

## LIBRETTO DI ASSICURAZIONE

Mod.TO20AL304 ed.01/11/2022

Condizioni di Assicurazione relative alla Polizza stipulata tra Europ Assistance Italia S.p.A. con sede in Via del Mulino n. 4 - 20057 Assago (MI).

– Impresa autorizzata all'esercizio delle assicurazioni, con decreto del Ministero dell'Industria del Commercio e dell'Artigianato n. 19569 del 2 giugno 1993 (Gazzetta Ufficiale del 1° luglio 1993 n. 152) – Iscritta alla sezione I dell'Albo delle Imprese di assicurazione e riassicurazione al n. 1.00108 – Società appartenente al Gruppo Generali, iscritto all'Albo dei Gruppi assicurativi – Società soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A. (di seguito per brevità – Europ Assistance) e Alpitour S.p.A. con sede in 10126 Torino, Via Lugano n. 15 – P.IVA 02486000041 (di seguito per brevità – Contraente) a favore dei clienti della Contraente, da intendersi quali Assicurati ai sensi dell'art. 1891 del Codice Civile.

### CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE PER L'ASSICURATO

In questo documento sono riportate tutte le coperture assicurative indipendentemente dalla loro effettiva operatività per singolo Assicurato.

Sei assicurato con Europ Assistance solo ed esclusivamente per le coperture assicurative riportate sulla "SINTESI DELLE ASSICURAZIONI INCLUSE/SOTTOSCRITTE" rilasciata dal Tour Operator.

La "SINTESI DELLE ASSICURAZIONI INCLUSE/SOTTOSCRITTE" deve considerarsi il documento identificativo dell'operatività delle coperture assicurative.

#### Art.1. ALTRE ASSICURAZIONI

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

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

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

#### Art.2. ESCLUSIONI DI COMPENSAZIONI ALTERNATIVE

Europ Assistance non fornisce, a titolo di compensazione, prestazioni o indennizzi diversi da quelli previsti in queste Condizioni di Assicurazione, nel caso in cui tu non faccia uso delle garanzie.

#### Art.3. TERMINI DI PRESCRIZIONE

Ogni tuo diritto nei confronti di Europ Assistance si prescrive entro il termine di due anni dal giorno del Sinistro. Nell'assicurazione della responsabilità civile i due anni iniziano dal giorno in cui la persona danneggiata ti ha fatto causa per ottenere il risarcimento o te lo ha chiesto senza farti causa. In questo caso si applica l'art. 2952 del Codice Civile.

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

#### Art.4. LEGGE REGOLATRICE E GIURISDIZIONE

Le Condizioni di Assicurazione sono regolate dalla legge italiana.

Per tutto quello che non è previsto dalle Condizioni di Assicurazione e per tutte le regole di giurisdizione e/o competenza del giudice, si applica la legge italiana.

#### Art.5. VALUTA DI PAGAMENTO

In Italia ricevi l'Indennizzo in Euro. Se chiedi l'Indennizzo di spese avute in paesi che non fanno parte dell'Unione Europea o appartenenti all'Unione Europea, ma che non hanno l'Euro come moneta, Europ Assistance calcola il rimborso convertendo in Euro l'importo delle spese che hai avuto. Europ Assistance calcola l'indennizzo in base al valore dell'Euro in rapporto alla moneta del paese in cui hai sostenuto le spese nel giorno di emissione della fattura.

#### Art.6. SEGRETO PROFESSIONALE

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

#### Art.7. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Europ Assistance quando ti fornisce le Garanzie potrebbe venire a conoscenza e utilizzare i dati

personali di altre persone. Devi far conoscere a queste persone l'Informativa sul trattamento dei dati e farti dare il loro consenso scritto al trattamento dei loro dati relativi alla salute per finalità assicurative. Puoi usare la seguente formula di consenso: "Ho letto l'Informativa sul trattamento dei dati e acconsento al trattamento dei miei dati personali relativi alla salute necessari alla gestione della Polizza da parte di Europ Assistance Italia e dei soggetti indicati nell'informativa".

### POLIZZA ASSISTENZA CON ACCESSO ALLA PIATTAFORMA MYCLINIC



Powered by Europ Assistance

Assicurazione inclusa codice 5000. Riferimento Europ Assistance Mod. 19AL027 ed.01/11/2022

#### Operatività

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

#### SEZIONE I – DESCRIZIONE DELLE GARANZIE



Che cosa è assicurato?

