

## Informazioni per i clienti e Condizioni generali di assicurazione Secure Trip Classic Junior

### Informativa per i clienti ai sensi della LCA

La seguente "Informativa per i clienti" fornisce un breve riepilogo dell'identità dell'assicuratore e dei principali contenuti del contratto di assicurazione (art. 3 della legge federale sul contratto di assicurazione, LCA). Per il contenuto e l'estensione dei diritti e obblighi derivanti dal contratto di assicurazione fanno stato esclusivamente la polizza di assicurazione e le Condizioni generali di assicurazione (CGA).

#### Chi è l'assicuratore?

L'assicuratore è la AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Parigi), succursale di Wallisellen (Svizzera), di seguito detta Allianz Global Assistance oppure AGA, con sede nella Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen.

#### Chi è lo stipulante?

Stipulante è la persona indicata come tale nella polizza di assicurazione.

#### Quali rischi sono assicurati e cosa comprende la copertura assicurativa?

I rischi coperti dal relativo contratto di assicurazione come pure l'estensione e le limitazioni della copertura assicurativa sono indicati nella polizza di assicurazione e nelle Condizioni generali di assicurazione (CGA). Per orientarsi più facilmente, qui di seguito si può trovare una descrizione sintetica delle diverse componenti assicurative offerte:

##### – Spese di annullamento

Assunzione delle spese di annullamento a carico della persona assicurata in caso di annullamento del viaggio prenotato a causa di un evento indicato come assicurato nelle CGA.

##### – Assistenza

Organizzazione e assunzione dei costi per il trasporto fino all'ospedale più vicino, del rimpatrio in un ospedale o nel luogo di domicilio, se durante il viaggio la persona assicurata si ammala gravemente o si ferisce gravemente o se si verifica inaspettatamente un peggioramento di una malattia cronica certificato da un medico; organizzazione e assunzione delle spese del rientro fuori programma a causa dell'interruzione del viaggio di un'altra persona del gruppo o di un familiare o qualora si verifici un altro evento coperto ai sensi delle CGA.

##### – Spese di ricerca e recupero

Assunzione delle spese di ricerca e recupero se durante il viaggio la persona assicurata è considerata dispersa all'estero o deve essere recuperata trovandosi fisicamente in una situazione di emergenza.

##### – Ritardo del volo

Assunzione delle spese necessarie per alberghi, modifiche delle prenotazioni o telefonate se a causa di un ritardo di almeno tre ore si perde la coincidenza con il volo successivo.

##### – Protezione di contanti e conti

Assunzione dei danni patrimoniali cagionati da terzi durante un viaggio all'estero e che non sono risarciti da altri.

##### – Protezione di scolari e studenti

Assunzione delle spese dovute dalla persona assicurata in caso di annullamento del viaggio prenotato a causa di un evento indicato come assicurato nelle CGA; organizzazione e assunzione delle spese del rientro fuori programma a causa di disdetta inaspettata di un soggiorno di studio, praticantato, ricerca o di un corso all'estero confermati per iscritto oppure in caso di un altro evento coperto ai sensi delle CGA.

#### Quali persone sono assicurate?

Nel caso delle assicurazioni di durata inferiore a un anno (assicurazioni di breve durata) sono assicurate le persone indicate nella polizza assicurativa.

Nel caso delle assicurazioni della durata di un anno (assicurazioni annuali) viene indicato nella polizza assicurativa se la copertura vale per il solo stipulante (persona singola) o per questi e le persone conviventi nella medesima economia domestica come pure i figli minorenni non conviventi (assicurazione famiglia).

In linea di principio le persone assicurate risultano dalla polizza assicurativa e dalle Condizioni generali di assicurazione (CGA).

#### Validità temporale e territoriale della copertura assicurativa

In linea di principio la copertura assicurativa vale in tutto il mondo per l'intera durata dell'assicurazione. Restano riservate le limitazioni territoriali indicate nelle Condizioni particolari delle singole componenti assicurative (p.es. il soccorso stradale e incidente vale soltanto in Europa) come pure le sanzioni economiche o commerciali o gli embarghi delle Nazioni Unite, dell'Unione Europea, degli Stati Uniti d'America o della Svizzera in contrasto con la copertura assicurativa.

#### Quali sono le esclusioni principali?

L'elenco seguente comprende soltanto le esclusioni principali della copertura assicurativa. Ulteriori esclusioni sono indicate nelle relative disposizioni ("Eventi e prestazioni non assicurati") delle Condizioni generali di assicurazione e nella LCA:

– In linea di principio nessuna delle componenti assicurative comprende una copertura per gli eventi che si sono già verificati al momento della stipulazione del contratto, della prenotazione del viaggio o dell'utilizzo della prestazione prenotata; lo stesso vale per gli eventi, il cui verificarsi era prevedibile al momento della stipulazione del contratto, della prenotazione del viaggio o dell'utilizzo della prestazione prenotata.

– Inoltre non sussiste nessuna copertura per eventi come abuso di alcolici, droghe o farmaci, suicidio o tentato suicidio, partecipazione a scioperi o disordini, competizioni o allenamenti con veicoli a motore o imbarcazioni, partecipazione ad atti temerari, con i quali ci si espone consapevolmente a un pericolo oppure azioni/omissioni gravemente negligenti o intenzionali.

– Non sono nemmeno assicurati eventi bellici, attacchi terroristici, disordini di ogni genere, epidemie, pandemie, catastrofi naturali e incidenti con sostanze radioattive, biologiche o chimiche, come pure le loro conseguenze; non sono inoltre assicurate le conseguenze di eventi dovuti a decisioni delle autorità, ad es. sequestro patrimoniale, arresto, divieto di espatrio o chiusura dello spazio aereo.

– In particolare nel caso della copertura **Spese di annullamento** non sussiste nessuna copertura in caso di "difficile processo di guarigione" e simili, ossia per malattie o postumi di infortunio, di un'operazione o di un intervento medico, che sussistevano già al momento della prenotazione del viaggio o della stipulazione dell'assicurazione e che non sono guariti entro la data del viaggio; lo stesso vale per le disdette date dall'agenzia di viaggi, gli ordini delle autorità, le malattie/lesioni non constatate direttamente da un medico nel momento in cui si verificano o le reazioni psichiche come paura di disordini, eventi terroristici, catastrofi naturali o aerofobia (paura di volare in aereo).

– In particolare la copertura **Assistenza** non comprende nessuna prestazione che non sia prima stata autorizzata dalla Centrale AGA per le chiamate di emergenza, p.es. se l'agenzia di viaggi responsabile non fornisce o fornisce solo in parte le prestazioni contrattuali.

#### Quali sono gli obblighi dello stipulante e delle persone assicurate?

L'elenco seguente comprende soltanto gli obblighi più comuni. Ulteriori obblighi sono indicati nelle Condizioni generali di assicurazione e nella LCA:

– Con la copertura **Spese di annullamento** quando si verifica un caso assicurato bisogna comunicare immediatamente all'agenzia di viaggi o al locatore/organizzatore del corso l'annullamento della prestazione prenotata e successivamente comunicare per iscritto alla AGA il sinistro, allegando i documenti necessari (cfr. CGA cifra II A1 6; per l'indirizzo di contatto cfr. CGA cifra I 12).

– Con la copertura **Assistenza** quando si verifica un evento assicurato occorre informare immediatamente la Centrale AGA per le chiamate di emergenza e richiedere il suo consenso per le eventuali misure di assistenza o la relativa assunzione dei costi. La Centrale AGA per le chiamate di emergenza è in funzione 24 ore su 24 (le conversazioni con la Centrale vengono registrate): telefono +41 44 202 00 00 / fax +41 44 283 33 33.

## How can we help?

AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Parigi), succursale Wallisellen (Svizzera)  
Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen, Tel. +41 44 283 32 22, Fax +41 44 283 33 83  
info@allianz-assistance.ch, www.allianz-assistance.ch

- I sinistri nel quadro delle coperture **Spese di ricerca e recupero e Ritardo del volo**, vanno comunicati immediatamente per iscritto, allegando i documenti necessari come indicato nelle Condizioni particolari delle singole componenti assicurative (indirizzo di contatto cfr. CGA cifra I 12).
- In ogni caso la persona assicurata ha l'obbligo di intraprendere tutto quanto possa contribuire a ridurre e accertare il danno; nel caso dei danni dovuti a una lesione o una malattia la persona assicurata deve provvedere a sciogliere i medici curanti dal segreto professionale nei confronti della AGA.
- Se la persona avente diritto viola i propri obblighi, la AGA può rifiutare o ridurre le proprie prestazioni.

#### A quanto ammonta il premio?

L'ammontare del premio dipende dai rischi assicurati e dalla copertura concordata. L'ammontare del premio viene definito nella proposta ed è indicato nella polizza dell'assicurazione.

