



ASSICURAZIONE DI VIAGGIO

PIGI CANCELLAZIONE

Condizioni generali

INDICE

INTRODUZIONE

Introduzione e guida alla comprensione delle Condizioni Generali di Assicurazione

COME CONTATTARCI

Email e sito web per contattarci

CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE

Requisiti necessari per la stipula della presente Polizza

INFORMAZIONI PRELIMINARI

Informazioni fornite al contraente prima della sottoscrizione della presente polizza

DEFINIZIONI

Significato dei termini importanti utilizzati nella Polizza

PROCEDURE IN CASO DI SINISTRO

Informazioni su come contattarci in caso di necessità di annullare il Viaggio e presentare una richiesta di indennizzo o di rimborso spese

ASSICURAZIONE DI VIAGGIO

Garanzie, esclusioni e modalità di richiesta assistenza per ogni copertura:

- [Annullamento del viaggio](#)

ESCLUSIONI GENERALI

Esclusioni Generali della Polizza

PAGAMENTO DEL PREMIO E RECESSO DALLA POLIZZA

Modalità di pagamento, modifica o recesso dalla polizza

RECLAMI

Come e a chi è possibile presentare un reclamo

LEGGE APPLICABILE, FORO COMPETENTE E CONTROLLO

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Finalità e modalità di utilizzo dei dati personali del contraente

GARANZIE E MASSIMALI

COPERTURA COVID-19

INTRODUZIONE

L'oggetto della presente Polizza è fornire una copertura assicurativa per le spese di annullamento qualora Lei debba cancellare o interrompere il Suo Viaggio a causa di un evento imprevisto.

Tale evento imprevisto deve verificarsi non prima di 72 ore dalla stipula dell'assicurazione, a meno che la polizza non sia stata sottoscritta contestualmente all'acquisto del Viaggio.

Garantiamo i rischi inclusi nella formula contrattuale da Lei scelta, nei limiti dei massimali in essa indicati.

Informazioni a portata di clic

Per consultare direttamente la sezione di Suo interesse, può andare all'[Indice](#) e cliccare sulla voce corrispondente.

Cliccando sulle parole sottolineate presenti nel documento, verrà reindirizzato alla sezione pertinente.

Formule assicurative

Le offriamo diverse opzioni di massimali affinché Lei possa scegliere quella più adatta alle Sue esigenze.

La formula assicurativa e i massimali da Lei scelti saranno indicati nel Suo Certificato di Assicurazione, insieme al periodo di copertura e all'ambito territoriale.

La invitiamo a leggere attentamente queste Condizioni Generali di Assicurazione insieme al Suo Certificato di Assicurazione.

Come leggere le condizioni di polizza

Le garanzie, le esclusioni e le procedure in caso di Sinistro saranno presentate nel seguente modo:

Cosa copre la polizza	Cosa non copre la polizza
A sinistra indichiamo in dettaglio quali sono le coperture di ogni garanzia.	A destra indichiamo ciò che è escluso da ogni garanzia.

Procedure in caso di sinistro

Dopo le garanzie e le esclusioni, Le indichiamo come contattarci in ogni situazione.

Avvertenza

Nel corso delle condizioni di polizza Le forniremo informazioni aggiuntive, chiarimenti e suggerimenti nel seguente modo:

Informazioni / Chiarimenti / Suggerimenti / Avvisi / Consigli

Indicheremo le informazioni, i chiarimenti, i suggerimenti, gli avvisi o i consigli che intendiamo fornirLe

Stampa

Le presenti Condizioni generali sono state concepite per essere lette sullo schermo. È possibile stamparle, ma poiché si tratta di un documento molto lungo, si consiglia di stamparlo in bianco e nero e di stampare solo le sezioni necessarie.

La Sua Polizza

Come ottenere il meglio dalla Sua assicurazione?

Vogliamo che Lei ottenga il massimo dalla Sua assicurazione. Per questo Le chiediamo di:

- Leggere le Condizioni Generali insieme al Certificato di Assicurazione e assicurarsi che la polizza copra gli eventi che ritiene possano accadere.
- Assicurarsi di comprendere le condizioni e le esclusioni della Sua Polizza poiché, se queste condizioni non sono soddisfatte, potrebbe influire su qualsiasi richiesta che ci farà.

Accedendo a <https://lastminute.eclaims.europ-assistance.com> potrà usufruire del servizio Travel Protection Portal, dove troverà servizi e strumenti aggiuntivi molto vantaggiosi per la massima tranquillità durante tutto il Suo Viaggio.

Modifica dei dati contenuti nella Polizza

Il Contraente è tenuto a comunicare alla Compagnia qualsiasi modifica delle informazioni ivi contenute. Deve farlo per iscritto il prima possibile. **La compagnia si riserva il diritto di sospendere le garanzie assicurate in caso di mancato rispetto di tale onere.**

In particolare, il contraente deve informarci dei cambiamenti relativi a:

- Il suo domicilio
- Destinazione di viaggio
- Date di partenza o di ritorno

Per qualsiasi domanda, si prega di contattare il nostro servizio clienti:

SERVIZIO CLIENTI	
Telefono	(34) 91 1773014
Email	infobravofly@roleurop.com (esclusivamente per informazioni sulle polizze e sottoscrizioni)

Chiarimento importante

Questa assicurazione non copre tutto, ma solo le fattispecie descritte nelle presenti Condizioni Generali di Assicurazione.

Alcuni eventi importanti non coperti sono:

- Eventi indicati nelle sezioni Condizioni Generali ed Esclusioni Generali
- Eventi indicati nella sezione "Cosa non copre la polizza" di ogni garanzia
- Le franchigie indicate in ciascuna sezione
- Tasse aeroportuali (Imposte che occorre recuperare direttamente dalla compagnia aerea in caso di mancata partenza)
- Premi assicurativi (il pagamento dell'assicurazione Le permette di richiedere il rimborso dei costi per l'annullamento del Suo Viaggio)
- Qualsiasi altro supplemento non addebitato dai fornitori dei servizi (compagnie aeree, ferroviarie, ecc.)

SE NON INDICHIAMO CHE UN EVENTO SPECIFICO È COPERTO, DEVE PRESUMERE CHE NON LO SIA

Informazioni importanti

Alcune condizioni importanti che si applicano alla Sua Polizza sono:

- La durata dell'assicurazione, l'ambito territoriale di copertura, nonché la formula contrattuale scelta con le relative garanzie ed esclusioni; tutto ciò sarà indicato nel Suo Certificato di Assicurazione.
- La Sua Polizza è destinata solo a persone residenti in Spagna.
- Sono coperti solo gli eventi che si verificano nel periodo di validità dell'assicurazione.

COME CONTATTARCI

Si assicuri di avere con sé il numero della Sua Polizza quando ci contatta

SPESE DI ANNULLAMENTO DEL VIAGGIO	
Sito web	https://lastminute.eclaims.europ-assistance.com
Acceda al sito web e si registri. Una volta fatto, potrà creare la Sua richiesta di indennizzo o rimborso spese e seguirne l'avanzamento.	

RICHIESTA DI PAGAMENTI AUTORIZZATI	
Sito web	https://lastminute.eclaims.europ-assistance.com
Acceda al sito web e si registri. Una volta fatto, potrà creare la Sua richiesta di indennizzo o rimborso spese autorizzate e seguirne l'avanzamento.	
Email	claimsbravofly@roleurop.com
Dovrà indicarci il numero della Sua <u>Polizza</u> nome, cognome(i), il luogo in cui si trova e il numero di telefono di contatto. Potrà comunicarci la <u>Sua</u> richiesta di indennizzo o di rimborso spese.	
Indirizzo postale	Apdo. Correos 36347 28020 MADRID
Se Le richiediamo documenti originali, dovrà spedirli a questa casella postale.	