#### Art.8. OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE

##### 1.1 GARANZIA ASSISTENZA

#### ASSISTENZA ALLA PERSONA CON ACCESSO ALLA PIATTAFORMA MYCLINIC

Le prestazioni di assistenza, di seguito elencate, che Europ Assistance si impegna ad erogare tramite la Struttura Organizzativa (definita, in seguito, per brevità S.O.) sono dovute in seguito a infortunio o malattia.

**1. Valutazione Sintomi:** accedendo alla propria area personale potrai in totale autonomia usufruire di un programma di autovalutazione che ti aiuterà a comprendere i tuoi sintomi e ti indicherà probabili cause e i possibili comportamenti da tenere. In seguito all'autovalutazione dei sintomi, puoi approfondire il tuo stato di salute, attraverso la richiesta di un Consulto Medico. **Il risultato dell'autovalutazione non costituisce diagnosi, pertanto si ricorda che per una corretta valutazione del tuo stato di salute è sempre necessario consultare un medico.**

**2. Consulto Medico:** in seguito all'autovalutazione dei sintomi, per approfondire il tuo stato di salute, potrai accedere alla tua area personale e richiedere un CONSULTO MEDICO GENERICO 24 ore su 24 ai medici della Struttura Organizzativa, attraverso chiamata vocale o videochiamata. **Potrai completare la tua cartella salute per condividere i tuoi dati durante il consulto medico. Avrai a disposizione 3 consulenti complessivi. Si ricorda che, a prescindere dalle modalità di erogazione, il consulto medico a distanza non costituisce diagnosi.**

**3. Cartella Salute:** accedendo alla tua area personale potrai archiviare tutti i dati sulla tua salute pregressa e attuale, allegare esiti di esami e referti, inserire misurazioni dei tuoi parametri (pressione, glicemia, frequenza cardiaca, peso, temperatura) e tenere traccia dello storico, inserire i farmaci assunti. I dati potranno essere condivisi con il medico di Europ Assistance durante il consulto. La cartella salute è disponibile per condividere e/o scaricare i tuoi dati autonomamente e in modo sicuro in qualunque momento.

Nella cartella salute è presente un servizio di **pill reminder** che consente di impostare in modo autonomo dei promemoria per i farmaci da assumere. **Il servizio di pill reminder è fornito da Europ Assistance a titolo gratuito.**

**4. Passaporto Salute:** se a seguito del consulto medico emergesse la necessità di condividere i tuoi dati con un medico o uno specialista sul posto potrai creare, dalla tua cartella Salute, il passaporto salute traducendo in modo automatico i tuoi dati nelle lingue disponibili, per condividerlo con i medici sul posto.

La "Valutazione dei sintomi", il "Consulto medico", la "Cartella salute", il "Passaporto salute" sono operativi a condizione che ti registri preventivamente sulla piattaforma MyClinic e che accetti le condizioni d'uso della piattaforma. Puoi registrarti alla piattaforma solo se sei maggiorenne.

Puoi effettuare la registrazione nei seguenti modi.

Tramite l'App "My Alpitourworld" o il sito <http://www.alpitour.it>

- scarica l'App o accedi al Sito e registrati;

- aggiungi il tuo viaggio inserendo il numero di pratica viaggio alla voce "Viaggi" sull'App, i "I miei Viaggi" sul Sito.

- accedi link MyClinic tramite il tastino che trovi all'interno del viaggio;

- registrati sulla piattaforma MyClinic;

- collegati alla piattaforma MyClinic con le credenziali ricevute tramite e-mail.

**Direttamente collegandoti alla piattaforma MyClinic all'indirizzo <http://eurabiz.it/myalpi>**

- accedi inserendo nel campo "Codice di attivazione" il numero della tua pratica viaggio;

- registrati sulla piattaforma MyClinic;

- collegati alla piattaforma MyClinic con le credenziali ricevute tramite e-mail.

**L'accesso alla piattaforma è consentito a partire dal 30° giorno antecedente la data di inizio del Viaggio, e fino a 15 giorni dopo la fine dello stesso.**

## CARE MANAGER

### SENIOR ASSISTENZA - CARE MANAGER

Se mentre ti trovi in viaggio, un tuo Familiare anziano ha necessità di una consulenza socio assistenziale in seguito ad un infortunio o una malattia, sua o della persona che se ne prende cura e si trova in uno stato di difficoltà, potrai telefonare alla S.O. che attiverà il Care Manager. Il Care Manager valuterà le diverse esigenze di Cura e, se lo ritiene necessario, organizzerà un sopralluogo presso l'Abitazione del tuo familiare.