#### Quando inizia e quando termina l'assicurazione?

Inizio e fine dell'assicurazione sono definiti nella proposta e indicati nella polizza dell'assicurazione.

Le assicurazioni con la durata di un anno (assicurazioni annuali) alla scadenza del periodo contrattuale si rinnovano tacitamente per un ulteriore anno, se né lo stipulante né la AGA disdicono il contratto per iscritto per la sua data finale, rispettando un preavviso di tre mesi.

Le assicurazioni con una durata inferiore a un anno (assicurazioni di breve durata) cessano alla data di scadenza definita nella proposta e indicata nella polizza assicurativa.

I contratti di assicurazione possono essere rescissi anticipatamente, in linea di principio mediante disdetta, nei casi seguenti:

- Dopo un sinistro, per il quale l'assicuratore ha fornito prestazioni, sempre che la disdetta avvenga da parte dell'assicuratore al più tardi con il pagamento o la liquidazione del caso (p.es. Assistenza/Protezione giuridica) o da parte dello stipulante al più tardi 14 giorni dopo aver avuto conoscenza del pagamento o della liquidazione del caso.
- Se l'assicuratore modifica i premi. In questo caso la disdetta dello stipulante deve pervenire all'assicuratore al più tardi l'ultimo giorno prima dell'entrata in vigore della modifica dei premi.
- Disdetta da parte dell'assicuratore in caso di truffa assicurativa.

Il presente elenco comprende soltanto le principali possibilità di porre fine al contratto. Ulteriori possibilità risultano eventualmente dalle Condizioni generali di assicurazione e dalla LCA.

#### Come sono trattati i dati da parte della AGA?

Nell'elaborazione di dati personali, che costituiscono una base imprescindibile per l'attività assicurativa, la AGA si attiene alle disposizioni della legge federale sulla protezione dei dati (LPD). Se necessario, mediante il modulo per l'avviso di sinistro la AGA richiede alla persona assicurata il consenso per l'elaborazione dei dati.

I dati personali trattati dalla AGA comprendono i dati rilevanti per la stipulazione del contratto nonché per la sua esecuzione e per la liquidazione del danno. In primo luogo vengono trattati i dati concernenti lo stipulante o la persona assicurata, come risultano dalla proposta di assicurazione e dall'avviso di sinistro. Nell'interesse di tutti gli stipulanti a volte c'è anche uno scambio di dati con gli assicuratori precedenti e i riassicuratori in Svizzera e all'estero. Inoltre la AGA elabora i dati personali anche in relazione all'ottimizzazione di prodotti e per i propri scopi di marketing.

Al fine di offrire una copertura assicurativa a condizioni convenienti, i servizi della AGA sono in parte forniti da imprese giuridicamente autonome in Svizzera e all'estero. A questo riguardo può trattarsi di società del Gruppo Allianz o di partner di cooperazione. Nel quadro dello scopo del rapporto contrattuale la AGA ha necessità di trasmettere i dati sia all'interno che all'esterno del Gruppo.

La AGA custodisce i dati in forma elettronica o fisica, conformemente alle disposizioni di legge.

In base alla LPD le persone, i cui dati sono trattati dalla AGA, possono informarsi su quali siano i loro dati che vengono trattati dalla AGA; inoltre hanno il diritto di chiedere la rettifica dei dati incorretti.

## Panoramica delle prestazioni assicurate

Componente assicurativa	Prestazione assicurata	Somma assicurata massima	
A1 Spese di annullamento	Annullamento del viaggio e ritardo della partenza	per evento	come da polizza
B Assistenza	Rimpatrio a domicilio con assistenza medica, rientro anticipato, interruzione o sospensione del viaggio	per evento	illimitata
C Spese di ricerca e recupero	Spese di ricerca e recupero	per evento	CHF 30'000.–
F Ritardo del volo	Spese per albergo, modifica del viaggio e telefonate in caso di perdita della coincidenza di un volo	per ogni caso	CHF 2'000.–
M Protezione di contanti e conti	I danni patrimoniali dovuti durante un viaggio all'abuso di un conto assicurato, di una carta assicurata o di un dispositivo terminale mobile assicurato	per evento	CHF 2'000.–
N Protezione di scolari e studenti	Annullamento e interruzione di viaggi	per evento	come da polizza

## Panoramica delle prestazioni di servizio senza assunzione delle spese

Componenti di servizio	Prestazione di servizio
O Travel Hotline	Informazioni telefoniche su viaggi, ospedali e piccoli problemi medici
P Servizio di consulenza medica 24 ore su 24	Informazioni telefoniche in caso di piccoli problemi medici nel paese in cui si viaggia
Q Servizio blocco carte di credito e carte clienti	Blocco di carte di credito, bancarie, postali e carte clienti in caso di furto, rapina o smarrimento
R Servizio blocco cellulari	Blocco del telefono cellulare in caso di furto, rapina o smarrimento
S Home Care	Comunicazione di numeri telefonici di artigiani in caso di emergenza a domicilio
T Servizio di interpretariato	Servizio telefonico di interpretariato

#### Indirizzo di contatto per i reclami

Allianz Global Assistance  
 Gestione reclami  
 Hertistrasse 2  
 Casella postale  
 8304 Wallisellen

## Condizioni generali di assicurazione (CGA)

La copertura assicurativa della AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Parigi), succursale di Wallisellen (Svizzera), di seguito detta Allianz Global Assistance oppure AGA, è definita dalla polizza assicurativa e dalle seguenti Condizioni generali di assicurazione (CGA).

I	Disposizioni comuni per tutte le componenti assicurative .....	3
II	Condizioni particolari delle singole componenti assicurative.....	5
A1	Spese di annullamento.....	5
B	Assistenza .....	6
C	Spese di ricerca e recupero .....	7
F	Ritardo del volo .....	7
M	Protezione di contanti e conti .....	7
N	Protezione di scolari e studenti .....	8
III	Condizioni particolari delle singole componenti di servizio.....	10
O	Travel Hotline .....	10
P	Servizio di consulenza medica 24 ore su 24 .....	10
Q	Servizio blocco carte di credito e carte clienti.....	10
R	Servizio blocco cellulari.....	10
S	Home Care .....	10
T	Servizio di interpretariato .....	10

### I Disposizioni comuni per tutte le componenti assicurative

Le disposizioni comuni per tutte le componenti assicurative valgono soltanto se le Condizioni particolari delle singole componenti assicurative o di servizio non prevedono nulla di diverso.

#### 1 Persone assicurate

- 1.1 È/sono assicurata/e la/e persona/e indicata/e nella polizza di assicurazione. Se si stipula un'assicurazione famiglia, essa vale per tutte le persone conviventi nella medesima economia domestica, nonché per i figli minorenni non conviventi. La stipulazione della versione *Secure Trip Junior* è possibile solo fino al compimento dei 26 anni.
- 1.2 Sono assicurate le persone secondo la cifra I 1.1 con domicilio stabile in Svizzera.
- 1.3 Fatta eccezione per le assicurazioni annuali, le persone secondo la cifra I 1.1 residenti all'estero sono assicurate se hanno prenotato il loro viaggio in Svizzera.

#### 2 Validità territoriale

Con riserva delle disposizioni di tenore diverso nelle Condizioni particolari delle singole componenti assicurative o di servizio, l'assicurazione vale in tutto il mondo o nella sola Europa, secondo l'assicurazione stipulata e le indicazioni nella polizza assicurativa.

#### 3 Prolungamento della copertura assicurativa (assicurazioni annuali)

- 3.1 Le assicurazioni annuali valgono per un anno dalla data di inizio indicata nella polizza di assicurazione. Con riserva della cifra I 3.2, alla scadenza si prolungano tacitamente di un anno, se né lo stipulante né la AGA disdicono il contratto per iscritto per la data di scadenza, rispettando un preavviso di tre mesi.
- 3.2 Se durante il contratto lo stipulante trasferisce il proprio domicilio all'estero, il contratto si estingue alla data di scadenza successiva al trasferimento del domicilio. Dalla data del trasferimento del domicilio e fino alla data di scadenza la copertura assicurativa vale ancora solo per i viaggi prenotati in Svizzera.

#### 4 Obblighi in caso di sinistro

- 4.1 La persona assicurata ha l'obbligo di intraprendere tutto ciò che può contribuire a ridurre e accertare il danno.
- 4.2 La persona assicurata ha l'obbligo di adempiere integralmente tutti i suoi obblighi contrattuali o legali di comunicazione, informazione o comportamento (fra i quali la comunicazione immediata dell'evento assicurato all'indirizzo di contatto menzionato alla cifra I 12).
- 4.3 Se il danno si è verificato in seguito a malattia o lesione, la persona assicurata deve sciogliere i medici curanti dal segreto professionale nei confronti della AGA.
- 4.4 Se la persona assicurata può fare valere le prestazioni fornite dalla AGA anche nei confronti di terzi, deve tutelare tali diritti e cederli alla AGA.
- 4.5 I moduli per gli avvisi di sinistro possono essere scaricati dal sito [www.allianz-assistance.ch/sinistro](http://www.allianz-assistance.ch/sinistro).