SERVIZIO RECLAMI	
Email	reclamaciones@europ-assistance.es
Indirizzo postale	EUROP ASSISTANCE Servicio de Reclamaciones Paseo de la Castellana, 130 28046 MADRID

PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	
Email:	delegadoprotdatos@europ-assistance.es
Indirizzo postale	EUROP ASSISTANCE Att.: Data Protection Officer Paseo de la Castellana, 130 28046 MADRID

Condizioni generali

Condizioni importanti relative alla Sua Polizza

- La durata dell'assicurazione, l'ambito territoriale di copertura, nonché la formula scelta con le relative garanzie ed esclusioni, sono quelli indicati nel Suo Certificato di Assicurazione.
- Questa assicurazione è destinata solo a persone residenti in uno dei paesi dell'Unione Europea o in Svizzera che hanno acquistato questa polizza durante il processo di acquisto di una crociera sul sito di PIGI.
- I residenti in un paese non membro dell'Unione Europea sono assicurati se la crociera acquistata sul sito di PIGI insieme all'assicurazione ha come destinazione esclusiva un paese membro dell'Unione Europea o la Svizzera.
- Saranno coperti solo i Sinistri che si verificano durante il periodo di validità dell'assicurazione.

Data di efficacia e durata dell'assicurazione

La Polizza entrerà in vigore alla data indicata **nel Certificato di Assicurazione**, a condizione che **il contraente abbia accettato i termini e le condizioni e abbia pagato il Premio**.

Inizio della copertura assicurativa

La copertura inizierà alla data indicata nel Suo Certificato di Assicurazione.

Per la garanzia Spese di annullamento viaggio non iniziato, l'evento che causa la cancellazione del Viaggio deve verificarsi dopo 72 ore dalla stipula dell'assicurazione, a meno che l'assicurazione non sia stata stipulata contestualmente all'acquisto del Viaggio.

Durata dell'assicurazione

La durata dell'assicurazione sarà quella indicata nel Suo Certificato di Assicurazione.

Durata del viaggio

Le garanzie assicurate nella presente Polizza sono valide per soggiorni dell'Assicurato fuori dal suo Domicilio abituale fino a un limite di 90 giorni consecutivi.

Ambito territoriale

Le garanzie assicurate dalla presente Polizza sono valide nell'ambito territoriale indicato nel Certificato di Assicurazione. Si tratta dell'ambito per il quale è stata stipulata la polizza

assicurativa, fatta eccezione per la Franchigia chilometrica stabilita o se la compagnia ha espressamente indicato diversamente nella definizione della garanzia.

Anche se inclusi nell'ambito territoriale della polizza, non garantiamo di poter fornire assistenza in quei paesi che si trovano in stato di guerra, insurrezione o conflitti bellici di qualsiasi tipo o natura, anche se non ufficialmente dichiarati. In questo caso, Le rimborseremo le spese coperte e debitamente giustificate mediante copia delle fatture e della prova di pagamento. Ci riserviamo il diritto di richiedere gli originali ove lo ritenessimo necessario.

La presente assicurazione garantisce la copertura nei paesi o nelle destinazioni di cui alla Polizza, ad eccezione dei seguenti paesi e territori: Iran, Crimea, Corea del Nord, Siria, Bielorussia, Federazione Russa, e le regioni di Donetsk, Luhansk, Cherson e Zaporizzja.

Massimali garantiti

I limiti economici che compaiono in ciascuna delle garanzie della presente Polizza sono i massimali complessivi per l'intero periodo di validità indicato nel Certificato di Assicurazione, salvo espressa indicazione contraria. I limiti saranno quelli corrispondenti alla formula contrattuale da Lei scelta.

Sport e attività

Se pratica sport o attività ricreative durante il Suo Viaggio, avrà diritto alle garanzie dell'assicurazione a condizione che:

1. siano dilettantistiche, non da professionista, e senza ricevere un compenso
2. Il motivo del Viaggio non sia praticare sport o attività ricreative
3. Non pratici sport o attività in modo agonistico
4. Lo sport o l'attività non sono pericolosi o ad alto rischio
5. Lo sport o l'attività non siano espressamente esclusi dall'assicurazione

Precauzioni

Lei deve fare il possibile per ridurre il rischio di qualsiasi copertura della Sua assicurazione.

La mancata adozione di precauzioni adeguate può comportare la decurtazione dell'importo di qualsiasi richiesta di indennizzo o rimborso delle spese o il rifiuto del pagamento.

Surroga

Ci surrogiamo, fino a concorrenza del costo totale dei servizi da Noi prestati, nei diritti e nelle azioni che Le spettano contro qualsiasi persona responsabile dei fatti che hanno motivato il

Nostro intervento. Quando le garanzie fornite in conformità con la presente Polizza sono coperte in tutto o in parte da un'altra compagnia assicurativa, dalla Previdenza Sociale o da qualsiasi altra istituzione o persona, saremo surrogati nei Suoi diritti e azioni nei confronti della suddetta compagnia o istituzione. A tal fine, Lei si impegna a collaborare attivamente con Noi fornendo ogni assistenza o producendo ogni documento che potremmo ritenere necessario. In ogni caso, avremo il diritto di utilizzare o di chiederLe di consegnarci il titolo di viaggio (biglietto ferroviario, aereo, ecc.) non utilizzato, qualora le spese di rientro siano state a Nostro carico.

Prescrizione

I diritti derivanti dal contratto di assicurazione si prescrivono in due anni dalla cessazione dell'assicurazione (cinque anni per le assicurazioni sulla persona, come ad esempio l'assicurazione infortuni).

Comunicazioni

L'assicurato deve contattare direttamente la Compagnia per qualsiasi domanda relativa alla sua polizza. Per sapere come fare, consultare la sezione "Come contattarci".

Sono valide anche le comunicazioni inviate da un broker assicurativo o da un agente per conto del Contraente.

Discrepanze

Se il contenuto della polizza differisce dalla proposta assicurativa o dalle clausole concordate, il Contraente può presentare un reclamo all'assicuratore entro un mese dalla consegna della polizza per correggere la discrepanza esistente. Trascorso tale periodo senza che sia stata presentata una richiesta di rettifica, si applicano le disposizioni della polizza.

Sanzioni internazionali

Non forniremo copertura, né ci faremo carico di alcun Sinistro, né forniremo prestazioni o servizi descritti nella polizza che possano esporci a sanzioni, divieti o restrizioni in virtù delle risoluzioni emanate dalle Nazioni Unite o di sanzioni commerciali o economiche, leggi o regolamenti dell'Unione Europea o degli Stati Uniti d'America.

Per informazioni più dettagliate, visitare i seguenti siti web:

- <https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information>,
- <https://sanctionsmap.eu/#/main>,
- <https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/Pages/default.aspx>

Clausola relativa ai viaggiatori statunitensi

Se Lei è un cittadino statunitense o se risiede negli Stati Uniti in visita a Cuba, per consentirci di erogare eventuali servizi o pagamenti, occorrerà giustificare che il Suo viaggio a Cuba sia stato effettuato nel rispetto delle leggi degli Stati Uniti.

Informazioni importanti

Beneficerà della copertura della Sua Polizza solo se ha seguito le raccomandazioni ufficiali di viaggio pubblicate da un'autorità governativa del Suo paese d'origine.

Tali raccomandazioni sono quelle in vigore alla data di inizio del Viaggio.

Le raccomandazioni includono le "controindicazioni di viaggi o spostamenti, salvo se indispensabili".

PREMESSE

In conformità a quanto previsto dall'articolo 96.1 della legge spagnola del 14 luglio 2015, n. 20, in materia di organizzazione, vigilanza e solvibilità delle imprese di assicurazione e di riassicurazione e dal Regio Decreto spagnolo 1060/2015, del 20 novembre 2015, con il quale viene approvato il relativo regolamento di attuazione, si indica espressamente che le informazioni contenute nella presente clausola sono state comunicate al Sottoscrittore della polizza prima della conclusione del contratto.

