28 oppure **via e-mail sinistriturismo@unipol.it**

Indennizzo per ritardo partenza volo

Opera se attivato il Pacchetto Integrativo sul Certificato di Adesione
Art.1).OGGETTO. Se, in conseguenza di qualsiasi motivo, il volo di andata (o i mezzi qualora il viaggio dovesse prevedere più tratte) previsto dal contratto di viaggio dovesse partire o arrivare alla stazione finale di destinazione con un ritardo superiore alle 8 ore rispetto all'orario indicato nel biglietto di viaggio oppure nell'ultima convocazione/programma trasmessa dalla Contraente, la Compagnia eroga un'indennità per passeggero di **Euro 100,00**.
Il calcolo del ritardo verrà effettuato in base all'effettivo orario di partenza ufficializzato dal vettore, rispetto all'ultimo aggiornamento dell'orario di partenza comunicato ufficialmente dal Tour operator all'Assicurato, presso l'agenzia di viaggi o corrispondente locale, fino al giorno precedente la partenza.
La garanzia è valida per i ritardi dovuti a qualsiasi motivo esclusi i fatti conosciuti o avvenuti od a scioperi conosciuti o programmati fino al giorno precedente la partenza.
La garanzia è operante solo nel caso che i biglietti di viaggio siano stati emessi/rilasciati dalla Contraente così come risulterà dall'estratto conto di prenotazione.

Art.2).COMPORTAMENTO IN CASO DI SINISTRO
L'Assicurato, **entro 15 giorni** dalla data del rientro, dovrà denunciare il sinistro alla Società, telefonando al numero verde **800406858** attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 19:30 ed il sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00, od inviare la relativa richiesta a **Unipol Assicurazioni S.p.A. – Ufficio Sinistri** - Casella Postale 124 Bologna – 40129 bologna 28 oppure **via e-mail sinistriturismo@unipol.it** corredata dai seguenti documenti:
-.cognome, nome, indirizzo, copia del Certificato di Adesione alla copertura assicurativa, codice IBAN, intestatario del conto e codice fiscale dell'Assicurato per poter effettuare il rimborso del sinistro ove liquidabile.
-.documentazione dell'avvenuto ritardo della partenza del volo di andata. La documentazione che certifichi l'orario di effettiva partenza andrà conseguita dall'Assicurato direttamente e presso il vettore e andrà fornita contestualmente alla denuncia di sinistro unitamente all'estratto conto di prenotazione comprovante che l'emissione dei biglietti di viaggio è stata effettuato dal Tour Operator;
-.la copia dei biglietti stessi;
-.l'eventuale foglio convocazione, voucher e/o le comunicazioni di aggiornamento di orario.
In caso di denuncia telefonica la documentazione richiesta andrà inviata a **Unipol Assicurazioni S.p.A. – Ufficio Sinistri Turismo** - Casella Postale 124 Bologna – 40129 bologna 28 oppure **via e-mail sinistriturismo@unipol.it**

Bagaglio - Estensione speciale attrezzature

(Attenzione: i reclami vanno effettuati immediatamente ai diretti responsabili e sul posto, come anche la denuncia alle autorità: rispetta esattamente i tempi e le modalità di denuncia, diversamente potresti perdere il diritto al rimborso!)

Opera se attivato il Pacchetto Integrativo sul Certificato di Adesione
Art.1).OGGETTO. A integrazione di quanto assicurato dalla garanzia Bagaglio della polizza base, con la presente estensione si assicura il rimborso delle perdite conseguenti a furto, rapina, scippo, incendio dei seguenti oggetti che l'assicurato porta con sé durante il viaggio:
_ATTREZZATURE SPORTIVE in generale, compreso ad esempio quanto necessario per la pratica di SCI, SURF, WINDSURF, KITESURF, IMMERSIONI e PESCA,
_ATTREZZATURE TECNICHE in generale, quali ad esempio APPARECCHIATURE AUDIO / VISIVE / MUSICALI / ESPOSITIVE o di PRESENTAZIONE necessarie nel corso del viaggio.
E' compresa la mancata riconsegna o danneggiamento causato dal vettore a cui gli oggetti assicurati sono consegnati per il trasporto nel solo caso gli oggetti debbano necessariamente essere imbarcati in stiva in ragione dell'ingombro o in base alle norme del vettore.
Art.2). MASSIMALI. Questa estensione assicura un massimale di **Euro 2.000,00** per evento e per periodo assicurato a valere unicamente per la copertura delle perdite relative ai soli oggetti di cui al punto 1); in questi casi il massimale si intende valido senza sottolimiti per oggetto.
Art.3).SPESE DI PRIMA NECESSITÀ. In caso di ritardata (non inferiore alle 12 ore) o mancata riconsegna del bagaglio da parte del vettore, la Società entro la somma assicurata di **Euro 250,00** aggiuntive rispetto alla Garanzia Bagaglio base (a valere solo per gli