#### 5 Violazione degli obblighi

Se la persona avente diritto viola i propri obblighi, la AGA può rifiutare o ridurre le proprie prestazioni.

#### 6 Eventi e prestazioni non assicurati

- 6.1 *Se un evento si è già verificato al momento della stipulazione del contratto, della prenotazione del viaggio o dell'utilizzo della prestazione prenotata o se il suo verificarsi era prevedibile per la persona assicurata al momento della stipulazione del contratto o dell'utilizzo della prestazione prenotata, non sussiste alcun diritto alle prestazioni.*
- 6.2 *Non sono assicurati gli eventi, che la persona assicurata ha cagionato nel modo seguente:*
  - abuso di alcolici, droghe o farmaci;
  - suicidio o tentato suicidio;
  - partecipazione a scioperi o disordini;
  - partecipazione a competizioni e allenamenti con veicoli a motore o imbarcazioni;
  - partecipazione ad atti temerari con i quali lo stipulante si espone consapevolmente a un pericolo;
  - azioni/omissioni gravemente negligenti o intenzionali;
  - crimini o delitti perpetrati o tentati.
- 6.3 *Non sono assicurati gli oneri in relazione a un evento assicurato, p.es. i costi per riacquistare le cose assicurate o per fini di polizia.*
- 6.4 *Non sono assicurati i seguenti eventi e le relative conseguenze: eventi bellici, atti terroristici, disordini di ogni genere, epidemie, pandemie, catastrofi naturali e incidenti con sostanze radioattive, biologiche o chimiche.*
- 6.5 *Non sono assicurate le conseguenze di eventi dovuti a decisioni delle autorità, come p. es. sequestro patrimoniale, arresto o divieto di espatrio, chiusura dello spazio aereo.*
- 6.6 *Quando lo scopo del viaggio è un trattamento medico.*
- 6.7 *Quando il perito (esperto, medico, ecc.) è un diretto beneficiario oppure è un consanguineo o un parente acquisito della persona assicurata.*
- 6.8 *Non sono assicurati i costi in relazione a rapimenti.*
- 6.9 *La copertura assicurativa decade se in contrasto con sanzioni economiche, commerciali o finanziarie oppure embarghi della Svizzera applicabili direttamente ai contraenti. Questo vale anche per le sanzioni economiche, commerciali o finanziarie oppure gli embarghi decisi dalle Nazioni Unite, dall'Unione Europea o dagli Stati Uniti d'America, a condizione che non vi si oppongono norme legali svizzere.*

#### 7 Definizioni

##### 7.1 Persone vicine

Sono persone vicine:

- i parenti (coniuge, genitori, figli, suoceri, nonni e fratelli);
- il/la convivente, come pure i suoi genitori e figli;
- le persone che assistono i figli minorenni che non partecipano al viaggio oppure i familiari bisognosi di cure;
- gli amici stretti, con i quali si hanno frequenti contatti.

- 7.2 **Europa**  
La validità territoriale "Europa" comprende tutti gli Stati facenti parte del continente europeo, come pure le isole del Mediterraneo e le Canarie, Madera, nonché gli Stati extra-europei rivieraschi del Mediterraneo. La frontiera orientale a nord della Turchia è costituita dagli Stati Azerbaigian, Armenia e Georgia, nonché dal crinale degli Urali.
- 7.3 **Svizzera**  
La validità territoriale "Svizzera" comprende la Svizzera e il Principato del Liechtenstein.
- 7.4 **Danni della natura**  
Sono considerati danni della natura i danni verificatisi a causa di fenomeni naturali come piene, inondazioni, tempeste (vento di almeno 75 km/h), grandine, slavine, pressione della neve, caduta di massi/sassi, frane. I danni verificatisi a causa di terremoti o eruzioni vulcaniche non sono considerati danni della natura.
- 7.5 **Valori pecuniari**  
Si considerano valori pecuniari: contanti, carte di credito, titoli, libretti di risparmio, metalli preziosi (come riserve, lingotti o articoli commerciali), monete, medaglie, pietre preziose e perle sciolte.
- 7.6 **Viaggio**  
È considerato un viaggio la permanenza della durata di oltre un giorno fuori dal domicilio abituale o la permanenza di breve durata in un luogo distante almeno 30 km dal domicilio a norma del diritto civile, con esclusione del tragitto per recarsi al / tornare dal lavoro. La durata complessiva di un viaggio ai sensi delle presenti CGA è limitata a un massimo di 122 giorni. Per le assicurazioni annuali la durata è limitata a 365 giorni.
- 7.7 **Agenzia di viaggi**  
Per agenzie di viaggi (organizzatori del viaggio, operatori turistici, compagnie aeree, autonoleggi, alberghi, organizzatori di corsi, ecc.) si intendono tutte le imprese che sulla base di un contratto con la persona assicurata forniscono servizi di viaggio con e per la stessa.
- 7.8 **Mezzi di trasporto pubblici**  
Sono considerati mezzi di trasporto pubblici tutti quei mezzi di spostamento che circolano regolarmente in base a un orario e per il cui utilizzo è necessario comprare un titolo di viaggio. Taxi e veicoli a noleggio non sono considerati mezzi di trasporto pubblici.
- 7.9 **Guasto**  
Si considera guasto qualsiasi malfunzionamento improvviso e impreveduto del veicolo assicurato dovuto ad un difetto elettrico o meccanico, che rende impossibile la continuazione del viaggio o a causa del quale non è più consentito per legge proseguire il viaggio. Sono equiparati a un guasto: difetto dei pneumatici, mancanza di carburante, chiave del veicolo rimasta chiusa a bordo dello stesso o batteria scarica. La perdita o il danneggiamento della chiave del veicolo o il rifornimento con il carburante sballiato non sono considerati guasti e non sono assicurati.
- 7.10 **Infortunio**  
È considerato infortunio qualsiasi influsso dannoso, improvviso e involontario, apportato al corpo umano da un fattore esterno straordinario.
- 7.11 **Incidente al veicolo a motore**  
Per incidente al veicolo a motore si intende un danno al veicolo assicurato causato da un evento improvviso e violento agente dall'esterno, a causa del quale la continuazione del viaggio diventa impossibile o non è più consentita per legge. Comprende in particolare eventi come tamponamento, scontro, ribaltamento, caduta, impantanamento, affondamento.
- 7.12 **Malattia grave / conseguenze gravi di un infortunio**  
Le malattie o le conseguenze di un infortunio sono considerate gravi, quando ne deriva un'inabilità al lavoro illimitata o limitata nel tempo o un'impossibilità di fatto di intraprendere o proseguire il viaggio.
- 7.13 **Catastrofe naturale**  
Evento naturale di gravità eccezionale che, immediatamente e nel luogo interessato dall'evento, mette a rischio la vita di numerose persone e procura ingenti danni materiali alle infrastrutture pubbliche.
- 7.14 **Dispositivi terminali mobili**  
Dispositivi elettronici per la trasmissione mobile di dati, voce e immagini indipendente da reti e la navigazione, che a motivo delle dimensioni e del peso possono essere trasportati senza notevole sforzo fisico e quindi possono essere utilizzati in maniera mobile. Sono considerati dispositivi terminali mobili ai sensi delle presenti CGA telefoni cellulari, tablet e notebook.
- 8 Adeguatezza dei premi (assicurazioni annuali)**  
La AGA si riserva il diritto di adeguare i premi per le assicurazioni annuali ed è pertanto autorizzata a pretendere un adeguamento del contratto di assicurazione. In questo caso la AGA comunica per iscritto allo stipulante l'adeguamento del premio, al più tardi 30 giorni prima della sua entrata in vigore. Lo stipulante ha poi il diritto di disdire il contratto a partire dal momento in cui entra in vigore l'adeguamento del premio. La disdetta da parte dello stipulante è valida se perviene alla AGA entro l'ultimo giorno prima dell'entrata in vigore di detto adeguamento.
- 9 Assicurazione multipla e diritti nei confronti di terzi**
- 9.1 Nel caso di un'assicurazione multipla (facoltativa od obbligatoria), la AGA fornisce le prestazioni a titolo sussidiario, con riserva di una clausola identica dell'altro contratto di assicurazione. In tal caso vengono applicate le disposizioni di legge in materia di doppia assicurazione.
- 9.2 Se una persona assicurata ha un diritto derivante da un altro contratto di assicurazione (facoltativa od obbligatoria) la copertura è limitata alla parte delle prestazioni AGA che supera quella dell'altro contratto di assicurazione. Complessivamente i costi sono risarciti solo una volta.
- 9.3 Se la AGA ha fornito prestazioni nonostante l'esistenza di una fattispecie di sussidiarietà, esse valgono come acconto e la persona assicurata o beneficiaria cede in pari misura alla AGA i propri diritti nei confronti di terzi (assicurazione facoltativa od obbligatoria).
- 9.4 Se la persona assicurata o avente diritto è stata risarcita da un terzo responsabile civilmente o dall'assicuratore di quest'ultimo, decade il diritto all'indennizzo previsto dal presente contratto. Se la AGA è stata citata al posto della parte responsabile, la persona assicurata o avente diritto deve cedere le proprie pretese civili fino a concorrenza dell'indennizzo ottenuto dalla AGA.
- 10 Prescrizione**  
I diritti derivanti dal contratto di assicurazione si prescrivono in due anni dal verificarsi dell'evento che comporta l'obbligo di prestazione. (Eccezione: incidente aereo/capitale per infortunio: in questo caso il termine di prescrizione è di cinque anni).
- 11 Foro competente e diritto applicabile**
- 11.1 Per le azioni legali nei confronti della AGA si può adire il tribunale competente per la sede della società o per il domicilio svizzero della persona assicurata o avente diritto.
- 11.2 A integrazione delle presenti disposizioni si applica la legge federale sul contratto di assicurazione (LCA).
- 12 Indirizzo di contatto**  
Allianz Global Assistance, Hertistrasse 2, Casella postale, 8304 Wallisellen  
info@allianz-assistance.ch