1. Il presente contratto di assicurazione è stipulato in regime di libero stabilimento con la filiale spagnola della compagnia di assicurazioni francese Europ Assistance, società anonima di diritto francese, disciplinata dal Codice delle Assicurazioni francese, con capitale sociale di 48.123.637 euro, iscritta con il numero 451 366 405 al registro delle imprese RCS di Parigi, con sede legale in rue Pillet-Will n°2, 75009, Parigi, Francia.

2. Europ Assistance S.A., Sucursal en España è regolarmente iscritta al Registro Amministrativo delle Imprese di Assicurazione della *Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones* con numero di iscrizione E0243 e ha sede legale in Paseo de la Castellana, 130, 28046 Madrid.

3. Fatte salve le competenze della *Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones* (DGSFP), lo Stato membro preposto alla vigilanza dell'impresa di assicurazione è la Francia e, sul territorio di tale Stato, l'autorità responsabile della vigilanza è l'*Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution* (ACPR), con sede sociale al 4, Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, Francia.

4. Il presente contratto di assicurazione è disciplinato dalle Condizioni generali, particolari e speciali, se presenti, in conformità alle disposizioni della Legge spagnola dell'8 ottobre 1980, n.50 sui contratti di assicurazione; della Legge spagnola in materia di regolamentazione, vigilanza e solvibilità delle imprese di assicurazione e riassicurazione (Legge 20/2015 del 14 luglio 2015) e del relativo regolamento di attuazione.

5. La liquidazione di Europ Assistance S.A., Sucursal en España non è soggetta all'ordinamento giuridico spagnolo. La relazione sulla situazione finanziaria e sulla solvibilità è disponibile sul sito web della compagnia di assicurazioni.

6. In caso di reclami o contestazioni, Europ Assistance S.A., Sucursal en España, mette a disposizione degli Assicurati un Servizio Reclami il cui Regolamento è consultabile sul sito web www.europ-assistance.es.

Potranno presentare reclami i sottoscrittori, gli assicurati, i beneficiari, soggetti terzi lesi o gli aventi causa di uno qualsiasi dei suddetti soggetti, nella sezione "Difesa del cliente" del sito web, ovvero scrivendo al Servizio Reclami:

Servicio de Reclamaciones
Paseo de la Castellana, 130. 28046 Madrid.

Il Servizio, che opera in autonomia, si occuperà e risolverà, entro un periodo massimo di due mesi, i reclami scritti saranno direttamente sottoposti alla sua attenzione, in conformità al provvedimento spagnolo Orden ECO/734/2004 dell'11 marzo 2004 e alla Legge spagnola 44/2002 del 22 novembre 2002.

Una volta esauriti i rimedi del Servizio Reclami, il reclamante può presentare le proprie rimostranze al Servizio Reclami della *Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones*, sita in

Paseo de la Castellana, 44.
28046 Madrid.

7. Il contratto è soggetto alla giurisdizione spagnola, e che il foro competente è quello di residenza abituale dell'Assicurato.

8. Nei casi in cui la distribuzione assicurativa è effettuata direttamente dall'Assicuratore, i dipendenti di costui percepiscono per tale distribuzione una retribuzione variabile.

DEFINIZIONI

Tutte le parole ed espressioni definite di seguito avranno lo stesso significato nella Polizza. Nel documento appaiono in maiuscolo.

Le definizioni sono elencate in ordine alfabetico.

Infortunio/i / accidentale

Lesioni fisiche o danni materiali che si verificano durante il periodo di validità della Polizza. Deve essere causato da una causa improvvisa, esterna e non intenzionale da parte dell'Assicurato.

Accompagnatore

Qualsiasi persona diversa dall'Assicurato registrata nella stessa prenotazione di Viaggio. Questa persona non deve necessariamente essere assicurata, a meno che non sia indicato diversamente.

Assicurato, Lei, Suo/a, Le

La persona fisica che figura come Assicurato nel Certificato di Assicurazione della Polizza. Deve essere residente in uno dei paesi appartenenti all'Unione Europea o in Svizzera e deve avere acquistato questa assicurazione nel processo di acquisto di una crociera sul sito web di PIGI. L'Assicurato assume gli obblighi derivanti dalla Polizza.

Assicuratore, la Compagnia, Noi, Nostro/i, Ci

Europ Assistance, S.A., Sucursal en España, con sede legale in Paseo de la Castellana, 130, 28046 Madrid, che si assume il rischio contrattualmente stabilito. Europ Assistance è autorizzata e regolamentata dall'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), con sede in 4, Place de Budapest, CS 92459 Paris Cedex 09, Francia, e dalla *Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones* del Ministero spagnolo per gli affari economici e la trasformazione digitale, in relazione alle sue condotte sul mercato.

Guasto

È il danno che si verifica al veicolo o mezzo di trasporto. Il danno in questione deve essere dovuto a cause interne, usuali, impreviste e inevitabili. Il danno in questione dovrebbe immobilizzare il veicolo o il mezzo e impedirne l'uso.

Catastrofe naturale

Inondazione, terremoto, tsunami, frana, valanga, uragano, tornado, incendio, attività vulcanica e/o qualsiasi altro fenomeno dichiarato come catastrofe dalle autorità competenti. Devono essere stati causati dalla natura e non dall'uomo.

Quarantena

Isolamento temporaneo di persone per prevenire la diffusione di una malattia infettiva.

Sport/attività pericoloso/a o ad alto rischio

Sport/Attività che presenta un pericolo reale o apparente per l'integrità fisica di chi lo/a pratica, compreso il rischio di perdere la propria vita.

Domicilio abituale

L'indirizzo dichiarato dall'Assicurato e situato in Spagna dal quale viene intrapreso il Viaggio.

Malattia grave / Infortunio grave

Consideriamo Grave una Malattia o un Infortunio:

- che richieda un ricovero ospedaliero di almeno 24 ore (la permanenza al pronto soccorso non è considerata un ricovero) e/o
- che provochi una grave compromissione funzionale degli arti superiori e/o inferiori secondo il parere del Nostro personale medico.

Consideriamo anche come Malattia Grave la diagnosi di un cancro (o altra malattia) che richieda un trattamento attivo nelle date del viaggio. Questa diagnosi deve essere effettuata dopo la stipula della polizza.

Le malattie comuni o lievi (ad esempio, influenza, gastroenterite, lombalgia, asma, ecc.) saranno considerate Malattie Gravi quando richiedono il ricovero (come indicato sopra) e il medico curante sconsiglia il viaggio nel proprio referto medico.

Malattia Imprevista

Alterazione imprevista dello stato di salute di una persona durante il Viaggio assicurato dalla Polizza. Questa alterazione della salute deve necessitare dell'assistenza di un medico. Deve essere un medico o un odontoiatra legalmente riconosciuto a diagnosticare e confermare tale alterazione della salute. Consideriamo la Covid-19 come una qualsiasi altra malattia.

Epidemia

Qualsiasi manifestazione improvvisa e su larga scala di una malattia che si diffonde rapidamente e che colpisce simultaneamente molte persone in una o più aree geografiche.

Estero

Ogni Paese diverso dalla Spagna.

Familiare Diretto

Coniuge o partner di fatto regolarmente iscritto nel corrispondente Registro ufficiale. Genitori, suoceri, nonni, nonni acquisiti, figli, generi, nuore, nipoti, nipoti acquisiti, fratelli e cognati.

Forza Maggiore

Evento non causato dalla volontà umana. Questo evento deve essere imprevedibile o, se prevedibile, inevitabile.

Sciopero

Interruzione collettiva del lavoro da parte dei lavoratori per ottenere qualcosa o per fare pressione su determinate situazioni.

Furto

Sottrazione di beni mobili altrui, senza violenza o intimidazione nei confronti di persone e senza uso della forza sulle cose.

Destinazione di viaggio

Città, Paese o località di destinazione del Viaggio assicurato.