oggetti di cui al punto 1) rimborserà le spese sostenute e documentate per l'acquisto o noleggio effettuati prima del termine del viaggio, di materiale sportivo o materiale tecnico (punto 1) considerabile di prima necessità in riferimento allo scopo del viaggio.
Art.4).ESCLUSIONI e LIMITAZIONI. La garanzia non opera quando gli oggetti assicurati vengano lasciati in automobile, nel camper, nel caravan o a bordo di motocicli o altri veicoli, **oppure lasciati incustoditi o in custodia a terzi che non siano i fornitori dei servizi** di viaggio prenotati.
La liquidazione viene effettuata in base al valore commerciale che avevano gli oggetti assicurati al momento del sinistro. In caso di danno parziale, la Società rimborsa le spese sostenute dall'Assicurato per riparare gli oggetti assicurati. L'indennizzo non potrà in ogni caso superare il valore commerciale che gli oggetti avevano al momento del sinistro.

Art.5). COMPORTAMENTO IN CASO DI SINISTRO
L'assicurato in caso di danni o perdite al bagaglio deve **osservare esattamente quanto previsto dall'Art.5) dell'assicurazione Bagaglio di Base** della presente polizza, **VEDI SOPRA**.
ATTENZIONE: in osservanza dell'**Art.6). ULTERIORI OBBLIGHI DELL'ASSICURATO,** l'Assicurato è tenuto a salvaguardare il diritto di rivalsa della Società nei confronti del responsabile della perdita o danno del bagaglio, quindi deve sporgere immediato **reclamo scritto** nei confronti dell'albergatore, vettore o altro responsabile. Deve altresì denunciare i casi di furto, scippo o rapina all'Autorità del **luogo di avvenimento**.

Responsabilità civile del viaggiatore

(L'Assicurato non deve fare riconoscimenti di responsabilità o di transazioni con il danneggiato senza il preventivo benestare di Unipol Assicurazioni S.p.A.. Deve invece osservare quanto previsto all'Art.6.Comportamento e obblighi in caso di sinistro)

Opera se attivato il Pacchetto Integrativo sul Certificato di Adesione
Art.1).OGGETTO E MASSIMALI
Unipol Assicurazioni S.p.A. terrà indenne l'Assicurato, entro un limite per evento e per l'intera durata del viaggio di **Euro 100.000,00** delle somme che lo stesso dovrà pagare quale civilmente responsabile ai sensi di legge per danni involontariamente cagionati a terzi, per morte, lesioni personali e danneggiamenti a cose in conseguenza di un fatto accidentale verificatosi durante il viaggio.
Art.2).GESTIONE DELLE VERTENZE E SPESE DI RESISTENZA
La Società assume fino a quando ne ha interesse la gestione delle vertenze, tanto in sede stragiudiziale che giudiziale, sia civile che penale, a nome dell'Assicurato designando ove occorra legali o tecnici ed avvalendosi di tutti i diritti o azioni spettanti all'Assicurato stesso. L'Assicurato è tenuto a prestare la propria collaborazione per permettere la gestione delle suddette vertenze e a comparire personalmente in giudizio ove la procedura lo richieda.
La Società ha diritto di rivalersi sull'Assicurato del pregiudizio derivatole dall'inadempimento di tali obblighi. Sono a carico della Società le spese sostenute per resistere all'azione promossa contro l'Assicurato, entro il limite di un importo pari al quarto del Massimale stabilito in polizza per il danno cui si riferisce la domanda. Qualora la somma dovuta al danneggiato superi detto Massimale, le spese vengono ripartite fra la Società e l'Assicurato in proporzione del rispettivo interesse.
La Società non riconosce le spese incontrate dall'Assicurato per legali o tecnici che non siano da essa designati e non risponde di multe o ammende né delle spese di giustizia penale.
Art.3).ESCLUSIONI E LIMITAZIONI
Oltre quanto escluso dalle "Esclusioni e Norme Generali", sono escluse le spese per professionisti nominati direttamente dall'Assicurato, nonché i danni: da furto o da incendio, esplosione e scoppio; a cose che l'Assicurato abbia in consegna o custodia o detenga a qualsiasi titolo; inerenti all'attività professionale dell'Assicurato, di qualunque natura, se causati a familiari o compagni di viaggio; derivanti da attività venatorie; da inquinamento e/o contaminazione, di qualunque natura; derivanti dalla proprietà, possesso o uso - tranne che come passeggero - di aerei, veicoli, camper, roulotte, imbarcazioni, natanti non a motore di lunghezza superiore a metri 7,50; derivanti da competizioni sportive.
Art.4).SCOPERTO. Questa garanzia è prestata con l'applicazione di uno scoperto pari al 10% del danno con un minimo di Euro 500,00 per ogni danno a cose.
Art.5).DISPOSIZIONI E LIMITAZIONI
La garanzia è prestata in secondo rischio rispetto ad eventuali altre polizze di responsabilità civile operanti a garanzia dello stesso rischio.