In caso di divergenze linguistiche tra la versione francese, italiana, inglese e tedesca delle Condizioni Generali di Contratto, fa fede la versione tedesca.

## II Condizioni particolari delle singole componenti assicurative

### A1 Spese di annullamento

#### 1 Validità temporale

La copertura assicurativa inizia il giorno del rilascio della polizza assicurativa e termina con l'inizio del viaggio assicurato. Per inizio del viaggio si intende la salita sul mezzo di trasporto prenotato e/o, qualora non sia stato riservato alcun mezzo di trasporto, l'arrivo presso l'alloggio prenotato (albergo, casa di vacanza, ecc.).

#### 2 Somma assicurata

2.1 La somma assicurata è indicata nella polizza.

2.2 Nell'ambito dell'assicurazione annuale *Secure Trip Budget*, a carico della persona assicurata è applicata, per ogni singolo sinistro, una franchigia pari al 20% delle spese di annullamento dovute contrattualmente.

#### 3 Prestazioni assicurate

##### 3.1 Spese di annullamento

Se in seguito ad un evento assicurato la persona assicurata annulla il contratto con l'agenzia di viaggi, la AGA si assume le spese di annullamento dovute come da contratto, sino a concorrenza della somma assicurata convenuta. Le spese fatturate alla persona assicurata per i cambi di prestazione effettuati prima dell'annullamento vengono assunte solo se il relativo cambio è riconducibile a un evento assicurato ai sensi della cifra II A1 4. Non viene pagato nessun indennizzo per spese, tasse o diminuzioni patrimoniali in relazione alla perdita o scadenza di miglia aeree, vincite di premi o altri diritti di utilizzazione (time-sharing ecc.).

##### 3.2 Ritardo della partenza

Se la persona assicurata parte in ritardo a causa di un evento assicurato, la AGA si assume, invece delle spese di annullamento (al massimo fino a concorrenza di tali spese):

- le spese di viaggio supplementari causate dal ritardo della partenza;
- le spese per la parte di soggiorno di cui non si è usufruito, in proporzione al prezzo del pacchetto assicurato (senza costi di trasporto); il giorno di arrivo conta come giorno utilizzato del pacchetto.

3.3 Le spese sostenute per tasse amministrative eccessive o ripetute, nonché per premi assicurativi non vengono rimborsate.

##### 3.4 Protezione dei biglietti per eventi

Se a causa di un evento assicurato la persona assicurata non può utilizzare i biglietti per un evento, i relativi costi sono coperti. Non si applica la definizione di viaggio ai sensi della cifra I 7.6.

#### 4 Eventi assicurati

##### 4.1 Malattia, infortunio, decesso, gravidanza

4.1.1 Malattia grave, infortunio grave, complicazioni della gravidanza o decesso di una delle seguenti persone, qualora l'evento in questione sia subentrato dopo la prenotazione o la stipulazione dell'assicurazione:

- della persona assicurata;
- di un compagno di viaggio, che ha prenotato il medesimo viaggio e lo annulla;
- di una persona vicina all'assicurato, che non partecipa al viaggio;
- del sostituto sul posto di lavoro, se la presenza della persona assicurata è indispensabile.

Se più persone assicurate hanno prenotato lo stesso viaggio, questo può essere annullato al massimo da sei persone, se un compagno di viaggio assicurato lo annulla a causa di uno degli eventi summenzionati.

4.1.2 In caso di disturbi psichici la copertura assicurativa sussiste soltanto se

- uno psichiatra attesta l'inabilità al viaggio e al lavoro e
- l'inabilità al lavoro è documentata anche presentando un attestato dell'assenza rilasciato dal datore di lavoro.

4.1.3 In caso di malattia cronica, la copertura assicurativa sussiste soltanto se il viaggio deve essere annullato a causa di un inatteso e acuto peggioramento attestato da un certificato medico. Questo a condizione che, al momento di prenotare il viaggio o di stipulare l'assicurazione, lo stato di salute fosse dimostrabilmente stabile e la persona in grado di viaggiare.

4.1.4 In caso di gravidanza, la copertura assicurativa sussiste soltanto se la gravidanza è iniziata dopo la prenotazione del viaggio o la stipulazione dell'assicurazione e se la data del viaggio di ritorno è oltre la 24ª settimana di gravidanza oppure se la gravidanza è iniziata dopo la prenotazione del viaggio o la stipulazione dell'assicurazione e per la destinazione del viaggio è prescritta una vaccinazione che rappresenta un rischio per il nascituro.

##### 4.2 Danni ai beni presso il domicilio

Se al domicilio abituale i beni della persona assicurata subiscono gravi danni in seguito a furto, incendio o eventi naturali e pertanto la presenza di tale persona a domicilio risulta indispensabile.

##### 4.3 Ritardo o soppressione del mezzo di trasporto alla partenza

Se l'inizio del viaggio prenotato risulta impossibile a causa del ritardo o della soppressione del mezzo di trasporto pubblico da utilizzare per raggiungere il luogo di partenza previsto nel programma di viaggio.

##### 4.4 Avaria del veicolo alla partenza

Se durante il viaggio diretto di andata fino al luogo di partenza previsto nel programma di viaggio il veicolo privato utilizzato o il taxi non possono circolare a causa di un incidente o di un guasto. I contrattamenti dovuti alla chiave o al carburante non sono assicurati.

##### 4.5 Scioperi

Se lo svolgimento del viaggio è reso impossibile da scioperi (a eccezione degli scioperi dell'agenzia di viaggi o dei suoi fornitori di servizi).

##### 4.6 Pericoli nel luogo di destinazione

Se eventi bellici, atti terroristici o disordini di qualsiasi tipo minacciano la vita della persona assicurata nel luogo di destinazione e se servizi ufficiali svizzeri (Dipartimento federale degli affari esteri) sconsigliano di effettuare il viaggio; se catastrofi naturali nel luogo di destinazione costituiscono un pericolo per la vita della persona assicurata.

##### 4.7 Disoccupazione/inaspettata necessità di entrare in servizio al posto di lavoro

Se la persona assicurata nei 30 giorni precedenti la partenza deve entrare inaspettatamente in servizio al suo posto di lavoro o se l'entrata in servizio imprevista cade nel periodo del viaggio oppure se, senza alcuna colpa propria, la persona assicurata viene licenziata durante gli ultimi 30 giorni prima dell'inizio del viaggio.

##### 4.8 Citazione delle autorità

Se la persona assicurata riceve inaspettatamente da un tribunale una citazione come testimone o come giurato. La data dell'udienza deve cadere nel periodo del viaggio.

##### 4.9 Furto del passaporto o della carta d'identità

Se alla persona assicurata viene rubato il passaporto o la carta d'identità immediatamente prima della partenza e quindi non è più possibile iniziare il viaggio. Avvertenza: in diversi aeroporti ci sono uffici per ottenere un passaporto provvisorio.