Pandemia

Malattia epidemica che si estende a molti paesi o che colpisce quasi tutti gli individui di una località o regione.

Polizza

Il documento contrattuale recante le Condizioni che disciplinano l'assicurazione. Ne fanno parte le Condizioni Generali, il Certificato di Assicurazione, le Condizioni Speciali (che personalizzano il rischio) e i relativi supplementi o le appendici che possono essere emessi per completarla o modificarla.

Premio

È il prezzo dell'assicurazione. La ricevuta del premio comprende il prezzo dell'assicurazione, le imposte e le tasse applicabili per legge.

Rapina

Sottrazione di beni mobili altrui, con la violenza o l'intimidazione nei confronti di persone ovvero con l'uso della forza sulle cose.

Sabotaggio

Danno o distruzione intenzionale di un servizio, di una struttura, di un processo, ecc. come forma di lotta o di protesta contro chi li gestisce.

Sinistro

Evento improvviso, accidentale, imprevisto, non intenzionale da parte dell'Assicurato e il cui danno è assicurato dalla presente Polizza. Considereremo un sinistro unico quando si verificano più danni per una stessa causa.

Terrorismo

Uso effettivo o minacciato della forza o della violenza da parte di qualsiasi persona o gruppo di persone. Tale persona o gruppo di persone può agire in modo isolato o in connessione con un'organizzazione politica, religiosa, ideologica o simile. Il suo/loro intento è quello di esercitare una coercizione contro un governo o la società in generale.

Un atto di terrorismo deve essere dichiarato tale dal governo del luogo in cui si è verificato.

Contraente

La persona fisica o giuridica che stipula e paga la Polizza all'Assicuratore. Il Contraente si assume gli obblighi che gli spettano e che derivano dalla Polizza.

Viaggio

Lo spostamento effettuato al di fuori del Domicilio abituale dell'Assicurato, dalla partenza al ritorno, e per il quale è stata stipulata la presente Polizza.

Per richiedere un indennizzo/il rimborso delle spese

Il Nostro impegno:

- Un membro esperto del Nostro team gestirà la Sua richiesta e La informerà dei passaggi successivi;
- La richiamerà nei tempi in cui Ci saremo impegnati a farlo;
- La terrà informata sullo stato di avanzamento della Sua richiesta.

Per presentare la Sua richiesta:

- In ogni garanzia spieghiamo i passaggi da seguire in caso di richiesta di indennizzo o di rimborso spese.
- Cerchi nella garanzia corrispondente a ciò di cui ha bisogno e si assicuri di avere tutte le informazioni o la documentazione che Le chiederemo.
- Conservi copie di tutta la documentazione e corrispondenza che Ci invierà.
- I nostri recapiti sono riportati nella sezione "Come contattarci"

Avviso importante

Per la presentazione e la gestione della Sua richiesta deve avere il numero della Sua Polizza.

Le spese derivanti dai documenti giustificativi sono a Suo carico.

Informazioni che deve sempre fornirci:

Le chiederemo sempre:

- Numero di polizza, si assicuri di averlo a portata di mano
- Nome e cognome
- Numero di telefono di contatto
- Cosa Le serve

Informazioni importanti

Lei deve fare il possibile per ridurre il rischio di qualsiasi copertura della Sua Polizza. La mancata adozione di precauzioni adeguate può comportare la decurtazione dell'importo di qualsiasi richiesta di indennizzo o rimborso delle spese o il rifiuto del pagamento.

Informazioni e condizioni della Sua richiesta

La Sua richiesta di indennizzo e/o rimborso spese implica la Sua autorizzazione affinché possiamo:

- Occuparci e agire a Suo nome nella difesa di qualsiasi richiesta coperta dalla Sua Polizza;
- Avviare procedimenti legali a Suo nome, ma a Nostro carico, per recuperare qualsiasi importo coperto dalla Sua assicurazione che Le abbiamo pagato;
- Ottenere informazioni sul Suo stato di salute (con il Suo permesso) per gestire qualsiasi richiesta relativa alla cancellazione del Suo Viaggio. Non forniremo informazioni personali a terzi senza la Sua approvazione preventiva.

La Compagnia non pagherà importi superiori a quelli indicati nel Certificato di Assicurazione.

Prima di poterLe rimborsare le spese, sono necessarie copie delle fatture e prove di pagamento. Ci riserviamo il diritto di richiedere gli originali ove lo ritenessimo necessario.

Avviso importante

I rimborsi che effettuiamo vengono realizzati nel rispetto di quanto stabilito dalle leggi italiane, in particolare per quanto riguarda i pagamenti in contanti e l'uscita di capitale dal territorio nazionale. Pertanto, nel caso in cui Lei abbia pagato al di fuori della Spagna i costi degli imprevisti coperti dalla presente assicurazione, la Compagnia rimborserà l'importo pari o superiore a 10.000 euro o il suo controvalore in valuta estera solo se viene fornita la prova bancaria del relativo prelievo di contanti al di fuori della Spagna o se è stato dichiarato in conformità con le disposizioni dell'articolo 34 della Legge spagnola 10/2010 in materia di antiriciclaggio.

Valuta

Pagheremo sempre gli indennizzi, i costi o i servizi nella valuta in cui è stata sostenuta la spesa. In caso di valute per le quali non esista un tasso di cambio presso la Banca Centrale Europea, pagheremo in euro. Il tasso di cambio sarà quello disponibile presso qualsiasi istituto bancario di riconosciuta reputazione che accetti tale cambio di valuta.

1. ANNULLAMENTO DEL VIAGGIO

Cosa copre la polizza

Annullamento del viaggio non iniziato per causa giustificata

Quali spese ci accolliamo?

La Compagnia pagherà le seguenti spese fatturate dal fornitore di servizi di viaggio a titolo di franchigie, penali o addebiti, in conformità alla corretta applicazione delle condizioni di vendita, se il viaggiatore è costretto ad annullare il viaggio per una causa giustificata assicurata prima dell'inizio del viaggio.

È necessario annullare il viaggio prima della data di inizio e informare il fornitore.

La Compagnia pagherà le suddette spese **fino al limite indicato in** caso di annullamento del viaggio per:

1. Decesso, Malattia grave non dovuta alla Covid-19 o Infortunio grave: **il 15% dell'importo addebitato dal fornitore del viaggio per le spese di annullamento e le spese di gestione**
2. per la malattia dovuta alla Covid-19: **il 10% dell'importo addebitato dal fornitore del viaggio per le spese di annullamento e le spese di gestione**
3. per qualsiasi altro evento giustificato, che sfugge alla Sua volontà e al Suo controllo
 - Per crociere fino a 15 notti di durata (escluse World Cruises e Yacht Club)
 - In caso di annullamento nel periodo precedente ai 60 giorni prima della data di inizio del viaggio: **100% dell'importo addebitato dal fornitore del viaggio per le spese di annullamento e le spese di gestione.**
 - dopo i 60 giorni precedenti alla data di inizio del viaggio: **100% dell'importo addebitato dal fornitore del viaggio per le spese di annullamento e le spese di gestione.**
 - Per crociere di durata superiore a 15 notti (escluse World Cruises e Yacht Club)
 - In caso di annullamento nel periodo precedente ai 90 giorni prima della data di inizio del viaggio: **100% dell'importo addebitato dal fornitore del viaggio per le spese di annullamento e le spese di gestione.**
 - In caso di annullamento dopo i 90 giorni precedenti alla data di inizio del viaggio: **100% dell'importo addebitato dal fornitore del viaggio per le spese di annullamento e le spese di gestione**
 - Per crociere World Cruises e Yacht Club
 - In caso di annullamento nel periodo precedente ai 120 giorni prima della data di inizio del viaggio: **100% dell'importo addebitato dal fornitore del viaggio per le spese di annullamento e le spese di gestione.**
 - In caso di annullamento dopo i 120 giorni precedenti alla data di inizio del viaggio: **100% dell'importo addebitato dal fornitore del viaggio per le spese di annullamento e le spese di gestione**

Cosa non copre la polizza

Informazioni importanti

Di seguito sono riportate le esclusioni relative alla presente garanzia.