Al termine delle sue valutazioni, il Care Manager, restituirà:

- un piano di cura personalizzato sulla base della situazione riscontrata con l'indicazione delle figure professionali necessarie e la programmazione oraria/giornaliera degli interventi;

- indicazione di eventuali modifiche alla logistica dell'abitazione con evidenza delle eventuali barriere architettoniche o pericoli da rimuovere;

- indicazione dei parametri da monitorare;

- indicazioni su dove reperire gli ausili e i presidi necessari;

- indicazioni su come ottenere i servizi sanitari /sociali presso le strutture presenti sul territorio con indicazioni degli uffici ai quali rivolgersi;

- indicazione su come ottenere le risorse messe a disposizione dal SSN.

La Prestazione viene fornita dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 18:00.

**Il Care Manager potrà richiedere eventuale documentazione medica a supporto della sua valutazione.**

### SENIOR ASSISTENZA - ASSISTENZA AL DOMICILIO

Su valutazione del Care Manager, la S.O. organizzerà l'esecuzione del piano di cura personalizzato presso l'abitazione del tuo Familiare anziano fino alle 48 successive al tuo rientro.

#### Supporto Medico e paramedico

La S.O., in accordo con il Care Manager, e avvalendosi del parere dei medici della S.O., accertata la necessità della prestazione, provvederà ad inviare presso l'abitazione del tuo Familiare anziano, proprio personale medico e paramedico secondo quanto definito nel piano di cura.

#### Supporto Socio Assistenziale

La S.O. in accordo con il Care Manager, accertata la necessità della prestazione, provvederà ad inviare, presso l'abitazione del tuo Familiare anziano, un Operatore Socio Sanitario e/o segnalare la società in grado di inviare il personale socio assistenziale (badante), secondo le disponibilità.

#### Supporto alla vita familiare

La S.O. in accordo con il Care Manager, accertata la necessità della prestazione, provvederà ad organizzare l'invio di personale di servizio per l'esecuzione di attività connesse con lo svolgimento della vita familiare quotidiana come collaborazione familiare, acquisto e consegna spesa.

#### Esecuzione esami al domicilio

La S.O. in accordo con il Care Manager, accertata la necessità della prestazione, provvederà ad organizzare l'esecuzione presso l'abitazione di prelievi del sangue, ecografie, elettrocardiogrammi non urgenti, e permetterà al tuo Familiare anziano di usufruire della consegna e del ritiro degli esiti degli esami e dell'invio di farmaci urgenti.

**Le prestazioni di Senior Assistance sono richiedibili per una sola delle persone rientranti nella Definizione di Familiare Anziano**

#### ATTENZIONE!

- Le Prestazioni di Senior Assistance operano in alternativa alla Prestazione "Rientro anticipato per qualsiasi motivo", perciò nel caso di tuo rientro anticipato alla residenza, le Prestazioni di Senior Assistance non sono operative;

- al fine dell'erogazione delle Prestazioni di Senior Assistance, è necessario che tu ottenga il consenso del Familiare anziano o di chi ne fa le veci.



## Dove valgono le garanzie?

### Art.9. ESTENSIONE TERRITORIALE

Le Prestazioni di assistenza alla persona con accesso alla piattaforma MyClinic, salvo quanto indicato negli artt "Esclusioni" e "Sanzioni internazionali", sono valide in tutti i Paesi del mondo.

Le Prestazioni di Senior Assistance sono valide in Italia, Repubblica di San Marino, Stato Città del Vaticano.



## Quando cominciano le coperture e quando finiscono?

### Art.10. DECORRENZA E DURATA

Le Prestazioni di assistenza alla persona con accesso alla piattaforma MyClinic decorrono 30 giorni prima la data di inizio del Viaggio e terminano 15 giorno dopo la conclusione dello stesso.

Le Prestazioni di Senior Assistance decorrono dalla data di inizio del Viaggio/localazione e scadono 48 ore dopo la fine dello stesso.