Art.6).COMPORTAMENTO E OBBLIGHI IN CASO DI RECLAMO DI RESPONSABILITA' CIVILE
L'Assicurato non deve fare riconoscimenti di responsabilità o di transazioni con il danneggiato senza il preventivo benestare di Unipol Assicurazioni S.p.A. Deve invece effettuare entro tre giorni da quando ne ha avuto conoscenza, denuncia scritta a Unipol Assicurazioni S.p.A. - Ufficio Sinistri Turismo - Casella Postale 124 Bologna – 40129 bologna 28 oppure via **e-mail sinistriturismo@unipol.it** . Con la denuncia deve fornire tutte le seguenti informazioni: propri dati e recapiti ove sia reperibile, codice fiscale; descrizione dettagliata di come si sono svolti i fatti; nomi e indirizzi dei danneggiati e dei testimoni; la data ed il luogo di accadimento; allegare eventuale reclamo ricevuto dai danneggiati e tutti i documenti utili alla gestione del reclamo.
L'Assicurato dovrà altresì immediatamente inviare alla Società qualsiasi forma di ordinanza, mandato, citazione in giudizio o altro documento legale ricevuto anche successivamente, inerente a qualsiasi richiesta di indennizzo al seguente indirizzo: Unipol Assicurazioni S.p.A. - Ufficio Sinistri Turismo - Casella Postale 124 Bologna – 40129 bologna 28 oppure via e-mail sinistriturismo@unipol.it

Informative e Privacy

UFFICIO SINISTRI TURISMO. In caso di necessità riguardo alle prestazioni oggetto della seguente polizza, oltre ai riferimenti indicati nelle singole garanzie, l'indirizzo di riferimento è: **Unipol Assicurazioni S.p.A. – Ufficio Sinistri Turismo - Casella Postale 124 Bologna – 40129 bologna 28** oppure Via della Unione Europea, 3/B – 20097 San Donato Milanese (MI) **oppure via e-mail: sinistriturismo@unipol.it**

INFORMAZIONI SULL'IMPRESA DI ASSICURAZIONE

1. Informazioni generali

Società - Unipol Assicurazioni S.p.A., in breve Unipol S.p.A., sede Legale in Italia, Via Stalingrado, 45 - 40128 Bologna; tel. +39 051.5077111; sito internet: www.unipol.it; e-mail: info-danni@unipol.it, PEC: unipol@pec.unipol.it; Capogruppo del Gruppo Assicurativo Unipol, Società iscritta all'Albo Imprese di Assicurazione e Riassicurazione Sez. I al numero 1.00183.

2. Informazioni sulla situazione patrimoniale dell'Impresa

Con riferimento all'ultimo bilancio approvato, relativo all'esercizio 2024, il patrimonio netto dell'Impresa è pari a € 7.077,25 milioni e il risultato economico di esercizio risulta pari a € 775,99 milioni. L'indice di solvibilità relativo all'esercizio 2024 è pari a 2,56 volte il requisito patrimoniale di solvibilità. La Relazione sulla Solvibilità e sulla Condizione Finanziaria dell'impresa (SFCR), è disponibile sul sito www.unipol.it.