Si consiglia di consultare anche le **Esclusioni generali** che si riferiscono a tutte le garanzie della polizza.

A meno che non sia espressamente incluso nella copertura corrispondente, sono esclusi dalle garanzie assicurate i danni, le situazioni, le spese e le conseguenze derivanti da:

- 1) Suicidio, tentato suicidio o autolesionismo da parte dell'Assicurato.
- 2) Epidemie; pandemie; malattie infettive a insorgenza improvvisa, su larga scala e a rapida diffusione nella popolazione, a eccezione della Covid-19. Sono altresì escluse le quarantene derivanti da una qualsiasi delle cause sopra descritte.
- 3) Malattie causate dalla contaminazione e/o dall'inquinamento atmosferico.
- 4) Atti di imprudenza temeraria o negligenza grave; le spese derivanti da atti criminali e dalla Sua partecipazione a scommesse, sfide o risse, tranne i casi di legittima difesa e/o qualora Lei fosse in pericolo di vita.
- 5) È espressamente esclusa qualsiasi causa che provochi l'annullamento del Viaggio prenotato, se non è descritta come causa coperta nell'articolo corrispondente.
- 6) Annullamento del viaggio per mancata vaccinazione, impossibilità di vaccinarsi o impossibilità di seguire le cure mediche necessarie per viaggiare in determinati Paesi.
- 7) Mancata presentazione o dimenticanza dei documenti richiesti per il viaggio, quali passaporto, visto (a meno che il mancato rilascio sia ingiustificato), biglietti o badge e/o ove fossero scaduti.
- 8) Qualsiasi circostanza meteorologica che comporti l'impossibilità di svolgere l'attività prevista per il Viaggio, fatta eccezione per la copertura della dichiarazione ufficiale di una zona catastrofica.
- 9) Qualsiasi causa che non possa essere dimostrata da tutti i documenti che giustificano il motivo della cancellazione del Viaggio, del corso o dell'attività.
- 10) Annullamento dovuto a qualsiasi malattia non grave, ad eccezione di quelle espressamente coperte.

1. ANNULLAMENTO DEL VIAGGIO (segue)

Le cause giustificate assicurate devono riguardare Lei, un Suo familiare di primo o secondo grado, il Suo accompagnatore o il Suo sostituto professionale.

Quali spese NON ci accogliamo?

Non pagheremo le tasse aeroportuali, le spese di gestione per l'emissione, assicurazioni o altri supplementi che non siano a carico del fornitore del servizio.

Quando pagheremo questi costi?

Questa garanzia è valida fino al giorno e all'ora di inizio del viaggio.

Le cause assicurate che Le impediscono di effettuare il Viaggio devono verificarsi dopo 72 ore dalla stipula dell'assicurazione, a meno che non stipuli l'assicurazione nello stesso momento in cui acquista il Viaggio.

Quali documenti deve inviarci?

Affinché la Compagnia possa pagare le spese di annullamento del viaggio, deve inviarci:

- Giustificativo emesso e timbrato da un terzo riconosciuto che indichi la causa che impedisce di viaggiare nella data prevista (ad esempio: referto medico completo emesso dal medico curante o certificato di morte, rapporto dei vigili del fuoco, denuncia fatta, rapporto della compagnia assicurativa, ecc.). Per "terzo" si intende qualsiasi persona che non sia l'Assicurato, un familiare stretto, un accompagnatore o un dipendente dell'Assicurato. Nel giustificativo deve figurare il motivo della cancellazione del Viaggio e deve necessariamente apparire la data in cui si è verificato.
- Copia della fattura e/o delle ricevute di pagamento del viaggio ai fornitori.
- Copia della fattura relativa alle spese di annullamento e delle ricevute pagate da Lei per le spese di annullamento del Viaggio.
- Qualsiasi documento che Le venga richiesto per la gestione del Suo caso.

Ci riserviamo il diritto di richiedere gli originali ove lo ritenessimo necessario.

Procedure in caso di sinistro

Cosa fare prima e durante la richiesta di pagamento delle spese:

L'annullamento del Viaggio deve essere comunicato all'agenzia di viaggio, al Tour Operator o al fornitore di servizi di trasporto e/o alloggio non appena ne viene a conoscenza.

Se non lo ha fatto, questa garanzia non sarà applicabile.

GARANZIA DI ANNULLAMENTO

Sito web

<https://lastminute.eclaims.europ-assistance.com>

Acceda al sito web e si registri.

Una volta fatto, potrà creare la Sua richiesta di indennizzo o rimborso spese e seguirne l'avanzamento.

Chiarimento importante

Se la compagnia di crociera cancella la Sua crociera, dovrà contattare la compagnia stessa o l'agente di viaggio o il tour operator per sapere come richiedere l'indennizzo che Le spetta.

La Sua assicurazione non copre la cancellazione della crociera quando è la compagnia di crociera a cancellarla e ad avere l'obbligo di indennizzarla..

Documentazione da fornire:

Affinché la Compagnia possa pagare le spese di annullamento del viaggio, deve inviarc:

- Giustificativo emesso e timbrato da un terzo riconosciuto che indichi la causa che impedisce di viaggiare nella data prevista (ad esempio: referto medico completo emesso dal medico curante o certificato di morte, rapporto dei vigili del fuoco, denuncia fatta, rapporto della compagnia assicurativa, ecc.). Per "terzo" si intende qualsiasi persona che non sia l'Assicurato, un familiare stretto, un accompagnatore o un dipendente dell'Assicurato. Nel giustificativo deve figurare il motivo della cancellazione del Viaggio e deve necessariamente apparire la data in cui si è verificato.
- Copia della fattura e/o delle ricevute di pagamento del viaggio ai fornitori.
- Copia della fattura relativa alle spese di annullamento e delle ricevute pagate da Lei per le spese di annullamento del Viaggio.
- Qualsiasi documento che Le venga richiesto per la gestione del Suo caso.

Ci riserviamo il diritto di richiedere gli originali ove lo ritenessimo necessario.

Consiglio importante

È essenziale che le spese relative all'annullamento del viaggio siano giustificate nella documentazione che Le richiediamo.

ESCLUSIONI GENERALI

Avviso importante

Non sarà coperto da questa Polizza se viaggia in un paese, regione o area in cui un'autorità governativa del Suo paese di Domicilio Abituale abbia sconsigliato di viaggiare o consigliato di viaggiare solo in caso indispensabile.

A meno che non sia espressamente incluso nella copertura corrispondente, sono esclusi dalle garanzie assicurate i danni, le situazioni, le spese e le conseguenze derivanti da:

- 1) Eventi verificatisi prima della decorrenza della Polizza.
- 2) Atti fraudolenti dell'Assicurato, del Contraente e/o dei beneficiari della Polizza.
- 3) Malattie, lesioni o affezioni preesistenti o croniche, sofferte dall'Assicurato prima della sottoscrizione della Polizza che si manifestino prima dell'inizio del Viaggio e ne richiedano l'annullamento per questo motivo.
- 4) Malattie mentali, visite mediche preventive (check-up), cure termali, interventi di chirurgia estetica e quei casi in cui lo scopo del Viaggio sia quello di ricevere cure mediche o interventi chirurgici, trattamenti di medicina alternativa (omeopatici, naturopatici, ecc.), i costi derivanti da trattamenti fisioterapici e/o riabilitativi, nonché quelli ad essi correlati.
- 5) Suicidio, tentato suicidio o autolesionismo da parte dell'Assicurato.
- 6) Epidemie; pandemie; malattie infettive a insorgenza improvvisa, su larga scala e a rapida diffusione nella popolazione, a eccezione della Covid-19. Sono altresì escluse le quarantene derivanti da una qualsiasi delle cause sopra descritte.
- 7) Malattie causate dalla contaminazione e/o dall'inquinamento atmosferico.
- 8) Malattie o incidenti derivanti dal consumo di bevande alcoliche, stupefacenti, droghe o farmaci, a meno che questi ultimi non siano stati prescritti da un medico.
- 9) La diagnosi, il monitoraggio e il trattamento della gravidanza, l'interruzione volontaria della stessa e il parto, eccetto quando si tratti di assistenza urgente e sempre prima della 26° settimana di gestazione.
- 10) Il trasferimento sanitario di persone malate o ferite a causa di malattie o lesioni che possono essere trattate "in loco".
- 11) La rinuncia, il posticipo o l'anticipo volontario da parte Sua al trasferimento sanitario proposto da Noi e concordato dal Nostro servizio medico.
- 12) Il costo di occhiali e lenti a contatto, nonché l'acquisto, l'impianto-sostituzione, l'estrazione e/o la riparazione di protesi (intese come qualsiasi elemento che sostituisca o ripristini la funzionalità di un organo o di una parte del corpo), parti anatomiche, materiale di osteosintesi e materiale ortopedico di costo superiore a 100 euro.
- 13) Endodonzia, ricostruzioni estetiche di precedenti trattamenti dentali, protesi, corone e impianti dentali.
- 14) In caso di annullamento del viaggio, è esclusa qualsiasi malattia di natura non grave, ad eccezione di quelle espressamente coperte.
- 15) In particolare, è escluso il rimborso di spese mediche, chirurgiche e farmaceutiche di importo inferiore a 50 euro.
- 16) Salvataggio di persone in montagna, in crepacci, in mare o nel deserto.
- 17) Atti di imprudenza temeraria o negligenza grave; le spese derivanti da atti criminali e dalla Sua partecipazione a scommesse, sfide o risse, tranne i casi di legittima difesa e/o qualora Lei fosse in pericolo di vita.
- 18) Conseguenze derivanti dalla guida di veicoli su strade non ordinarie o non adatte alla circolazione.
- 19) La Sua partecipazione come professionista a qualsiasi attività sportiva.
- 20) Le conseguenze derivanti dalla pratica di sport invernali.
- 21) La pratica di qualsiasi attività sportiva e/o di avventura, in forma professionale o per la quale si riceva un compenso (inclusi gli allenamenti). Queste pratiche sono escluse anche quando l'Assicurato partecipa a gare ufficiali o federate.
È esclusa anche a livello dilettantistico, la pratica di qualsiasi sport o attività ricreativa pericolosi o ad alto rischio, come quelli indicati di seguito o simili:
 - Guida di veicoli a motore in gare o rally
 - Imbarcazioni a motore senza conducente
 - Escursioni in trail bike, quad e ATV
 - Pugilato, sollevamento pesi, lotta (nelle sue diverse classi), arti marziali
 - Tutti i tipi di alpinismo, arrampicata, via ferrata, scalata, accesso ai ghiacciai, speleologia, rafting, hydrospeed, canyoning, discesa in corda doppia/rapel, psicobloc, canoa d'acqua bianca, busbob, hydrobob, ultratube
 - Qualsiasi sport praticato a un'altitudine superiore a 3.500 metri sul livello del mare
 - Sport acquatici, subacquei e di immersione; canyoning, sci nautico, pesca subacquea, speleologia subacquea, surf, kite surf / fly surf, body boarding, jet ski, barefoot sailing

- Free ride, downhill bike, free ride mountain bike, duathlon, triathlon, sci a rotelle su strade di montagna, half pipe
 - Ultratrail
 - Slackline, highline, rap jumping, bungee jumping, cliff jumping, coasteering, parkour
 - Kitebuggy, parasailing
 - Canicross
 - Caccia
 - Equitazione, polo, hockey su ghiaccio
 - Sport aerei in generale (come paracadutismo, parapendio, deltaplano, mongolfiera, aerostatica, volo libero, volo a vela, aliante o simili)
 - Corrida, corsa dei tori, palio e qualsiasi partecipazione a spettacoli taurini;
- In generale, è esclusa qualsiasi attività sportiva o ricreativa chiaramente pericolosa o ad alto rischio.
- 22) Il furto o il semplice smarrimento di denaro, gioielli, documenti, il furto di bagagli o di effetti personali all'interno di veicoli o di tende da campeggio.
 - 23) La Compagnia non indennizzerà separatamente le parti che compongono un oggetto o i suoi accessori
 - 24) Non indennizzeremo i danni derivanti dallo smarrimento o dal furto dei suddetti oggetti di valore o dal loro uso improprio da parte di terzi.
 - 25) Il rimborso delle spese di emissione del passaporto è escluso se non si presenta una prova rilasciata dal consolato del Paese in cui si è verificato lo smarrimento.
 - 26) Overbooking, ad eccezione di quanto indicato nella garanzia "Ritardo di viaggio dovuto a overbooking nel trasporto aereo".
 - 27) Sono esclusi gli indennizzi per ritardi su voli non di linea.
 - 28) Qualsiasi evento derivante dal mancato check-in al punto di partenza quando il passeggero avrebbe dovuto farlo.
 - 29) È espressamente esclusa qualsiasi causa che provochi l'annullamento del Viaggio prenotato, se non è descritta come causa coperta nell'articolo corrispondente.
 - 30) Annullamento del viaggio per mancata vaccinazione, impossibilità di vaccinarsi o impossibilità di seguire le cure mediche necessarie per viaggiare in determinati Paesi.
 - 31) Mancata presentazione o dimenticanza dei documenti richiesti per il viaggio, quali passaporto, visto (a meno che il mancato rilascio sia ingiustificato), biglietti o badge e/o ove fossero scaduti.
 - 32) Qualsiasi circostanza meteorologica che comporti l'impossibilità di svolgere l'attività prevista per il Viaggio, fatta eccezione per la copertura della dichiarazione ufficiale di una zona catastrofica.
 - 33) Qualsiasi causa che non possa essere dimostrata da tutti i documenti che giustificano il motivo della cancellazione del Viaggio, del corso o dell'attività.
 - 34) Annullamento dovuto a qualsiasi malattia non grave, ad eccezione di quelle espressamente coperte.
 - 35) Guerre, manifestazioni, insurrezioni, movimenti popolari tumultuosi, atti di terrorismo, sabotaggi e scioperi, dichiarati o meno ufficialmente.
 - 36) La trasmutazione del nucleo dell'atomo e le radiazioni causate dall'accelerazione artificiale delle particelle atomiche.
 - 37) Movimenti tellurici, alluvioni, eruzioni vulcaniche e, in generale, quelli che derivano dallo scatenamento delle forze della natura. Qualsiasi altro fenomeno di carattere catastrofico straordinario o avvenimento che, per la sua entità o gravità, sia qualificato come catastrofe o calamità.
 - 38) Il desiderio dell'Assicurato di non viaggiare o di non usufruire del viaggio.
 - 39) Qualsiasi persona che non sia indicata come Assicurato nella Polizza.
 - 40) L'inosservanza di leggi o regolamenti in vigore al momento dell'evento.
 - 41) Sono esclusi in generale quei sinistri che si verificano come conseguenza dell'esercizio di un'attività professionale, ad eccezione di quelle di natura commerciale, artistica che non richiedano sforzo fisico o intellettuale.

Chiarimento importante

L'oggetto della presente Polizza è coprire unicamente le persone assicurate. Si accerti che tutte le persone che viaggiano dispongano di un'assicurazione che copra le loro necessità. Ciò include quei casi in cui Lei abbia pagato per costi aggiuntivi. Per esempio, Lei ha pagato le Sue spese di alloggio e quelle di un'altra persona che non è assicurata. Se dovessimo rimborsarLe queste spese, Le rimborseremo solo quelle che spettano a Lei.