## SEZIONE II – ESCLUSIONI E LIMITAZIONI DELLE GARANZIE



## Che cosa non è assicurato?

### Art.11. ESCLUSIONI

#### 1.1 GARANZIA ASSISTENZA

**Sono esclusi i Sinistri provocati o dipendenti da:**  
**a. fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche, esposizioni nucleari, contaminazioni radioattive, atti di guerra anche civile, sabotaggio organizzato, tumulti popolari;**  
**b. trombe d'aria, uragani, alluvioni, inondazioni, movimenti tellurici, eruzioni vulcaniche, fenomeni atmosferici che hanno le caratteristiche di calamità naturali;**  
**c. dolo o colpa grave;**

Con particolare riferimento alle Prestazioni di assistenza alla persona con accesso alla piattaforma MyClinic sono inoltre esclusi i Viaggi per i quali il medico ti aveva sconsigliato di partire o comunque iniziati con patologie in fase acuta per sottoposti a trattamenti medico/chirurgici.

Le Prestazioni di assistenza alla persona con accesso alla piattaforma MyClinic non sono inoltre operanti nei seguenti Paesi: Afghanistan, Antartica, Cocos, Crimea, Georgia del Sud, Heard e Mc Donald, Isola Bouvet, Isola Christmas, Isola Pitcairn, Isole Chagos, Isole Falkland, Isole Marshall, Isole Minori, Isole Salomone, Isole Wallis e Futura, Kiribati, Micronesia, Nauru, Niue, Palau, Sahara Occidentale, Samoa, Sant'Elena, Somalia, Terre Australi Francesi, Timor Occidentale, Timor Orientale, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu.



## Ci sono limiti di copertura?

### Art.12. SANZIONI INTERNAZIONALI

Le "Sanzioni Internazionali" indicano l'insieme delle disposizioni nazionali e internazionali che regolano gli embarghi, gli individui e le entità sanzionate, il finanziamento del terrorismo e le restrizioni commerciali adottate da: (i) Nazioni Unite; (ii) Unione Europea; (iii) Stati Uniti d'America, principalmente attraverso l'Office of Foreign Assets Control del Dipartimento del Tesoro degli Stati Uniti; (iv) Regno Unito e (v) giurisdizioni nazionali che disciplinano le presenti Condizioni di Assicurazione. Europ Assistance Italia S.p.A. non è tenuta a fornire alcuna copertura assicurativa, né a liquidare sinistri, né a fornire prestazioni o servizi descritti nelle Condizioni di Assicurazione se questo la espone a qualsiasi sanzione, divieto o restrizione ai sensi delle risoluzioni delle Nazioni Unite o delle sanzioni commerciali o economiche, leggi o regolamenti dell'Unione Europea, degli Stati Uniti d'America, del Regno Unito o di giurisdizioni nazionali applicabili che disciplinano le presenti Condizioni di Assicurazione.

Questa clausola prevarrà su qualsiasi clausola contraria eventualmente contenuta in queste Condizioni di Assicurazione.

Per ulteriori dettagli puoi visitare:  
<https://www.europassistance.it/contenuti-utili/international-regulatory-information-links>

La copertura assicurativa non è operante nei seguenti Paesi: **Siria, Corea del Nord, Venezuela, Bielorussia, Russia, Birmania (Myanmar), Afghanistan e nelle seguenti Regioni: Crimea, Donetsk, Lugansk, Zaporizhzhia, Kherson.**

**La copertura di Responsabilità Civile non è operante nel caso di viaggio in Iran, dove solo l'assistenza medica può essere prestata.**

Questo significa che in nessun caso Europ Assistance Italia S.p.A. potrà eseguire pagamenti o transazioni a favore di soggetti e/o enti situati nei paesi/regioni elencati, compreso l'anticipo di denaro a te Assicurato mentre ti trovi nei paesi o regioni elencati.

#### Attenzione

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

### Art.13. LIMITAZIONI DELLE GARANZIE

#### 1.1 GARANZIA ASSISTENZA

##### • SOGGIORNO CONTINUATO

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

##### • LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ

Europ Assistance non risarcisce i danni:  
 - causati dall'intervento delle Autorità del Paese nel quale è prestata l'assistenza,  
 - conseguenti ad ogni altra circostanza fortuita e non prevedibile.

Si precisa inoltre che l'operatività delle prestazioni è comunque soggetta alle limitazioni e ai provvedimenti imposti dalle Autorità governative, locali e sanitarie.

##### • LIMITI DI INTERVENTO

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

fatto.

Si considerano tali i Paesi indicati nel sito <https://www.europassistance.it/paesi-in-stato-di-belligeranza> che riportano un grado di rischio uguale o superiore a 4.0. Si considerano inoltre in stato di belligeranza dichiarata o di fatto i Paesi della cui condizione di belligeranza è stata resa pubblica notizia.