#### 5 **Eventi e prestazioni non assicurati (a integrazione della cifra I 6: Eventi e prestazioni non assicurati)**

##### 5.1 *Difficile processo di guarigione*

*Se una malattia o le conseguenze di un infortunio, di un'operazione o di un intervento medico sussistevano già al momento di prenotare il viaggio o di stipulare l'assicurazione e la guarigione non è avvenuta entro la data del viaggio. Se le conseguenze di un'operazione/intervento medico già programmata/o alla prenotazione del viaggio, ma eseguita/o soltanto successivamente, non risultano risolte entro la data del viaggio.*

##### 5.2 *Evento assicurato non accertato e attestato immediatamente da un medico al momento in cui si verifica*

*Se un evento elencato alla cifra II A1 4.1 non è stato immediatamente accertato da un medico nel momento in cui si è verificato e attestato mediante un certificato medico con diagnosi.*

##### 5.3 *Disdetta da parte dell'agenzia di viaggi*

*Se l'agenzia di viaggi non è in grado di fornire integralmente le prestazioni contrattuali o può fornirle solo in parte, disdice il viaggio o deve disdirlo a motivo di circostanze concrete e in base alle disposizioni legali è tenuta a rimborsare le prestazioni non fornite. Tali circostanze concrete, che comportano la disdetta del viaggio, sono, tra l'altro, le raccomandazioni del Dipartimento federale degli affari esteri di evitare di recarsi nella zona interessata.*

##### 5.4 *Ordini delle autorità*

*Se ordini delle autorità competenti rendono impossibile la regolare esecuzione del viaggio prenotato.*



5.5 *Non sono assicurate le spese di annullamento se l'annullamento è causato, secondo le circostanze, da una reazione psichica a un pericolo per la salute, un atto terroristico, un incidente aereo o una catastrofe naturale o è avvenuto sulla base di timori di disordini, eventi bellici, atti terroristici o a causa di aerofobia (paura di volare in aereo).*

## 6 **Obblighi in caso di sinistro (a integrazione della cifra I 4: Obblighi in caso di sinistro)**

Per potersi avvalere delle prestazioni AGA, al verificarsi dell'evento assicurato, la persona assicurata o avente diritto è tenuta ad annullare immediatamente la prestazione prenotata presso l'agenzia di viaggi o il locatore e quindi a notificare per iscritto il sinistro alla AGA (cfr. cifra I 12). Devono essere inoltrati i seguenti documenti:

- certificato di assicurazione o polizza assicurativa;
- modulo AGA per avviso di sinistro (i moduli AGA per gli avvisi di sinistro possono essere scaricati dal sito [www.allianz-assistance.ch/sinistro](http://www.allianz-assistance.ch/sinistro));
- fattura delle spese di annullamento;
- conferma di prenotazione originale;
- documenti o certificati ufficiali che attestano il verificarsi del sinistro (p.es. certificato medico dettagliato con diagnosi, certificato del datore di lavoro, rapporto di polizza, ecc.).

## **B Assistenza**

### **1 Somma assicurata**

La somma assicurata è indicata nella panoramica delle prestazioni assicurate.

### **2 Eventi e prestazioni assicurati**

Per potersi avvalere delle prestazioni della AGA, al verificarsi dell'evento assicurato la persona assicurata o avente diritto deve informare immediatamente la Centrale AGA per le chiamate di emergenza e ottenere l'autorizzazione per le eventuali misure di assistenza o l'assunzione dei relativi costi. La Centrale AGA per le chiamate di emergenza è in funzione 24 ore su 24 (le conversazioni con la Centrale vengono registrate):

**Telefono +41 44 202 00 00**

**Fax +41 44 283 33 33**

Per le prestazioni sanitarie, decidono esclusivamente i medici della AGA in merito al tipo e al momento del provvedimento da adottare.

#### 2.1 Prestazioni di assistenza

##### 2.1.1 Trasporto fino all'ospedale idoneo più vicino

Se durante il viaggio la persona assicurata si ammala o si ferisce gravemente, oppure se sopravviene un peggioramento inatteso di una malattia cronica confermato da un certificato medico, la AGA, a fronte della relativa diagnosi medica, organizza e paga il trasporto all'ospedale più vicino e idoneo per le cure necessarie.

##### 2.1.2 Rimpatrio con assistenza medica in un ospedale del luogo di domicilio

Se necessario per ragioni mediche, la AGA organizza e paga, con i medesimi presupposti della cifra II B 2.1.1, il rimpatrio con assistenza medica in un ospedale idoneo alle cure nel luogo di domicilio della persona assicurata.

##### 2.1.3 Rimpatrio a domicilio senza assistenza medica

Sulla base del relativo referto medico e con i presupposti della cifra II B 2.1.1, la AGA organizza e paga il rimpatrio al domicilio della persona assicurata senza assistenza da parte di personale medico.

##### 2.1.4 Rientro in seguito all'interruzione del viaggio da parte di un compagno di viaggio o di un familiare

Se un compagno di viaggio vicino all'assicurato o un suo familiare, pure partecipante al viaggio, viene rimpatriato al proprio domicilio o deve interrompere il viaggio per un altro motivo assicurato, così che la persona assicurata dovrebbe proseguire il viaggio da sola, la AGA organizza e paga i costi supplementari per il rientro fuori programma (biglietto ferroviario di 1<sup>a</sup> classe, biglietto aereo in classe economica) della persona assicurata e/o del familiare assicurato.

##### 2.1.5 Custodia dei figli minorenni che partecipano al viaggio

Se entrambi i genitori o l'unico genitore partecipante al viaggio devono essere rimpatriati al domicilio, la AGA organizza e paga anche la custodia dei figli minorenni che dovrebbero proseguire il viaggio o rientrare da soli, nonché le spese per il viaggio di andata e ritorno di una persona che li custodisca (biglietto ferroviario di 1<sup>a</sup> classe, biglietto aereo in classe economica).

##### 2.1.6 Rientro anticipato a causa di malattia, infortunio o decesso di una persona vicina che non partecipa al viaggio o del sostituto sul posto di lavoro

Se una persona vicina che non partecipa al viaggio o il sostituto sul posto di lavoro della persona assicurata si ammala gravemente, subisce ferite gravi o muore, la AGA organizza e paga le spese supplementari del viaggio di ritorno fuori programma (biglietto ferroviario di 1<sup>a</sup> classe, biglietto aereo in classe economica) della persona assicurata fino al suo domicilio abituale.

##### 2.1.7 Rientro anticipato per altri motivi importanti

Se i beni al domicilio della persona assicurata subiscono gravi danni in seguito a furto, incendio, acqua o eventi naturali, la AGA organizza il rientro fuori programma della persona assicurata al proprio domicilio e paga i costi supplementari che lo stesso comporta (biglietto ferroviario di 1<sup>a</sup> classe, biglietto aereo in classe economica).

##### 2.1.8 Rientro temporaneo

La AGA organizza e paga, per i medesimi motivi di cui alle cifre II B 2.1.6 e II B 2.1.7, anche un rientro temporaneo a domicilio (biglietto ferroviario di 1<sup>a</sup> classe, biglietto aereo in classe economica) per una persona assicurata (andata e ritorno). Le spese sostenute per la parte di viaggio non utilizzata non vengono rimborsate.

##### 2.1.9 Rimpatrio in caso di decesso

Se una persona assicurata muore, la AGA si assume i costi della cremazione fuori dallo Stato di domicilio o le spese supplementari per l'adempimento delle norme della Convenzione internazionale concernente il trasporto dei cadaveri (prescrizioni minime come bara o rivestimento di zinco) come pure il ritorno della bara o dell'urna all'ultimo domicilio della persona assicurata. Anche lo smaltimento della bara di zinco è coperto.

##### 2.1.10 Rientro a causa di disordini, attacchi terroristici catastrofi naturali o scioperi

Se disordini, attacchi terroristici, catastrofi naturali o scioperi (fatta eccezione per gli scioperi dell'agenzia di viaggi o dei suoi fornitori di servizi) nel luogo di destinazione rendono dimostrabilmente impossibile il proseguimento del viaggio o costituiscono un pericolo concreto per la vita e i beni della persona assicurata, la AGA organizza e paga i costi supplementari per il rientro fuori programma della persona assicurata (biglietto ferroviario di 1<sup>a</sup> classe, biglietto aereo in classe economica).

##### 2.1.11 Rientro per mancanza del mezzo di trasporto pubblico a causa di guasto o incidente

Se il mezzo di trasporto pubblico prenotato o utilizzato per il viaggio viene a mancare in seguito a guasto o incidente e di conseguenza non è più garantita la continuazione del viaggio come da programma, la AGA organizza e paga il rientro fuori programma o il proseguimento del viaggio con ritardo della persona assicurata. Eventuali deviazioni o ritardi dei mezzi di trasporto pubblici prenotati o utilizzati non rientrano in questo caso.

##### 2.1.12 Conseguenze del furto di documenti

In caso di furto di documenti personali (passaporto, carta d'identità, titoli di viaggio e voucher alberghiero), senza i quali la continuazione del viaggio o il ritorno in Svizzera diventa temporaneamente impossibile, la AGA, previa denuncia immediata al posto di polizia competente, si assume i costi supplementari di soggiorno (albergo, spese di trasporto sul posto, costi supplementari per il viaggio di ritorno) fino a un massimo di CHF 2'000.- per evento.