Reclami all'impresa assicuratrice

I reclami devono essere inoltrati per iscritto a: Unipol Assicurazioni S.p.A. - Customer Advocacy - Via della Unione Europea n. 3/B, 20097 - San Donato Milanese - (MI) - Fax: 02.51815353; e-mail: reclami@unipol.it, oppure utilizzando l'apposito modulo disponibile sul sito www.unipol.it. I reclami devono indicare nome, cognome, domicilio e Codice Fiscale (o Partita IVA) del reclamante, nonché la descrizione della lamentela. Ricevuto il reclamo, la funzione Customer Advocacy deve fornire il riscontro nel termine massimo di 45 giorni (60, se il reclamo riguarda il comportamento dell'Agente o dell'intermediario a titolo accessorio e relativi dipendenti e collaboratori). Ulteriori informazioni sui reclami riguardanti il comportamento degli intermediari sono consultabili sul sito www.unipol.it.

Reclami all'IVASS

In caso di esito insoddisfacente o risposta tardiva, è possibile rivolgersi a: IVASS, Via del Quirinale 21 – 00187 Roma, Fax 06.42.13.32.06, PEC: ivass@pec.ivass.it. Info su: www.ivass.it, anche con il modello ivi disponibile.

Prima di ricorrere all'autorità giudiziaria è possibile avvalersi di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, quali:

Mediazione

Interpellando un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito www.giustizia.it. (d.lgs n. 28/2010). Condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

Negoziazione assistita

Tramite richiesta del proprio avvocato a Unipol.

Altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie

Arbitrato irrituale: Le controversie di natura medica sull'indennizzabilità del Sinistro e/o sulle sue conseguenze possono essere demandate con comunicazione scritta a un collegio di tre medici che risiede nel comune, sede di Istituto di medicina legale, più vicino al luogo di residenza dell'Assicurato.

Reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente, chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET per la risoluzione della lite transfrontaliera di cui sia parte il reclamante avente il domicilio in Italia.

INFORMATIVA PRIVACY

INFORMATIVA al Cliente sull'uso dei Suoi dati e sui Suoi diritti

Gentile Cliente, ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 - Regolamento generale sulla protezione dei dati (di seguito, il "**Regolamento**"), La informiamo che, al fine di fornirLe i prodotti e/o i servizi assicurativi richiesti o previsti in Suo favore, saranno trattati alcuni dati personali a Lei e/o ad altri soggetti riferibili (in via esemplificativa, altri soggetti assicurati o beneficiari di polizza, aderenti ad associazioni che abbiano stipulato specifiche convenzioni con la Compagnia - come infra definita - ed in ragione delle quali Lei potrà eventualmente ricevere sconti o vantaggi).

Chi tratterà i dati personali? Titolare del trattamento dei Suoi dati è Unipol Assicurazioni S.p.A. (www.unipol.it) con sede in Via Stalingrado 45 - 40128 Bologna (di seguito, la "Compagnia").

Per ogni dettaglio: QUALI DATI PERSONALI TRATTEREMO, PERCHÉ TRATTEREMO I SUOI DATI, COME TRATTEREMO I SUOI DATI, A CHI COMUNICHEREMO I DATI, PER QUANTO TEMPO TRATTEREMO I DATI, I SUOI DIRITTI, sono forniti tutti **i dettagli attraverso il link: https://yescode.com/docs/InformativaPrivacyUnipol.pdf oppure attraverso il qr-code.**

ENGLISH VERSION

Translation of travel assistance, medical expenses and Covid supplementary guarantees covered by this policy.
Unipol Assicurazioni Spa, with the present insurance policy no. 209176579 App.07, insures travellers on the basis of the contents of the attached/document Certificate of Adherence named "Certificato di Adesione".
In particular what is indicated in the Parameters and Options:
***Area of cover / Area di copertura**: Italy/Europe (including Mediterranean countries) World with or without USA/Canada*
Start date of cover / Data di inizio copertura
End date of cover / Data di fine copertura
Names and surnames of insured persons / Nomi e Cognomi degli assicurati
The insurance policy also includes covid-related pathologies and, more generally, in the event of illness or injury of the traveler, it provides for the organization of 24-hour assistance services, the payment of medical expenses. Below are the details of the Guarantees.