Le prestazioni non sono inoltre fornite in quei Paesi nei quali sono in atto, al momento della denuncia di sinistro e/o richiesta di assistenza, tumulti popolari.

Non è possibile inoltre erogare prestazioni in natura (pertanto l'assistenza), ove le autorità locali o internazionali non consentono a soggetti privati lo svolgimento di attività di assistenza diretta indipendentemente dal fatto o meno che ci sia in corso un rischio guerra.

## SEZIONE III – OBBLIGHI DELL'ASSICURATO E DI EUROP ASSISTENZA



## Che obblighi hai e che obblighi ha l'impresa?

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

#### 1.1 GARANZIA ASSISTENZA

Per le Prestazioni di assistenza alla persona con accesso alla piattaforma MyClinic, in caso di Sinistro, devi accedere alla tua area personale della piattaforma MyClinic con le credenziali che hai ricevuto tramite e-mail al momento della registrazione.

Per le Prestazioni di assistenza Senior Assistance, in caso di Sinistro, puoi contattare la S.O.:

- mediante la funzione "richiedi assistenza" della piattaforma MyClinic, oppure
- telefonando al numero (+39) 02.58.28.60.00 e specificando:
  - numero di pratica viaggio riportato sulla sintesi delle assicurazioni incluse/sottoscritte;
  - dati anagrafici;
  - recapito temporaneo.

#### Per la gestione del Sinistro:

**Europ Assistance ti può chiedere altri documenti necessari per valutare il Sinistro. Sei obbligato a darglieli. Se non rispetti gli obblighi relativi alla denuncia del Sinistro puoi perdere il diritto alla Prestazioni di assistenza. Questo è stabilito dal Codice Civile all'art. 1915.**

**Art. 1915 Codice Civile italiano:** l'articolo spiega cosa succede all'assicurato se non denuncia il sinistro al suo assicuratore nei tempi in cui lo ha richiesto.

L'assicuratore è tenuto a indennizzare l'assicurato di una somma pari al danno che l'assicurato ha subito.

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

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

## ASSISTENZA DURANTE IL VIAGGIO

Per le Prestazioni di assistenza Senior Assistance, in caso di Sinistro, puoi contattare la **STRUTTURA ORGANIZZATIVA:**

- mediante la funzione "richiedi assistenza" della piattaforma MyClinic, oppure
- telefonando al numero (+39) 02.58.28.60.00



Si dovranno comunicare subito all'operatore le seguenti informazioni:  
 - il numero di pratica viaggio riportato sulla SINTESI DELLE ASSICURAZIONI INCLUSE/SOTTOSCRITTE  
 - le generalità complete dell'Assicurato  
 - un recapito telefonico, anche temporaneo

## ASSISTENZA PRIMA E DOPO IL VIAGGIO

Per informazioni sulle coperture assicurative è possibile contattare il Customer Care di Europ Assistance Italia S.p.A. dalle ore 08.00 alle ore 20.00, dal lunedì al sabato, al numero (+39) 02.58.24.00.51.



Europ Assistance per poter fornire le garanzie previste nelle Condizioni di Assicurazione deve trattare i tuoi dati personali e, come dice il Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati personali, per trattare i tuoi dati relativi alla salute ha bisogno del tuo consenso. Telefonando o scrivendo o facendo telefonare o scrivere ad Europ Assistance fornisci liberamente il tuo consenso al trattamento dei dati personali relativi alla salute come indicato nell'Informativa sul trattamento dei dati che hai ricevuto.

## RECLAMI

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto a: Europ Assistance Italia S.p.A. – Ufficio Reclami – Via Mulino 4, 20057 Assago (MI); fax: 02.58.47.71.28 – pec: [reclami@pec.europassistance.it](mailto:reclami@pec.europassistance.it) – e-mail: [ufficio.reclami@europassistance.it](mailto:ufficio.reclami@europassistance.it).  
Se non sei soddisfatto dell'esito del reclamo o se non ricevi riscontro nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrai rivolgerti all'IVASS (Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni) - Servizio Tutela del Consumatore - via del Quirinale, 21 - 00187 Roma, fax: 06.42.13.32.06, pec: [ivass@pec.ivass.it](mailto:ivass@pec.ivass.it), corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato da Europ Assistance. In questi casi e per i reclami che riguardano l'osservanza della normativa di settore da presentarsi direttamente all'IVASS, nel reclamo devi indicare:

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

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

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

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

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

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

In caso di controversie relative alla determinazione e stima dei danni, è necessario ricorrere alla perizia contrattuale ove prevista dalle Condizioni di Assicurazione per la risoluzione di tale tipologia di controversie. La domanda di attivazione della perizia contrattuale o di arbitrato dovrà essere indirizzata a: Ufficio Liquidazione Sinistri – Via Mulino 4, 20057 Assago (MI), a mezzo Raccomandata A.R. oppure pec: all'indirizzo [sinistri@pec.europassistance.it](mailto:sinistri@pec.europassistance.it).