PAGAMENTO DELLA POLIZZA

Pagamento del premio

Il contraente è tenuto a pagare il premio al momento della stipula della polizza.

Il pagamento del premio è valido anche se ci perviene tramite un broker assicurativo o un agente per conto del Contraente.

In ogni caso, se il premio non è stato pagato prima del verificarsi del Sinistro, la compagnia sarà esonerata dai suoi obblighi.

MANCATO PAGAMENTO DELLA POLIZZA

Mancato pagamento del premio

In caso di mancato pagamento del premio, gli effetti della copertura non decorreranno e ci riserviamo di:

- richiedere il saldo;
- annullare la Polizza con effetto immediato;
- negare il pagamento di qualsiasi Richiesta di indennizzo in corso;
- inoltrare i dati della Polizza del Contraente alle nostre agenzie di recupero crediti in modo che queste possano recuperare quanto a noi dovuto per nostro conto e registrare il debito insoluto.

DIRITTI DI RECESSO

I nostri diritti di recesso dalla Polizza

La Compagnia si riserva il diritto di recedere dalla polizza in uno qualsiasi dei seguenti casi:

- 1) Se Lei presenta una richiesta fraudolenta di assistenza, di indennizzo o di rimborso spese.
- 2) Se Lei è coinvolto o è stato coinvolto in attività criminali o illegali.
- 3) Se il Suo comportamento verso i Nostri dipendenti o fornitori di servizi o il linguaggio che usa con loro è minaccioso od offensivo.
- 4) Se Lei non paga il premio.
- 5) Se agisce intenzionalmente in modo falso.

In nessuno dei casi sopra descritti il premio sarà rimborsato.

I Suoi diritti di recesso dalla Polizza

Il Contraente può richiedere il recesso dalla polizza prima della sua entrata in vigore.

Una volta entrata in vigore, il recesso è consentito solo se:

- L'assicurazione ha una durata superiore ai 30 giorni e
- Il recesso viene richiesto entro i primi 14 giorni dalla data di inizio della polizza.

Se richiede il recesso dalla Sua Polizza come indicato sopra, una volta che accettiamo la Sua richiesta, la Polizza sarà annullata alla data in cui ce lo ha richiesto.

In questo caso, Lei ha diritto alla restituzione del premio o della parte proporzionale del premio non goduto.

RECLAMI

Ci teniamo a offrirLe il miglior servizio possibile. Tuttavia, se non è soddisfatto, mettiamo a Sua disposizione un Servizio Reclami di cui può consultare il Regolamento sul sito www.europ-assistance.es che rispetta le norme sulla trasparenza e sulla tutela del cliente.

Potranno presentare reclami i sottoscrittori, gli assicurati, i beneficiari, soggetti terzi lesi o gli aventi causa di uno qualsiasi dei suddetti soggetti, nella sezione "Difesa del cliente" del sito web, ovvero scrivendo al Servizio Reclami:

SERVIZIO RECLAMI	
email	reclamaciones@europ-assistance.es
Indirizzo postale	EUROP ASSISTANCE Servicio de Reclamaciones Paseo de la Castellana, 130 28046 MADRID

Cosa ci deve comunicare quando ci contatta?

- Il Suo nome, indirizzo completo, numero di telefono e indirizzo e-mail (se ne ha uno)
- Il numero di Polizza o di pratica
- Il motivo della Sua richiesta.
- Una copia di qualsiasi documento pertinente

Come gestiremo la Sua richiesta?

Ci impegniamo a:

- Confermare la ricezione della richiesta nel più breve tempo possibile;
- Effettuare le necessarie indagini;
- Evadere la richiesta entro i termini previsti dalla legge;
- Utilizzare le informazioni contenute nella Sua richiesta per migliorare i Nostri servizi.

E se Lei non fosse soddisfatto?

Se non è soddisfatto della Nostra risposta finale, può rivolgersi al Servicio de Reclamaciones della Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

I dati di contatto sono:

DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDO DE PENSIONES	
Sito web	http://www.dgsfp.mineco.es/es/Consumidor/Reclamaciones/Paginas/InformacionProcedimiento.aspx
Indirizzo postale	DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDO DE PENSIONES Paseo de la Castellana, 44 28046 MADRID

Legge applicabile e foro competente

L'Assicurato e la Compagnia di Assicurazioni si assoggettano alla legge e alla giurisdizione spagnola ai fini della presente Polizza.

Il giudice competente per il riconoscimento delle azioni derivanti dalla Polizza è quello del luogo del Domicilio abituale (dell'Assicurato).

Controllo

Noi, la Compagnia Europ Assistance S.A., Sucursal en España, con sede in Paseo de la Castellana, 130, 28046 Madrid, che si assume il rischio concordato contrattualmente; Europ Assistance è autorizzata e regolamentata dall'*Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution* (ACPR), con sede al numero 4, di Place de Budapest, CS 92459, Paris Cedex 09, Francia, e dalla *Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones*, del Ministero spagnolo per gli affari economici e la trasformazione digitale, in relazione alle sue condotte sul mercato.



TRATTAMENTO DEI DATI

TITOLARE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Europ Assistance, S.A., Sucursal en España (di seguito la "Compagnia assicuratrice")
NIF (Codice Fiscale/P.IVA della Spagna): W-2504100-E
Sede sociale: Paseo de la Castellana, 130, 28046 Madrid.

FINALITÀ DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il trattamento sarà misto (trattamenti automatizzati e non) e per le seguenti finalità:

- Attuazione e successivo sviluppo del rapporto contrattuale in essere in forza della polizza.
- Conduzione di azioni commerciali e di marketing per altri prodotti e servizi della Compagnia assicuratrice.
- Messa a punto di studi sul grado di soddisfazione della clientela.
- Preparazione, redazione ed emissione della documentazione assicurativa.
- Esecuzione delle valutazioni richieste in seguito a un sinistro o a un evento coperto dalla polizza stipulata.
- Esecuzione di ogni obbligo legalmente vincolante o concordato da contratto.
- Messa in atto di azioni tese a prevenire, rilevare o perseguire eventuali frodi.

BASI GIURIDICHE DEL TRATTAMENTO

- Esecuzione di un contratto tra il Sottoscrittore della polizza, gli assicurati e/o i beneficiari e la Compagnia assicuratrice.
- Legittimo interesse.
- Obbligo legale.

I DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

- Le società del Gruppo della Compagnia Assicuratrice, al fine di gestire il rapporto contrattuale in essere con Lei.
- L'istituto di credito della Compagnia assicuratrice e le società infragrupo, nonché l'istituto di credito del titolare dei dati, al fine di rendere effettivo l'ordine di domiciliazione bancaria in conformità alla normativa vigente.
- I soggetti che agiscono in veste di intermediari o distributori di prodotti assicurativi ai fini della gestione delle polizze gestite da tale soggetto.
- I fornitori scelti dalla Compagnia assicuratrice il cui intervento sia necessario ai fini della gestione dell'assistenza coperta dalla polizza.
- Il SEPBLAC (autorità anticiclaggio del governo spagnolo), al fine di soddisfare i requisiti stabiliti dalla legge.
- La *Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones*, secondo le disposizioni di legge.
- L'Amministrazione finanziaria competente in materia, ai fini dell'adempimento delle finalità strettamente legali e fiscali.
- Le Pubbliche Amministrazioni in relazione alle competenze loro attribuite.
- Nel caso delle assicurazioni vita caso morte, il Registro generale spagnolo dei testamenti (*Registro General de Actos de Última Voluntad*), gestito dalla *Dirección General de los Registros y del Notariado*, in conformità alla normativa vigente in materia.