TRAVEL ASSISTANCE SECTION
(including pandemics)

Art.1 - Purpose of the cover
*The Company shall provide the Insured, if he/she finds himself/herself in difficulties following the occurrence of an unforeseen event, with the immediate assistance services described below through the Organizer, which has doctors, technical experts and operators, available 24 hours a day by phoning the **Turin number +39 0116523211**, under a specific agreement entered into with UnipolAssistance Servizi S.c.r.l. - Corso Massimo d'Azeglio 14, 10125 Turin. The Organizer will provide, at the Company's expense, the following Assistance services to insured Customers/Travelers:*

Art.2 - Consultation with a doctor and referral to a specialist
Assessment by the Organizer's doctors of the Insured's state of health to decide on the most appropriate medical service and, if necessary, provide the name and address of a specialist doctor in the nearest area to the Insured's location.

***Art.3 - Dispatch of Urgent Drugs** when the Insured urgently requires drugs for his/her treatment, for which he/she has a valid medical prescription and which cannot be found locally, provided that they are marketed in Italy.*

Art.4 - Medical transport
a). To the nearest suitable location for emergency care;
b). From the medical center where the first emergency care was provided to a better-equipped medical center. Use of the medical aircraft is limited to local travel.
c). In the event of medical transportation of the Insured departing from an island to a better-equipped medical center, the Company, upon specific request, will organize, covering the related costs, transportation for family members or a traveling companion, provided they are also insured.

***Art. 5). MEDICAL RETURN OF THE INSURED** by the most suitable means to the place of residence or to a well-equipped hospital in Italy, made necessary by an accident or illness that, in the opinion of the Organizational Structure's doctors, cannot be treated locally. Transportation is entirely organized at Unipol's expense and includes medical or nursing care during the trip, if necessary. Transportation from non-European countries, except those in the Mediterranean Basin and the Canary Islands, is provided exclusively on scheduled economy class aircraft, possibly with stretchers.*

***Art. 5.1). VOLUNTARY RETURN.** In the event of illness or injury requiring initial treatment with a pathology certified by a hospital or emergency room, if the insured voluntarily decides not to continue the stay, or to forgo on-site treatment and the assistance procedures of the Organizational Structure and/or proceeds with voluntary discharge and/or decides to voluntarily interrupt the trip and organize the return home independently, assuming all clinical and legal responsibility, in all these cases the policy will lapse; only expenses incurred in agreement with the Organizational Structure up to the time of discharge or interruption of the trip will be reimbursed.*
However, upon return, a contribution of 80% of the documented essential expenses incurred for the voluntary early return home may be reimbursed, up to a maximum limit per event, including any family members or a travel companion, of €750.00 for trips within Italy and €1,500.00 for trips abroad.

***Art.6 - Repatriation of a Convalescent Insured** if, as specifically prescribed by a doctor, their state of health prevents them from returning home by the means originally planned. Reimbursement of additional accommodation expenses for the Insured Party and for a family member or travel companion who has remained to provide assistance is also included, up to a limit of €100.00 per person/day and for a maximum of 10 days after the scheduled return date, made necessary by the Insured Party's state of health.*
As an alternative to returning to their residence, only transportation costs from the place of hospitalization during the trip to a subsequent destination booked as part of the tour are reimbursed. The reimbursement is extended to a family member or travel companion who has remained to provide assistance and to any minors.

***Art.7 - Transport of the Body** of the Insured from the place of death to the place of residence. Funeral expenses and any expenses for recovering and searching for the body are excluded.*

***Art.8 - Repatriation of family** or one (only) travel companion, provided they are insured, following medical return, return of a convalescent, early return, or death of the Insured.*

***Art.9 - Early return of the Insured** to their residence in the following cases:*
a). In the event of the death or sudden hospitalization with imminent danger to the life of a family member in Italy, if the Insured requests to return before the scheduled date and by a means other than that initially planned; the Organizational Structure will arrange for the Insured's early return or will reimburse, always against valid medical documentation, even if produced subsequently, the necessary expenses incurred up to the cost limit of the economy class air ticket or first class rail ticket.
b). If the Insured's health condition, following a cast, brace, or hospitalization during the trip, at the sole discretion of the Organization's doctors, prevents the continuation of the stay or trip according to the initially planned program, the Organization will arrange and/or cover the expenses necessary for the early return of the Insured, family members, and/or a travel companion to their residence by the means deemed necessary, with a maximum limit per person of €750.00 for trips within Italy and €1,500.00 for trips abroad.