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

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

In caso di controversie relative a questioni mediche relative a polizze infortuni o malattie, è necessario ricorrere all'arbitrato ove previsto dalle Condizioni di Assicurazione per la risoluzione di tale tipologia di controversie. La domanda di attivazione della perizia contrattuale o di arbitrato dovrà essere indirizzata a: Ufficio Liquidazione Sinistri – Via Mulino 4, 20057 Assago (MI), a mezzo Raccomandata A.R. oppure pec: all'indirizzo [sinistri@pec.europassistance.it](mailto:sinistri@pec.europassistance.it). L'arbitrato si svolgerà presso la sede dell'Istituto di medicina legale più vicino al tuo luogo di residenza.

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

Resta salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria.

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

## ALLEGATO A - GLOSSARIO

### ALLEGATO A - GLOSSARIO

**ASSICURATO:** la persona fisica, ovunque residente, che partecipa a un viaggio/locazione del Contraente e, per le Prestazioni di Senior Assistance, il suo Familiare anziano;

**CONTRAENTE: Alpitour S.p.A. con sede in Torino, via Lugano 15 (P.I. 02486000041)** che sottoscrive la Polizza a favore di terzi e ne assume i relativi oneri.

**EUROP ASSISTANCE ITALIA S.p.A.:** la società di assicurazione e cioè, Europ Assistance Italia S.p.A. – Sede sociale, Direzione e Uffici: Via Mulino 4, 20057 Assago (MI) – Indirizzo posta elettronica certificata (PEC): [EuropAssistanceItaliaSpA@pec.europassistance.it](mailto:EuropAssistanceItaliaSpA@pec.europassistance.it) - Impresa autorizzata all'esercizio delle assicurazioni, con decreto del Ministero dell'Industria del Commercio e dell'Artigianato N. 19569 del 2 giugno 1993 (Gazzetta Ufficiale del 1° luglio 1993 N. 152) - Iscritta alla sezione I dell'Albo delle Imprese di assicurazione e riassicurazione al n. 1.00108 - Società appartenente al Gruppo Generali, iscritto all'Albo dei Gruppi assicurativi - Società soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

**FAMILIARE ANZIANO:** la madre, il padre, il nuovo marito della madre, la nuova moglie del padre, lo zio, la zia, il coniuge, il convivente more uxorio, il partner dell'unione civile dell'Assicurato di età superiore a 65 anni.

**FAMILIARI:** coniuge/convivente more uxorio/partner dell'unione civile, , figli, genitori, fratelli/sorelle, genero/

nuora, nonni, nipoti, suoceri, zio/a, e quanti sono conviventi dell'Assicurato purché risultanti da regolare certificato anagrafico.

**GARANZIA:** la copertura assicurativa descritta nelle Condizioni di Assicurazione.

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

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

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

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

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

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

**SINTESI DELLE ASSICURAZIONI INCLUSE/SOTTOSCRITTE:** il documento rilasciato dal Contraente con il marchio del Tour Operator in cui sono riportate le coperture assicurative operative incluse e quelle acquistate facoltativamente dall'Assicurato.

**STRUTTURA ORGANIZZATIVA (S.O.):** la struttura di Europ Assistance Italia S.p.A. - Via Mulino 4, 20057 Assago (MI), costituita da responsabili, personale

(medici, tecnici, operatori), attrezzature e presidi (centralizzati e non) in funzione 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno, che provvede al contatto telefonico con l'Assicurato, all'organizzazione ed erogazione delle Prestazioni di assistenza previste in Polizza.

