

Assicurazione Danni a copertura dei rischi prima del viaggio
DIP – Documento informativo precontrattuale relativo al prodotto assicurativo
Compagnia: Europ Assistance Italia S.p.A. - iscritta in Italia all'Albo delle Imprese
IVASS al n. 1.00108, autorizzata con decreto del Ministero dell'Industria del
Commercio e dell'Artigianato n. 19569 del 2 giugno 1993
Prodotto: " CAP VIAGGI SRL " - Mod. TAD290/2



Le informazioni precontrattuali e contrattuali complete relative al prodotto sono fornite in altri documenti.

Che tipo di assicurazione è?

Questa polizza assicura i casi impreveduti che comportino l'annullamento del viaggio.



Che cosa è assicurato?



Annullamento viaggio:

Sei assicurato nel caso in cui tu debba annullare o modificare un viaggio prenotato per cause o eventi, oggettivamente documentabili, imprevedibili al momento della prenotazione che colpiscano:

- te e/o i tuoi familiari;
- il tuo contitolare di azienda/studio associato.

Ti rimborseremo la Penale addebitata per contratto dall'Operatore Turistico a te e, se assicurati ed iscritti alla tua stessa pratica, anche ad uno dei tuoi compagni di viaggio.

Nel caso in cui non ci siano tuoi familiari tra gli assicurati, potrai indicare una sola persona come "compagno di viaggio".

Gli importi massimi assicurabili sono di Euro 5.000,00 per assicurato ed Euro 15.000,00 per sinistro in caso di più assicurati.



Che cosa non è assicurato?

- * Qualsiasi viaggio che tu abbia prenotato da più di un giorno.
- * Sono esclusi i casi di rinuncia causati da:
 - dolo o colpa grave;
 - furto, rapina, smarrimento dei documenti di riconoscimento e/o di viaggio;
 - malattie mentali e disturbi psichici in genere;
 - stato di gravidanza o situazioni patologiche ad essa conseguenti nei casi in cui il concepimento sia avvenuto prima della data di iscrizione al viaggio;
 - infortunio, malattia o decesso avvenuti prima della conferma del viaggio;
 - malattie che siano espressione o conseguenza di patologie croniche o preesistenti alla conferma del viaggio;
 - conseguenze e/o complicanze di infortuni avvenuti prima della conferma del viaggio;
 - guerre, invasioni, atti di nemici stranieri, ostilità, scioperi, sommosse, tumulti popolari, atti di terrorismo, terremoti, eruzioni vulcaniche, calamità naturali, trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche;
 - fallimento del vettore o dell'agenzia o dell'organizzatore del viaggio;
 - epidemie aventi caratteristiche di pandemia;
 - caparre o acconti non giustificati da documenti fiscali di penale;
 - mancata comunicazione da parte tua di rinuncia al viaggio entro i termini contrattualmente previsti (ad eccezione dei casi di morte o ricovero ospedaliero di almeno 24h di un familiare.



Ci sono limiti di copertura?

! EFFETTO DELLE SANZIONI INTERNAZIONALI SULLA COPERTURA ASSICURATIVA (valido per tutte le Garanzie)

Europ Assistance Italia S.p.A. non è tenuta a:

- fornire la copertura assicurativa,
- pagare i sinistri

se questo la espone a qualsiasi sanzione, divieto o restrizione che provengono da "SANZIONI INTERNAZIONALI".

Questo articolo prevarrà su qualsiasi altro articolo eventualmente contenuto nelle Condizioni di Assicurazione.

Verifica in ogni caso l'elenco aggiornato dei paesi sanzionati al link:

<https://www.europassistance.it/contenuti-utili/international-regulatory-information-links>

Se sei una "United States Person" e sei a Cuba o in Venezuela, per beneficiare della copertura assicurativa devi dimostrare ad Europ Assistance Italia S.p.A. di essere a Cuba o in Venezuela rispettando le leggi USA.

Senza l'autorizzazione al tuo soggiorno a Cuba o in Venezuela, Europ Assistance Italia S.p.A. non può fornire la copertura assicurativa.

La penale di annullamento ti sarà rimborsata:

- per intero in caso di annullamento a seguito di ricovero ospedaliero o decesso;
- con l'applicazione di uno scoperto pari al 10% dell'ammontare della penale stessa; in caso di rinuncia determinata da malattia.



Dove vale la copertura?

- ✓ La Polizza, fatto salvo quanto eventualmente riportato al paragrafo "EFFETTO DELLE SANZIONI INTERNAZIONALI SULLA COPERTURA", vale in tutto il mondo.



Che obblighi ho?

Quando sottoscrivi il contratto: hai l'obbligo di fare dichiarazioni veritiere esatte e complete pena la perdita totale o parziale del diritto al risarcimento, nonché la cessazione dell'assicurazione ai sensi degli artt. 1892, 1893, 1894 C.C.

Hai l'obbligo di sottoscrivere la polizza entro le ore 24 del giorno successivo a quello di prenotazione del viaggio/ conferma di iscrizione. Non puoi sottoscrivere più polizze uguali al fine di aumentare i massimali assicurati.

In corso di contratto: hai l'obbligo di comunicare eventuali cambiamenti che comportino un aggravamento del rischio pena la perdita totale o parziale del diritto al risarcimento, nonché la cessazione dell'assicurazione ai sensi dell'Art. 1898 C.C.