#### 2.2 Viaggio di visita

Se la persona assicurata deve essere ricoverata in ospedale all'estero per più di sette giorni o se il suo stato di salute fa temere per la sua vita, la AGA organizza e paga un viaggio per consentire a un massimo di due persone vicine alla persona ricoverata di farle visita (biglietto ferroviario di 1<sup>a</sup> classe, biglietto aereo in classe economica, albergo di classe media) fino ad un massimo di CHF 5'000.-.

#### 2.3 Anticipo delle spese ospedaliere

Se la persona assicurata deve essere ricoverata al di fuori del proprio Stato di domicilio, la AGA versa, se necessario, un anticipo per i costi ospedalieri fino a CHF 5'000.-. L'importo anticipato va rimborsato alla AGA entro 30 giorni dalla dimissione dall'ospedale.

#### 2.4 Rimborso delle spese di viaggio

##### 2.4.1 Rimborso delle spese per la parte di viaggio non utilizzata

Se una persona assicurata deve interrompere anticipatamente il viaggio a causa di un evento assicurato, la AGA le rimborsa le spese per la parte di viaggio non utilizzata, in proporzione al prezzo del pacchetto assicurato. Il rimborso è limitato all'importo indicato nella polizza assicurativa. Se la polizza assicurativa non indica l'importo, l'indennizzo è limitato all'ammontare delle spese di annullamento assicurate. Non viene concesso alcun rimborso per le spese del viaggio di ritorno originariamente prenotato nonché per l'alloggio originariamente prenotato e non utilizzato, se la AGA si assume le spese per l'alloggio sostitutivo. Il diritto alla prestazione decade se, a motivo di un'assicurazione complementare, si ha diritto a un viaggio sostitutivo.

##### 2.4.2 Spese impreviste in caso di rimpatrio, rientro fuori programma, interruzione del viaggio o rientro ritardato

Se in relazione a un evento assicurato si devono affrontare spese impreviste (taxi, telefono ecc.), la AGA si assume tali spese supplementari per un importo complessivo fino a CHF 750.- per persona, tenendo conto che in tale importo le spese telefoniche non devono superare CHF 150.-.

### **3 Eventi e prestazioni non assicurati (a integrazione della cifra I 6: Eventi e prestazioni non assicurati)**

#### **3.1 Mancato consenso da parte della Centrale AGA per le chiamate di emergenza**

*Se la Centrale AGA per le chiamate di emergenza non ha dato preventivamente il proprio consenso alle prestazioni.*

#### **3.2 Interruzione da parte dell'agenzia di viaggi**

*Se l'agenzia di viaggi non è in grado di fornire integralmente le prestazioni contrattuali o può fornirle solo in parte, interrompe il viaggio o deve disdirlo a motivo di circostanze concrete e in base alle disposizioni legali è tenuta a rimborsare le prestazioni non fornite e/o ad assumersi i costi del rientro. Tali circostanze concrete, che comportano la disdetta o l'interruzione del viaggio, sono, tra l'altro, le raccomandazioni del Dipartimento federale degli affari esteri di evitare di recarsi nella zona interessata.*

#### **3.3 Spese per le cure ambulatoriali o di degenza.**

#### **3.4 Spese per vitto, perdita di lavoro e altri danni patrimoniali.**

### **4 Obblighi in caso di sinistro (a integrazione della cifra I 4: Obblighi in caso di sinistro)**

#### **4.1 Per poter esigere le prestazioni della AGA, se si verifica un evento assicurato la persona assicurata o avente diritto deve informare immediatamente la Centrale AGA per le chiamate di emergenza e ottenere l'autorizzazione per le eventuali misure di assistenza o l'assunzione dei relativi costi (cfr. cifra II B 2).**

#### **4.2 In caso di sinistro bisogna inoltrare per iscritto alla AGA i documenti seguenti (cfr. cifra I 12):**

- certificato di assicurazione o polizza assicurativa;
- modulo AGA per avviso di sinistro (i moduli AGA per gli avvisi di sinistro possono essere scaricati dal sito [www.allianz-assistance.ch/sinistro](http://www.allianz-assistance.ch/sinistro)).
- conferma di prenotazione originale;
- documenti o certificati ufficiali che attestano il verificarsi del sinistro (p.es. certificato medico dettagliato con diagnosi, certificato del datore di lavoro, rapporto di polizia, ecc.);
- ricevute per spese impreviste/costi supplementari in originale.

## **C Spese di ricerca e recupero**

### **1 Somma assicurata**

La somma assicurata è indicata nella panoramica delle prestazioni assicurate.

### **2 Validità territoriale e temporale**

3.1 L'assicurazione vale per viaggi in tutto il mondo, fatta eccezione per la Svizzera e il Principato del Liechtenstein nonché, se diverso da questi ultimi, lo Stato in cui la persona assicurata ha il suo domicilio a norma del diritto civile.

### **3 Evento e prestazione assicurati**

#### **3.1 Se la persona assicurata, durante il viaggio all'estero è considerata dispersa o deve essere recuperata, trovandosi fisicamente in una situazione di emergenza, la AGA si assume le spese necessarie per la ricerca e il recupero.**

#### **3.2 La Centrale AGA per le chiamate di emergenza può essere contattata 24 ore su 24 per ottenere assistenza:**

**Telefono +41 44 202 00 00**

**Fax +41 44 283 33 33**

### **4 Obblighi in caso di sinistro (a integrazione della cifra I 4: Obblighi in caso di sinistro)**

In caso di sinistro bisogna inoltrare per iscritto alla AGA i documenti seguenti (cfr. cifra I 12):

- certificato di assicurazione o polizza assicurativa;
- documenti o certificati ufficiali che attestano il verificarsi del sinistro (p.es. certificato medico dettagliato con diagnosi);
- fattura originale dell'organizzazione di soccorso.

## **F Ritardo del volo**

### **1 Somma assicurata**

La somma assicurata è indicata nella panoramica delle prestazioni assicurate.

### **2 Evento e prestazione assicurati**

Se si perde la coincidenza fra due voli a causa di un ritardo di almeno tre ore per colpa esclusiva della prima compagnia aerea, la AGA si assume i costi supplementari (spese di albergo, modifiche del viaggio, spese telefoniche) per la continuazione del viaggio.

### **3 Eventi non assicurati (a integrazione della cifra I 6: Eventi e prestazioni non assicurati)**

#### **3.1 Se la persona assicurata stessa è responsabile del ritardo.**

#### **3.2 Se la compagnia aerea non è in grado di fornire integralmente le prestazioni contrattuali o può fornirle solo in parte oppure a motivo di circostanze concrete dovrebbe disdire o interrompere il viaggio e in base alle disposizioni legali è tenuta a rimborsare le prestazioni non fornite e/o ad assumersi le spese del viaggio di ritorno.**

### **4 Obblighi in caso di sinistro (a integrazione della cifra I 4: Obblighi in caso di sinistro)**

Per potersi avvalere delle prestazioni AGA, la persona assicurata o avente diritto è tenuta a notificare per iscritto alla AGA l'evento assicurato o il sinistro (cfr. cifra I 12). Devono essere inoltrati i seguenti documenti:

- certificato di assicurazione o polizza assicurativa;
- conferma di prenotazione originale;
- attestazione del ritardo rilasciata dalla compagnia aerea, compresa l'indicazione della durata del ritardo;
- ricevute originali per i costi supplementari.

## **M Protezione di contanti e conti**

### **1 Oggetto dell'assicurazione**

#### **1.1 Sono assicurati durante il viaggio all'estero della persona assicurata i danni patrimoniali della medesima derivanti da**

- abusi commessi su un conto assicurato,
- impiego abusivo di una carta assicurata oppure
- impiego abusivo di un dispositivo terminale mobile assicurato

da parte di terzi, che non sono risarciti da altri. Un abuso sussiste se il terzo non era né di per sé autorizzato a compiere l'azione, né aveva ricevuto mandato o procura dalla persona assicurata. È assicurato il danno che in caso di sinistro la persona assicurata deve accollarsi a motivo di norme legali o contrattuali se l'istituto finanziario che gestisce il conto, l'emittente della carta, il fornitore della rete o il fornitore di altri servizi di pagamento si è rifiutato per iscritto di rimborsare integralmente o in parte l'importo oggetto dell'abuso.

#### **1.2 Sono assicurati durante il viaggio all'estero della persona assicurata i danni patrimoniali dovuti alla rapina di contanti (immediatamente dopo il prelievamento).**

### **2 Validità territoriale e temporale**

La copertura assicurativa è valida in tutto il mondo esclusivamente per gli eventi che si verificano durante viaggi all'estero e sono coperti ai sensi della cifra II M 1.