**TOUR OPERATOR:** la società Alpitour che ha organizzato il viaggio commercializzandolo tramite uno dei suoi marchi.

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

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

Sede sociale, Direzione e Uffici: Via del Mulino, 4 - 20057 Assago (MI) - Tel. 02.58.38.41 - [www.europassistance.it](http://www.europassistance.it)  
Indirizzo posta elettronica certificata (PEC): [EuropAssistanceItaliaSpA@pec.europassistance.it](mailto:EuropAssistanceItaliaSpA@pec.europassistance.it)  
Capitale Sociale Euro 12.000.000,00 i.v. - Rea 754519 - Partita IVA 01333550323 - Reg. Imp. Milano e C.F.: 80039790151  
Impresa autorizzata all'esercizio delle assicurazioni, con decreto del Ministero dell'Industria, del Commercio e dell'Artigianato n. 19569 del 2/6/93 (Gazzetta Ufficiale del 1/7/93 N. 152) - Iscritta alla sezione I dell'Albo delle Imprese di assicurazione e riassicurazione al n. 1.00108 - Società appartenente al Gruppo Generali, iscritto all'Albo dei Gruppi assicurativi - Società soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

[www.europassistance.it](http://www.europassistance.it)

in collaborazione con



europ  
assistance  
you live we care



## INFORMATIVA PRIVACY

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

Informativa sul trattamento dei dati per finalità assicurative (ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali)

I **Dati personali** sono le informazioni che riguardano una persona e che permettono di riconoscerla tra altre persone. Sono Dati personali ad esempio il nome e cognome, il numero di carta di identità o di passaporto, le informazioni relative allo stato di salute, come la malattia o l'infortunio, le informazioni relative a reati e condanne penali. Esistono norme<sup>[1]</sup> che tutelano i Dati personali per proteggerli da utilizzi non corretti. Europ Assistance Italia rispetta queste norme e, anche per questo motivo, desidera informarti su cosa fa dei Tuoi Dati personali<sup>[2]</sup>.

Se quanto è descritto in questa Informativa non è sufficiente o desideri far valere un diritto previsto dalla normativa, puoi scrivere al **Responsabile della protezione dei dati** presso Europ Assistance Italia - Ufficio Protezione Dati - Via Mulino 4, 20057 Assago (Mi) o via mail a [UfficioProtezioneDati@europassistance.it](mailto:UfficioProtezioneDati@europassistance.it)

#### **Perché Europ Assistance Italia utilizza i Tuoi Dati personali e cosa succede se non li fornisci o non autorizzi ad usarli**

Europ Assistance Italia utilizza i Tuoi Dati personali, se necessario per la gestione delle PRESTAZIONI e GARANZIE anche quelli relativi allo stato di salute o relativi a reati e condanne penali, per le seguenti **finalità assicurative**:

- svolgere l'attività che è prevista dalla Polizza ovvero per fornire le PRESTAZIONI e GARANZIE; svolgere l'attività assicurativa ovvero ad esempio proporre e gestire la Polizza, raccogliere i premi, riassicurarsi, fare attività di controllo e statistiche: i Tuoi Dati comuni, che potrebbero essere anche relativi alla Tua posizione (geolocalizzazione), vengono trattati per adempimento contrattuale; per trattare, laddove necessario, i Tuoi Dati relativi allo stato di salute dovrai fornire il Tuo consenso in alcuni processi di gestione di PRESTAZIONI e GARANZIE vengono usati **processi decisionali automatizzati**<sup>[3]</sup>;
- svolgere l'attività assicurativa, prevenire e individuare le frodi, intraprendere azioni legali e comunicare alle Autorità possibili reati, recuperare i crediti, effettuare comunicazioni infragruppo, tutelare la sicurezza del patrimonio aziendale (ad es: degli edifici e degli strumenti informatici), sviluppare soluzioni informatiche, processi e prodotti: i Tuoi Dati, anche quelli relativi allo stato di salute per i quali hai prestato consenso o relativi a condanne penali, vengono trattati per interesse legittimo della compagnia e di terzi;
- svolgere l'attività che è prevista dalla legge, come ad esempio la conservazione dei documenti di Polizza e di sinistro; rispondere alle richieste delle autorità, come ad esempio dei Carabinieri, dell'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS); i Tuoi Dati, inclusi quelli relativi allo stato di salute o relativi a reati e condanne penali, vengono trattati per adempimento di legge o regolamentari.

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

#### **Come Europ Assistance Italia utilizza i Tuoi Dati personali e a chi li comunica**

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

Per le finalità assicurative Europ Assistance Italia potrà comunicare i Tuoi Dati personali, se necessario, a soggetti privati e pubblici che operano nel settore assicurativo, e/o fanno parte della cd. catena assicurativa, ed altri soggetti che svolgono compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa, o che intrattengono rapporti contrattuali con la medesima e verso i quali la comunicazione dei Dati personali è necessaria per eseguire la prestazione contrattuale in Tuo favore o in favore di terzi, quale, ad esempio, il tour operator Alpitour S.p.A.<sup>[5]</sup>.