***Art.10 - Travel of a family member** if the Insured is hospitalized - for a period of more than **3 days** - and when there is no adult family member locally, an economy class return air ticket or first class return train ticket will be reimbursed, along with accommodation expenses up to a maximum of € **100,00** per day for a maximum of **10 days**, to allow a family member to travel to the patient, also to assist any travelling minors.*

***Art.11 - Interpreter available abroad** if the Insured, following hospitalization or legal proceedings concerning him/her for culpable circumstances that occurred abroad, finds it difficult to communicate in the local language, the Organizer undertakes to provide an interpreter and cover the corresponding costs, only for the time needed for the interpreter's professional activity, with a maximum limit of **1.000,00 Euro**.*

***Art.12 - Notification of a lawyer** when the Insured is held criminally or civilly liable for culpable acts that occurred abroad and are attributable to him/her, the Organization will provide the name of a lawyer and will advance the defense costs of the Insured up to the maximum amount of **2.500,00 Euro**; furthermore, again against an adequate bank guarantee and up to the maximum amount of **15.000,00 Euro**, it will advance any criminal deposit requested by the judge.*

***Art.13 - Advance for essential expenses** if the Insured needs them due to unforeseen events of proven gravity and not caused through his/her fault, against an adequate bank guarantee, the Organizer will pay any invoices locally or advance the amount of money required up to a maximum of **5.000,00 Euro**.*

***Art.14 - Transmission of urgent messages** if the Insured is unable to send messages to people residing in Italy, the Organizer will communicate the message to the recipient.*

***Art.15 - Documented telephone and telegraphic expenses**, incurred to contact the Organizer in case of need, are reimbursable up to **100,00 Euro**.*

***Art.16 - Search and Rescue Expenses** Research expenses incurred are insured provided they are carried out by official organizations, up to a maximum of **€1,500.00**. As a partial exception to the exclusions and expense limits that can be reimbursed without prior authorization, medical assistance and transportation for travel to remote areas is covered only if it can be obtained through local organizations, if necessary and unpostponable, and in any case up to 80% of the expenses, with a maximum of **€5,000.00** per event.*

***art. 17). Ancillary expenses and maximum reimbursements**: In the event of hospitalization of the traveler, documented unforeseen expenses are permitted, in addition to the insured amount, up to a maximum reimbursable amount of €1,000.00 per event. This may be used to supplement the maximum reimbursable amounts for the services provided, or for other services not already insured, provided they are inherent and consequential and are necessary and unavoidable to address the circumstances. These expenses are reimbursable to the insured even if incurred by travel companions involved or who were providing assistance.*
Expenses for the purchase of food and items are excluded, except for items essential for support or treatment, such as braces or similar items prescribed by a doctor.

Art.18 - What to do in the event of a claim
*Assistance can be obtained by phoning the **Turin number: +39 0116523211***
You can also contact the Organizational Structure by email:
assistenzaviaggi@unipolassistance.it
(To request a phone call from the Organizational Structure,
you can send a WhatsApp message to +39 339 9958 393)
If required, the Insured shall:
• notify the Organizer of his/her personal details, tax code and the details of his/Certificate of Adherence to insurance coverage (NCA)

• *give details of his/her location and telephone number.*
Attention: As provided for in Articles 19 and 1 Medical Expenses below, for expenses exceeding €1,500.00, prior approval by the Organizational Structure is always required.