COMUNICAZIONI COMMERCIALI

In conformità con le disposizioni dell'articolo 21.2 della Legge spagnola 11 luglio 2002, n.34, sui servizi della società dell'informazione e sul commercio elettronico, si informa che la Compagnia assicuratrice può inviare materiale informativo e pubblicitario su prodotti o servizi da essa commercializzati analoghi a quelli già acquistati. L'interessato può opporsi in qualsiasi momento all'invio di dette comunicazioni commerciali elettroniche, inviando un'email avente come oggetto "DISDETTA COMUNICAZIONI" al seguente indirizzo di posta elettronica: baja.cliente@europ-assistance.es

TRATTAMENTO DEI DATI RELATIVI ALLA SALUTE

La Compagnia assicuratrice rende noto che, ai fini della gestione dei sinistri coperti dalla polizza, è necessario trattare i dati personali relativi allo stato di salute, siano essi ottenuti tramite il questionario sanitario o qualsiasi altro questionario eventualmente fornito in un momento successivo dall'assicurato nel corso della validità del rapporto contrattuale ovvero eventualmente ottenuto dalla Compagnia assicuratrice tramite terzi (sia da centri sanitari pubblici o privati o da altri operatori sanitari, sia nazionali che internazionali, derivanti da ulteriori esami o visite mediche che possano essere richiesti dalla Compagnia assicuratrice o da altri enti pubblici o privati).

TRATTAMENTO DEI DATI DI TERZI

Nel caso in cui vengano forniti dati relativi a terzi, il contraente della polizza dovrà essersi procurato l'autorizzazione preventiva da parte dei succitati terzi in relazione alla trasmissione dei dati alla Compagnia assicuratrice per le finalità concordate nel presente documento.

PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI

I dati personali forniti saranno conservati per il tempo necessario ad adempiere allo scopo per cui sono stati raccolti e per determinare eventuali responsabilità che possono derivare dallo scopo.

A questo proposito, i criteri che Europ Assistance S.A., Sucursal en España utilizza per stabilire i periodi di conservazione dei dati sono determinati in conformità ai requisiti stabiliti dalla legislazione e dai regolamenti applicabili.

In particolare, la legislazione sulla prevenzione del riciclaggio di denaro e del finanziamento del terrorismo – se applicabile – stabilisce l'obbligo di conservare i dati per un periodo di dieci anni e il diritto commerciale stabilisce un periodo di conservazione di sei anni dalla cessazione del contratto stipulato tra le parti.

ESERCIZIO DEI PROPRI DIRITTI

L'utente, in qualsiasi momento e gratuitamente, può scrivere all'indirizzo indicato nell' intestazione della presente Informativa sulla privacy o al seguente indirizzo di posta elettronica delegadoprodatos@europ-assistance.es, allegando una fotocopia del proprio documento di identità, a:

- Accedere ai propri dati personali e ottenere la conferma che Europ Assistance S.A., Sucursal en España stia trattando o meno i dati personali dell'utente.
- Rettifica di dati inesatti o incompleti.

- Richiedere la cancellazione dei dati personali laddove non siano più necessari per le finalità per le quali erano stati raccolti, ovvero opporsi al trattamento.
- Ottenere da Europ Assistance S.A., Sucursal en España, la limitazione del trattamento dei dati nei casi previsti dalla normativa.
- Richiesta della portabilità dei propri dati.
- Revocare, se del caso, il consenso prestato.
- Ottenere l'intervento umano, esprimere il proprio punto di vista e contestare le decisioni individuali automatizzate, compresa la profilazione, che producono effetti giuridici sull'interessato o lo riguardano in modo significativo.

Nel caso in cui si ritenga che i propri diritti in materia di protezione dei dati non siano stati rispettati, è possibile anche presentare un reclamo all'Agenzia spagnola per la protezione dei dati, con sede in Calle Jorge Juan 6, 28001, Madrid.

Per esercitare tale diritto, l'interessato può contattare il Responsabile della protezione dei dati (DPO):

Recapiti del DATA PROTECTION OFFICER	
Email:	delegadoprotdatos@europ-assistance.es
Indirizzo postale	EUROP ASSISTANCE Att.: Data Protection Officer Paseo de la Castellana, 130 28046 MADRID

ANNULLAMENTO DEL VIAGGIO

RISCHI COPERTI

SOMME ASSICURATE PER PERSONA

1. Annullamento del viaggio non iniziato Fino al limite contrattuale
4. in caso di Decesso, Malattia grave non dovuta alla Covid-19 o infortunio grave: **15% dell'importo del Viaggio**
 5. per malattia dovuta alla Covid-19: **10% del costo del Viaggio**
 6. per qualsiasi altro evento giustificato, che sfugge alla Sua volontà e al Suo controllo
 - nel periodo precedente ai 60 giorni prima della data di inizio del viaggio: **100% del costo del viaggio.**
- dopo i 60 giorni precedenti alla data di inizio del viaggio: **100% dell'importo del viaggio oltre ai 50 euro addebitati a titolo di spese di gestione della cancellazione.**

ANNULLAMENTO

Consideriamo la COVID-19 come una qualsiasi altra malattia. Pertanto, la nostra garanzia di Annullamento comprende la COVID-19 come malattia aggiuntiva.

Tuttavia, escludiamo le conseguenze delle restrizioni della libera circolazione derivanti dalla pandemia di Covid (Lockdown, chiusura delle frontiere, stato di emergenza, quarantene generalizzate, ecc.).

L'importo massimo delle spese di Annullamento che rimborsiamo è quello indicato nella formula contrattuale da Lei sottoscritta.

Cosa copre la polizza

- Se Lei o un Suo Familiare Diretto decede a causa della COVID-19 tra la stipula dell'assicurazione e la data di inizio del Viaggio.
- Se Lei si ammala di COVID-19 nelle due settimane precedenti l'inizio del Viaggio e non necessita di ricovero ospedaliero.
- Se Lei si ammala di COVID-19 e viene ricoverato in ospedale nelle quattro settimane precedenti l'inizio del Viaggio
- Se Lei o il Suo Accompagnatore siete in Isolamento/Quarantena per aver contratto la COVID-19 alla data di inizio del Viaggio. La quarantena/isolamento deve essere prescritta da un medico.
- Se un Suo Familiare diretto viene ricoverato in ospedale a causa della COVID-19 e ciò Le impedisce di effettuare il Viaggio.
- Se Le viene negato l'imbarco a causa della febbre o di altri sintomi, deve presentare un test positivo al COVID-19 effettuato lo stesso giorno o nei tre giorni successivi.
- Se la Sua presenza o i Suoi servizi sono richiesti dalle autorità del Suo Paese nell'ambito della risposta alla situazione creata dalla COVID-19.

Cosa non copre la polizza

- **Se Lei annulla il Viaggio perché le autorità del luogo di origine dello stesso ordinano un lockdown o limitano la mobilità.**
- **Se Lei si ammala di COVID-19 e annulla il Viaggio con eccessivo anticipo, senza attendere di sapere se sarà in condizione di viaggiare nella data prevista.**
- **Se Lei annulla il Viaggio perché ha paura di viaggiare a causa della situazione pandemica.**
- **Se Lei annulla il Viaggio perché il paese di destinazione non ammette viaggiatori provenienti da altri paesi.**
- **Se le autorità del luogo di destinazione del viaggio ordinano il lockdown o limitano la mobilità e questa situazione era nota prima dell'inizio del viaggio.**
- **Se Le viene negato l'imbarco a causa della febbre o di altri sintomi e:**
 - **non presenta un test positivo al COVID-19 effettuato lo stesso giorno o nei tre giorni successivi oppure se**
 - **il test presentato è negativo**
- **Se la compagnia di crociera cancella la crociera prima dell'inizio del Viaggio o durante lo stesso.**
- **Se le autorità chiudono lo spazio aereo prima dell'inizio del Viaggio o durante lo stesso.**



EUROP ASSISTANCE S.A., Sucursal en España

Paseo de la Castellana, 130. 28046 Madrid

W-2504100-E - Prima iscrizione nel Registro delle Imprese di Madrid il 18-12-2019.

Pagina M-709205. Foglio 153. Tomo 39930. Libro delle Società