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

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

#### **Per quanto tempo Europ Assistance Italia conserva i Tuoi Dati personali**

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

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

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

Ti ricordiamo che:

- È Tua facoltà caricare i tuoi Dati personali<sup>[6]</sup>, anche sanitari, all'interno della Tua cartella medica e renderli visibili in caso di attivazione del consulto medico selezionando l'opzione nella sezione dati medici di base. In tal caso i Tuoi Dati, ivi inclusi dati sanitari, se da Te caricati, saranno visibili al medico e ad Europ Assistance Italia. È inoltre tua facoltà condividere tali dati rendendoli visibili a soggetti di Tua scelta tramite la funzione Passaporto Sanitario.
- Alla scadenza del Contratto, avrai la possibilità, per ulteriori 90 giorni, accedendo alla tua area riservata, di scaricare i Dati inseriti. Decorso tale termine, i Dati personali caricati sulla Tua cartella medica, verranno cancellati.

#### **Quali sono i Tuoi diritti a tutela dei Tuoi Dati personali**

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

#### **Come puoi fare per far valere i Tuoi diritti a tutela dei Tuoi dati personali**

- Per conoscere quali sono i Tuoi Dati personali utilizzati da Europ Assistance Italia (diritto di accesso);
  - per chiedere di rettificare (aggiornare, modificare) o, se possibile, cancellare, limitare ed esercitare il diritto di portabilità sui Tuoi Dati personali trattati presso Europ Assistance Italia;
  - per opporli al trattamento dei Tuoi Dati personali basato sull'interesse legittimo del titolare o di un terzo salvo che il titolare o il terzo dimostri la prevalenza di detti interessi legittimi rispetto ai Tuoi oppure tale trattamento sia necessario per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; per opporli al trattamento dei Tuoi Dati personali per finalità di marketing diretto.
  - se il trattamento che ha posto in essere Europ Assistance Italia si basa sul Tuo consenso, per revocare il consenso prestato in qualunque momento, fermo restando che la revoca del consenso precedentemente prestato non toglie liceità al trattamento effettuato con il Tuo consenso prima della revoca,
- puoi scrivere a: [Ufficio Protezione Dati - Europ Assistance Italia SpA - Via Mulino 4, 20057 Assago \(Mi\),](mailto:UfficioProtezioneDati - Europ Assistance Italia SpA - Via Mulino 4, 20057 Assago (Mi),)  
anche via mail: [UfficioProtezioneDati@europassistance.it](mailto:UfficioProtezioneDati@europassistance.it)

#### **Modifiche e aggiornamenti dell'Informativa**

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

#### **Da sapere**

In caso di utilizzo della funzione di identificazione tramite strumento biometrico per accedere all'area riservata del portale MyClinic nessun dato biometrico verrà trattato da Europ Assistance Italia.

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

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

[3] Per processo decisionale automatizzato si intende quel processo di gestione che non prevede l'intervento di un operatore: tale processo ha tempi di gestione più brevi. Se vuoi richiedere l'intervento di un operatore in relazione all'acquisto di polizze puoi chiamare o scrivere al Servizio Clienti, in relazione alle Prestazioni puoi chiamare la Struttura Organizzativa e per le Garanzie puoi scrivere alla Liquidazione Sinistri ai contatti presenti sul sito [www.europassistance.it](http://www.europassistance.it) e sulla Polizza.

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

[5] Altre filiali di Europ Assistance, Società del Gruppo Generali e altri soggetti quali ad esempio intermediari assicurativi (agenti, brokers, subagenti, banche); compagnie di coassicurazione o di riassicurazione; avvocati, medici, consulenti e altri professionisti; fornitori come carrozzerie, soccorritori, demolitori, strutture sanitarie, società che gestiscono i sinistri, altre società che forniscono servizi informatici, telematici, finanziari, amministrativi, di archiviazione, di mailing, di profilazione e che rilevano il grado di soddisfazione dei clienti. Le informative sul trattamento dei dati dei soggetti privati e pubblici che operano nel settore assicurativo e degli altri soggetti che svolgono compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa che agiscono quali Titolari del Trattamento si trovano presso gli stessi (es presso i fornitori) e/o su [www.europassistance.it](http://www.europassistance.it)

[6] Puoi caricare anche i dati relativi ai minori sui quali eserciti potestà genitoriale creando i rispettivi profili.