Art.19 - Provisions and restrictions

The Guarantees/Services are provided exclusively subject to agreement with the Organizer.
For the Guarantees/Services referred to in Articles: 04 (MEDICAL TRANSPORT) - 05 (MEDICAL RETURN OF THE INSURED) - 06 (RETURN OF THE CONVALESCENT INSURED) - 07 (TRANSPORT OF THE BODY) - 08 (REPATRIATION OF FAMILY) - 09 (EARLY RETURN OF THE INSURED) - 10 (TRAVEL OF A FAMILY MEMBER), if the Insured, due to force majeure, has made his own travel arrangements and incurred the related expenses, the Company, upon presentation of the original appropriate medical certificate issued on site and expense documents, will reimburse up to a maximum of €1,500.00 and in any case to the extent strictly necessary.
1.- For Insureds residing abroad, repatriation expenses are covered within the limits of the cost of returning to Italy.
2.- The Insured is required to return to the Company any unused travel tickets following services received.
3.- The Company, having assessed the patient's condition at the sole discretion of the Organizational Structure's doctors, reserves the right to transfer the Insured to a healthcare facility other than the initial hospitalization facility or even to arrange for the Insured's medical repatriation.
Waiver or refusal by the Insured or his/her representative of the provisions of the Organizational Structure will result in the cancellation of the insurance coverage under this policy, including the guarantees relating to the reimbursement of "Medical Expenses."

MEDICAL EXPENSES SECTION (with direct collection and payment)

Art.1).Purpose of the cover

The cover is only intended to reimburse medical expenses for health services resulting from accidents or illnesses, incurred by the Insured locally, the need for which arises during the trip and which are deemed indispensable and cannot be postponed until the Insured's return to their place of residence.
The Company will provide direct payment, subject to authorization from the Organizational Structure, or will reimburse expenses incurred locally for hospitalization upon presentation of the documents required under the section on conduct in the event of a claim, with the following limits:
Italy: ***Euro 30.000,00***
Abroad: ***Euro 30.000,00; N.B.:*** *with the supplementary package optioned "SI" as reported on the Certificate of Adherence to insurance coverage (NCA), the ceiling of medical expenses is extended to* ***Euro 1.000.000,00*** *for the Europe and World destination and up to* ***Euro 1.000.000,00*** *for the USA and Canada destination.*
CAUTION! *For expenses exceeding* ***1.500,00*** *euros, prior authorization from the Organizational Unit must always be obtained.*
During trips to Kenya, expenses for the "treatment of mental health conditions up to ***USD 1.000,00****" are expressly covered.*

Art.2).Excess and percentage excess

An excess of ***50,00 euro*** *is applied for the Cover/Services.*
In the case of hospitalisation in the european union. *If the European Health Insurance Card (EHIC) is used, which contains the codes needed to ensure every Italian citizen receives health assistance in the countries of the European Union, no excess or percentage excess will be applied.*

Art.3).What to do in the event of a loss

To obtain reimbursement for medical expenses incurred, the Insured must report the loss to the Company ***within 15 days*** *of his/her return, by sending a mail to sinistriturismo@unipol.it or phoning the* ***free phone number 800406858*** *available Monday to Friday from 8:00 to 19:30 and Saturday from 8:00 to 14:00 or send the corresponding claim to:* ***Unipol Assicurazioni S.p.A. - Ufficio Sinistri Turismo - Casella Postale 124 Bologna – 40129 bologna 28,*** *with the following documents:*
-.Personal details, tax code, details of the Certificate of Adherence to insurance coverage (NCA); card and IBAN code
-.Diagnosis of the local doctor
-.Original invoices and payment receipts;
-.Booking account statement / travel contract.
In each case, ***exclusively original versions*** *of the document required should be sent to:* ***Unipol Assicurazioni S.p.A. - Ufficio Sinistri Turismo - Casella Postale 124 Bologna – 40129 bologna 28.***