### **3 Cose assicurate**

#### **3.1 Sono assicurate tutte le relazioni di conto private che una persona assicurata ha con istituti finanziari in Svizzera, nel Principato del Liechtenstein e nella zona di confine fino a 50 km in linea d'aria dalla frontiera svizzera; tutte le carte private rilasciate da un'emittente in Svizzera, nel Principato del Liechtenstein o nella zona di confine fino a 50 km in linea d'aria dalla frontiera svizzera a nome della persona assicurata; tutti i dispositivi terminali privati mobili.**

Sono assicurati i danni patrimoniali dovuti in particolare ad abuso: di carte di credito, bancarie, postali o di debito di altro genere, carte cliente con funzione di pagamento e di dispositivi terminali mobili (anche smartphone) al momento del pagamento senza contanti di merci o servizi o del prelievamento da distributori automatici di banconote; del numero di una carta nel quadro di un pagamento (p.es. su internet); di dispositivi terminali mobili in seguito a telefonate non autorizzate o utilizzo dell'accesso a internet; nel quadro di online-banking od operazioni bancarie tramite telefono, fax o e-mail; nel quadro del sistema di addebitamento diretto, di ordini di bonifico o incasso di assegni; in caso di prelievamenti in contanti.

3.2 Sono assicurati i contanti che la persona assicurata preleva a un distributore automatico di banconote e che vengono loro sottratti immediatamente dopo il prelevamento mediante uso di violenza o minacce di violenza.

#### 4 **Somma assicurata**

La prestazione è limitata a CHF 2'000.– per evento.

#### 5 **Eventi e prestazioni non assicurati (a integrazione della cifra I 6: Eventi e prestazioni non assicurati)**

5.1 *i danni derivanti da un utilizzo abusivo di carte di debito, credito o cliente, dispositivi terminali mobili o PIN, TAN o altri dati identificativi o di legittimazione, nonché di una firma digitale o di documenti autentici del titolare o di legittimazione, che siano venuti in possesso o a conoscenza di un terzo già prima della presentazione della proposta o che siano stati persi dalla persona assicurata;*

5.2 *i danni che sono a carico della persona assicurata soltanto perché: a) non ha rispettato gli obblighi di denuncia all'istituto finanziario gestore del conto, emittente della carta, fornitore della rete o fornitore di altri sistemi di pagamento (denuncia immediata non appena si ha conoscenza dello smarrimento, del furto, dell'impiego abusivo o di altro utilizzo non autorizzato di una cosa assicurata); b) ha lasciato spirare infruttuosamente il periodo per verificare e accertare un pagamento non autorizzato;*

5.3 *i danni derivanti solo indirettamente da un'azione abusiva, come ad es. una perdita di guadagno o di interessi;*

5.4 *i danni dovuti a un'azione abusiva da parte di una persona assicurata.*

#### 6 **Obblighi in caso di sinistro (a integrazione della cifra I 4: Obblighi in caso di sinistro)**

6.1 Bisogna inviare immediatamente alla AGA un avviso di sinistro scritto debitamente firmato e con tutte le indicazioni necessarie.

6.2 Lo smarrimento o il furto di cose assicurate ai sensi della cifra II M 1.1 o il sospetto di un loro impiego abusivo va comunicato immediatamente all'emittente della carta o al fornitore di altri sistemi di pagamento. Inoltre deve essere disposto il blocco immediato della carta.

6.3 Il sospetto di abuso o la rapina di contanti devono essere denunciati immediatamente al posto di polizia più vicino.

6.4 I documenti seguenti devono essere inoltrati alla AGA:

- modulo AGA per avviso di sinistro (i moduli AGA per gli avvisi di sinistro possono essere scaricati dal sito [www.allianz-assistance.ch/sinistro](http://www.allianz-assistance.ch/sinistro));
- attestazione della polizia in merito alla presentazione di una denuncia del sinistro;
- una dichiarazione scritta del corrispondente istituto finanziario, emittente della carta, fornitore della rete o fornitore di altri sistemi di pagamento attestante che si è rifiutato di assumersi la totalità o parte del danno.

## N **Protezione di scolari e studenti**

#### 1 **Somma assicurata**

La somma assicurata è indicata nella panoramica delle prestazioni assicurate.

#### 2 **Eventi e prestazioni assicurati**

##### 2.1 **Spese di annullamento**

Se la persona assicurata a motivo

- della mancata promozione e dell'uscita definitiva dalla classe prima dell'inizio del viaggio assicurato, p.es. in seguito a cambiamento della scuola o mancata promozione, a condizione che il viaggio sia stato prenotato prima di avere conoscenza di ciò e lo svolgimento del viaggio non si possa ragionevolmente pretendere o sia impossibile;
- della ripetizione di un esame non superato durante la formazione scolastica, scolastica-professionale o universitaria, a condizione che il viaggio sia stato prenotato prima della data originaria dell'esame e inaspettatamente la data dell'esame cade nel periodo del viaggio assicurato o l'esame deve essere affrontato entro 14 giorni dalla fine programmata del viaggio;
- disdetta inaspettata del soggiorno da parte della famiglia ospitante, a condizione che il soggiorno fosse già stato confermato per iscritto al momento della stipulazione dell'assicurazione;
- disdetta inaspettata di un soggiorno di studio, praticantato, ricerca o di un corso all'estero già confermato per iscritto, a condizione che il soggiorno di studio, praticantato, ricerca o il corso fossero già stati confermati per iscritto prima della stipulazione dell'assicurazione e la disdetta non sia imputabile a colpa della persona assicurata;

del fatto che la persona assicurata annulla il contratto con l'agenzia di viaggi, la AGA si assume le spese di annullamento dovute come da contratto, sino a concorrenza della somma assicurata convenuta. Le spese fatturate alla persona assicurata per i cambi di prestazione effettuati prima dell'annullamento vengono assunte solo se il relativo cambio è riconducibile a un evento assicurato. Non viene pagato nessun indennizzo per spese, tasse o diminuzioni patrimoniali in relazione alla perdita o scadenza di miglia aeree, vincite di premi o altri diritti di utilizzazione (time-sharing, ecc.).

La copertura assicurativa inizia il giorno del rilascio della polizza assicurativa e termina con l'inizio del viaggio assicurato. Per inizio del viaggio si intende la salita sul mezzo di trasporto prenotato e/o, qualora non sia stato riservato alcun mezzo di trasporto, l'arrivo presso l'alloggio prenotato (albergo, appartamento di vacanza, ecc.).

##### 2.2 **Interruzione del viaggio**

In caso di rientro anticipato a motivo di

- disdetta inaspettata del soggiorno da parte della famiglia ospitante, a condizione che al momento della stipulazione dell'assicurazione il soggiorno fosse già stato confermato per iscritto individualmente, ossia non tramite un organizzatore;
- disdetta inaspettata di un soggiorno di studio, praticantato, ricerca o di un corso all'estero già confermato per iscritto, a condizione che il soggiorno di studio, praticantato, ricerca o il corso fossero già stati confermati per iscritto prima della stipulazione dell'assicurazione e la disdetta non sia imputabile a colpa della persona assicurata;
- nostalgia di casa, se la nostalgia viene certificata da uno psicologo per iscritto;

la AGA organizza e paga le spese supplementari del rientro fuori programma (biglietto ferroviario di 1ª classe, biglietto aereo in classe economica) della persona assicurata al suo domicilio a norma del diritto civile.

#### 3 **Eventi e prestazioni non assicurati (a integrazione della cifra I 6: Eventi e prestazioni non assicurati)**

##### 3.1 **Ordini delle autorità**

Se ordini delle autorità competenti rendono impossibile la regolare esecuzione del viaggio prenotato.

3.2 *Non sono assicurate le spese di annullamento se l'annullamento è causato, secondo le circostanze, da una reazione psichica a un pericolo per la salute, un atto terroristico, un incidente aereo o una catastrofe naturale o è avvenuto sulla base di timori di disordini, eventi bellici, atti terroristici o a causa di aerofobia (paura di volare in aereo).*

3.3 *Mancata autorizzazione da parte della Centrale AGA per le chiamate di emergenza in caso di interruzione del viaggio.*

Se la Centrale AGA per le chiamate di emergenza non ha autorizzato preventivamente alle prestazioni secondo la cifra II N 2.2.

##### 3.4 **Interruzione da parte dell'agenzia di viaggi**

Se l'agenzia di viaggi non è in grado di fornire integralmente le prestazioni contrattuali o può fornirle solo in parte, interrompe il viaggio o deve disdirlo a motivo di circostanze concrete e in base alle disposizioni legali è tenuta a rimborsare le prestazioni non fornite e/o ad assumersi i costi del rientro. Tali circostanze concrete, che comportano la disdetta o l'interruzione del viaggio, sono, tra l'altro, le raccomandazioni del Dipartimento federale degli affari esteri di evitare di recarsi nella zona interessata.