GENERAL INSURANCE CONDITIONS

Other Insurance – *The Policyholder and/or the Insured are required to declare to the Company if they have taken out, or subsequently take out, insurance from other insurers concerning the same risk and the same cover insured under this policy, indicating the sums insured. In the event of a loss, the Policyholder and/or Insured must inform all the insurers of it, indicating to each the name of the others pursuant to Article 1910 of the Italian Civil Code. With regard to Assistance services, if this should require the intervention of another company, the services provided under the Policy will reimburse the Insured only for any extra costs charged to him/her by the insurance company that provided the service directly to him/her.*
Professional secrecy - *The Insured releases doctors who may be appointed to examine the Loss itself or who visited him/her before or after the Loss, from professional secrecy.*
Limitation of liability *- The Company does not assume liability for damage caused by the intervention of the authorities of the country in which the assistance was provided.*
Exclusion of alternative compensation *- If the Insured does not use one or more services, the Company is not required to provide Compensation or alternative Services of any kind in compensation.*
Legislative references - *For everything not regulated otherwise herein, Italian Law shall apply.*
Underwriting limits *- Unless otherwise agreed, multiple policies covering the same risk may not be activated in order to increase the limits of liability or extend the current period of cover.*
Incoming Trips *- For Insured who are not resident in Italy, the Insured's country of Residence should replace the term "Italy" for the Cover and Services of this Insurance.*
Right of subrogation *- The Company is understood to be subrogated, up to the amount paid, to all the rights that the Insured may have and the actions that the Insured may bring with regard to those liable for the damage. Subject to the policy expiring, the Insured undertakes to provide documents and information to enable the right of recourse to be exercised and to enable all initiatives necessary to protect this right to be implemented.*
Start and end of cover *- The Travel Cancellation cover runs from the date of registering for the trip and ends when the Insured starts to use the first contractually agreed tourist service.*
The other Cover/Services start at the time and place specified in the Tour Operator's registration form/program and end when the last formality specified in the contract has been completed, and in any case, at most 45 days from the start of the trip.
Double coverage - For some specific events, different coverages may partially overlap: it is agreed that reimbursement will be made only once, up to the limit of the actual loss.
Claim investigation - In addition to the provisions of the specific coverages, the Insured or Policyholder must be available to provide the Company with any further clarifications and documents, including originals, necessary to settle the claim, including additional medical reports or cancellation regulations and policies applied by individual travel service providers.

EXCLUSIONS COMMON TO ALL SECTIONS

Unless expressly specified otherwise in the individual Cover/Services the Company is not required to provide Cover/Services for any losses caused by or dependent on:

a).Wilful misconduct or gross negligence by the Insured;
b).War, including civil war, strikes, revolutions, uprisings or popular movements, looting, acts of terrorism or vandalism;
c).Earthquakes, floods, weather phenomena with the characteristics of natural disasters, nuclear reactions or radiation caused by the artificial acceleration of atomic particles;
d).Performance of the following activities: mountain climbing, including rock climbing or access to glaciers; aerial sports in general; reckless acts, car, boat and motorbike races and competitions and related events and training; as well as any accidents suffered as a consequence of sport activities performed professionally;
e).Illnesses and accidents arising from alcohol or psychotropic drug abuse as well as from the non-therapeutic use of drugs and hallucinogens;
f). Psychological disorders, psychiatric illnesses, neuropsychiatric illnesses, anxiety, stress, or depression. Conditions pre-existing at the start of the trip that are not subject to a sudden exacerbation requiring essential and urgent care.
g).Trips undertaken against medical advice or for the purpose of undergoing medical or surgical treatment;

The following are also excluded:

h). In the case of travel to remote areas accessible only by special rescue vehicles, assistance costs for transportation to the nearest treatment facility are excluded, unless such services can be obtained locally, are necessary, cannot be postponed, and in any case, up to a maximum of ***€ 5,000****.*
i). Expenses for searching for missing/missing persons, unless such costs are borne by public bodies or authorities, and in any case, up to a maximum of €1,500.i).Costs for searching for people who are missing or have disappeared; except if said expenses are incurred by organizations or public authorities and, in any case, within the maximum limit of ***1,500.00 Euro****;*
j).Services in countries in a state of belligerency that makes it impossible to provide assistance;
k).Losses of money, travel tickets, securities, collections of any kind and samples, and valuables;
l).Breakage of or damage to luggage unless as a consequence of theft, robbery or mugging or caused by the carrier;
m).Losses of unattended items or items that were forgotten or mislaid;
n).Losses, damage or medical expenses reported to the Company after the contractually established deadlines;
o).Cover/Services of any kind, as a result of losses that occurred following failure to comply with the provisions of Italian Law No. 269 of 1998 "against the exploitation of prostitution, pornography, sex tourism against minors, such as new forms of slavery".
For the "Personal Assistance" and "Medical Expenses" services only, the exclusion referred to in the above-mentioned point b) is waived and replaced as follows: b). war, including civil war, strikes, revolutions, riots or popular movements, looting, acts of vandalism.