#### 4 **Obblighi in caso di sinistro (a integrazione della cifra I 4: Obblighi in caso di sinistro)**

4.1 In caso di annullamento: per potersi avvalere delle prestazioni AGA, al verificarsi dell'evento assicurato, la persona assicurata o avente diritto è tenuta ad annullare immediatamente la prestazione prenotata presso l'agenzia di viaggi o il locatore e quindi a notificare per iscritto il sinistro alla AGA (cfr. cifra I 12).

Devono essere inoltrati i seguenti documenti:

- certificato di assicurazione o polizza assicurativa;
- modulo AGA per avviso di sinistro (i moduli AGA per gli avvisi di sinistro possono essere scaricati dal sito [www.allianz-assistance.ch/sinistro](http://www.allianz-assistance.ch/sinistro));
- fattura delle spese di annullamento;
- conferma di prenotazione originale;
- documenti o certificati ufficiali che attestano il verificarsi del sinistro (p.es. certificato medico dettagliato con diagnosi, ecc.);
- ricevute per spese impreviste/costi supplementari in originale.



4.2 In caso di interruzione del viaggio: per potersi avvalere delle prestazioni della AGA, al verificarsi dell'evento assicurato la persona assicurata o avente diritto deve informare immediatamente la Centrale AGA per le chiamate di emergenza e ottenere l'autorizzazione per le eventuali misure di assistenza o l'assunzione dei relativi costi. La Centrale AGA per le chiamate di emergenza è in funzione 24 ore su 24 (le conversazioni con la Centrale vengono registrate):

**Telefono** +41 44 202 00 00

**Fax** +41 44 283 33 33

### III Condizioni particolari delle singole componenti di servizio

#### O Travel Hotline

##### 1 Servizi

Per utilizzare i servizi della Travel Hotline, la persona assicurata può telefonare o mandare un fax – sia prima che durante il viaggio – ai numeri seguenti:

**Telefono** +41 44 202 00 00

**Fax** +41 44 283 33 33

##### 1.1 Informazioni di viaggio

Su richiesta la AGA fornisce alle persone assicurate, prima della loro partenza, importanti informazioni sulle disposizioni per l'ingresso nel Paese, le tasse, le prescrizioni doganali, le monete e le disposizioni sanitarie.

##### 1.2 Mediazione di ospedali e medici all'estero

Se necessario la AGA procura ai propri assicurati un medico corrispondente o un ospedale nella zona del soggiorno. In caso di problemi di comunicazione, la AGA fornisce un aiuto per la traduzione.

##### 1.3 Servizio di consulenza

In caso di piccoli problemi medici nel Paese in cui si viaggia, la AGA consiglia gli assicurati. Inoltre gli assicurati possono rivolgersi alla AGA anche per i comuni problemi che incontrano nel Paese in cui viaggiano.

##### 1.4 Servizio di informazione

Se la AGA organizza provvedimenti, se necessario informa i familiari e il datore di lavoro della persona assicurata in merito all'accaduto e alle misure prese.

##### 2 Responsabilità

La AGA non risponde dei danni patrimoniali né dei problemi di salute che potrebbero derivare dalle informazioni della Travel Hotline.

#### P Servizio di consulenza medica 24 ore su 24

##### 1 Servizi

In caso di piccoli problemi medici nel Paese in cui si viaggia, la AGA assiste le persone assicurate mediante

- triage assistito da computer in caso di disturbi acuti con una raccomandazione in merito all'urgenza di un trattamento;
- consulenza in caso di domande su sintomi e decorsi di malattie, terapia e prevenzione, ecc. nel senso più ampio di salute e malattia.

Per ricorrere alle prestazioni del servizio di consulenza medica, la persona assicurata può telefonare o mandare un fax – 24 ore su 24 – ai numeri seguenti:

**Telefono** +41 44 202 00 00

**Fax** +41 44 283 33 33

##### 2 Responsabilità

La AGA non risponde dei danni patrimoniali né dei problemi di salute che potrebbero derivare dalle informazioni del Servizio di consulenza medica 24 ore su 24.

#### Q Servizio blocco carte di credito e carte clienti

##### 1 Servizi

In caso di rapina, furto, smarrimento o perdita di carte di credito, carte clienti, bancarie, postali e documenti personali rilasciati in Svizzera a suo nome, la persona assicurata può chiedere aiuto. La AGA cerca di far bloccare dai relativi istituti (emittenti di carte di credito, banca, Posta, ecc.) le carte indicate. Se un istituto competente non esegue il blocco, la AGA ne informa la persona assicurata, comunicandole il numero di telefono dell'istituto.

Per utilizzare i servizi di blocco delle carte di credito e carte clienti, la persona assicurata può telefonare o mandare un fax – 24 ore su 24 – ai numeri seguenti:

**Telefono** +41 44 202 00 00

**Fax** +41 44 283 33 33

##### 2 Responsabilità

La AGA non risponde dei danni derivanti dall'irraggiungibilità dei relativi istituti né dei danni patrimoniali conseguenti allo smarrimento di carte di credito, bancarie e postali.

#### R Servizio blocco cellulari

##### 1 Servizi

In caso di furto, rapina o smarrimento del telefono cellulare della persona assicurata, dopo la relativa chiamata la AGA provvede a far bloccare immediatamente dal provider competente il telefono cellulare o la carta SIM corrispondente. Nel caso dei provider che per il blocco richiedono una password, la persona assicurata deve fornirla alla AGA, in modo che si possa procedere al blocco.

Per utilizzare i servizi del blocco del telefono cellulare, la persona assicurata può telefonare o mandare un fax – 24 ore su 24 – ai numeri seguenti:

**Telefono** +41 44 202 00 00

**Fax** +41 44 283 33 33

##### 2 Responsabilità

La AGA non risponde dei danni derivanti dall'irraggiungibilità del provider competente né dei danni patrimoniali conseguenti allo smarrimento di telefoni cellulari (telefono utilizzato da estranei).

#### S Home Care

##### 1 Servizi

Se durante un viaggio insorgono situazioni di emergenza presso il domicilio permanente in Svizzera della persona assicurata in seguito a incendi, danni della natura, effrazioni o allagamenti nonché rotture di vetri, la AGA comunica al cliente il numero di telefono di un artigiano competente. L'artigiano, che deve essere contattato direttamente dalla persona assicurata, adotta misure immediate per impedire ulteriori danni.

Per utilizzare i servizi di Home Care, durante il viaggio la persona assicurata può telefonare o mandare un fax – 24 ore su 24 – ai numeri seguenti:

**Telefono** +41 44 202 00 00

**Fax** +41 44 283 33 33

##### 2 Costi

I costi sostenuti per l'eliminazione urgente del danno sono a carico della persona assicurata, che riceve la fattura direttamente dall'artigiano incaricato.

##### 3 Responsabilità

La AGA non risponde dei danni dovuti all'irraggiungibilità dell'artigiano competente né dei danni diretti o indiretti verificatisi durante e dopo l'intervento dell'artigiano stesso.

#### T Servizio di interpretariato

##### 1 Servizi

Per utilizzare i servizi di interpretariato telefonico, durante il viaggio la persona assicurata può telefonare o mandare un fax – 24 ore su 24 – ai numeri seguenti:

**Telefono** +41 44 202 00 00

**Fax** +41 44 283 33 33

I servizi di interpretariato telefonico sono offerti da un fornitore esterno incaricato dalla AGA.

- 1.1 Il servizio di interpretariato telefonico è gratuitamente a disposizione delle persone assicurate per la durata del viaggio assicurato
- per le assicurazioni di breve durata, per un massimo di 12 minuti complessivi, oppure
  - per le assicurazioni annuali, per un massimo di 24 minuti complessivi per periodo assicurativo, e le assiste – con riserva della cifra III T 1.3 – quando vi sono difficoltà di comprensione linguistica, p.es. per un'ordinazione al ristorante, uno spostamento in taxi, la richiesta di informazioni sulle strade, la comunicazione con partner di affari, la prenotazione telefonica di un albergo e in molte altre situazioni, nelle quali qualcuno che parla la lingua della persona assicurata è in grado di risolvere per lei un problema di comunicazione.
- 1.2 Il servizio di interpretariato telefonico copre le seguenti lingue: traduzioni dal tedesco, francese e italiano al francese, inglese, italiano, portoghese, spagnolo, cinese, thailandese e turco. Con il tempo saranno aggiunte altre lingue.
- 1.3 Si dichiara espressamente che il servizio di interpretariato telefonico non è utilizzabile quando si tratta di affrontare o gestire situazioni di emergenza, che costituiscono un pericolo per beni o diritti legali (integrità fisica, proprietà, libertà personale, ecc.) delle persone assicurate o di terzi.

## **2 Responsabilità**

Né la AGA né i fornitori di prestazioni incaricati dalla medesima rispondono di eventuali danni diretti o conseguenti che possano derivare dall'attività del servizio di interpretariato telefonico. Ciò vale in particolare ed espressamente in caso di ricorso abusivo al servizio di interpretariato per situazioni di emergenza ai sensi della cifra III T 1.3.