In caso di Sinistro: hai l'obbligo di comunicare per iscritto a Europ Assistance Italia S.p.A. l'esistenza di altre Assicurazioni da te sottoscritte aventi le medesime caratteristiche di questa (art. 1910 C.C.) e di rispettare i termini per la denuncia del sinistro.



Quando e come devo pagare?

Il premio dovuto dovrà essere interamente versato alla sottoscrizione della polizza. Il premio è comprensivo delle imposte.



Quando comincia la copertura e quando finisce?

L'assicurazione decorre dalla data di iscrizione al viaggio/conferma di prenotazione fino alle ore 24 del giorno di inizio del viaggio.



Come posso disdire la polizza?

La polizza non prevede alcun tacito rinnovo.

Assicurazione Danni a copertura del rischio prima del viaggio
Documento informativo precontrattuale aggiuntivo per i prodotti
assicurativi danni
(DIP aggiuntivo Danni)



Prodotto: “CAP VIAGGI SRL - MOD. TAD290/2”

Data ultimo aggiornamento del DIP aggiuntivo Danni: 15.01.2026

Scopo

Il presente documento contiene informazioni aggiuntive e complementari rispetto a quelle contenute nel documento informativo precontrattuale per i prodotti assicurativi danni (DIP Danni), per aiutare il potenziale contraente a capire più nel dettaglio le caratteristiche del prodotto, con particolare riguardo alle coperture assicurative, alle limitazioni, alle esclusioni, ai costi nonché alla situazione patrimoniale dell'impresa.

Il contraente deve prendere visione delle condizioni di assicurazione prima della sottoscrizione del contratto.

Società

Europ Assistance Italia S.p.A., Via del Mulino, n.4 – 20057 Assago (MI) - tel. 02.58.38.41 - www.europassistance.it - e-mail: servizio.clienti@europassistance.it- pec: EuropAssistancelItaliaSpA@pec.europassistance.it.

Iscritta alla sezione I dell'Albo delle Imprese di assicurazione e riassicurazione al n. 1.00108 - Società appartenente al Gruppo Generali, iscritto all'Albo dei Gruppi assicurativi - Società unipersonale soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

Con riferimento all'ultimo bilancio d'esercizio approvato al 31/12/2024, il patrimonio netto della Compagnia ammonta ad Euro 95.287.852 ed il risultato economico del periodo ammonta ad Euro 16.670.034.

L'indice di solvibilità, riferito alla gestione danni, è 159,7% come riportato nella Relazione sulla solvibilità e condizione finanziaria dell'impresa disponibile sul sito internet al seguente link: <https://www.europassistance.it/azienda/bilancio>, dove sarà possibile consultare i successivi aggiornamenti relativi alla situazione patrimoniale.

Al contratto si applica la legge Italiana.

Prodotto



Che cosa è assicurato?

Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni.



Che cosa NON è assicurato?

Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni.



Ci sono limiti di copertura?

Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni.



A chi è rivolto questo prodotto?

Clienti che acquistano un pacchetto viaggio del Contraente e vogliono tutelare il patrimonio in caso di annullamento del viaggio.



Quali costi devo sostenere?

Costi di intermediazione: la quota parte percepita in media dall'intermediario/i è pari al **10,00%**

COME POSSO PRESENTARE I RECLAMI E RISOLVERE LE CONTROVERSIE?

<p>All'impresa assicuratrice</p>	<p>Puoi inoltrare eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri, includendo una descrizione dettagliata degli eventi, il numero della polizza o del sinistro in questione e qualsiasi informazione che possa aiutare a identificare il contraente o l'assicurato (come codice fiscale, nome, cognome, contatti, ecc.), scrivendo ad Europ Assistance Italia S.p.A. – c.a. Ufficio Reclami a mezzo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posta: Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI); - Fax: 02.58.47.71.28 - Pec: reclami@pec.europassistance.it (abilitata a ricevere messaggi solo da caselle di Posta Elettronica Certificata - PEC) - E-mail: ufficio.reclami@europassistance.it. <p>Europ Assistance Italia S.p.A. risponderà al tuo reclamo nel termine di 45 giorni dalla ricezione come previsto dalla normativa .</p>
<p>All'IVASS</p>	<p>Se non sei soddisfatto dell'esito del reclamo o se non hai ricevuto una risposta da parte di Europ Assistance Italia S.p.A. nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrai rivolgerti all'IVASS (Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni) - Servizio Tutela del Consumatore - via del Quirinale, 21 - 00187 Roma, fax 06/42.13.32.06, pec: ivass@pec.ivass.it, allegando alla tua richiesta la documentazione relativa al reclamo trattato da Europ Assistance. nel reclamo devi indicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico; • individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato; • breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela; • copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa; • ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze. <p>Puoi trovare Il modulo per la presentazione del reclamo sul sito di IVASS, all'indirizzo www.ivass.it.</p>
<p>PRIMA DI RICORRERE ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA, è possibile avvalersi di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, quali:</p>	
<p>Arbitro Assicurativo</p>	<p>Presentando ricorso all'Arbitro Assicurativo tramite il portale disponibile sul sito internet dello stesso (www.arbitroassicurativo.org) dove è possibile consultare i requisiti di ammissibilità, le altre informazioni relative alla presentazione del ricorso stesso e ogni altra indicazione utile.</p>
<p>Mediazione</p>	<p>Interpellando un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito www.giustizia.it (Legge 9 /8/2013, n. 98).</p>
<p>Negoziazione assistita</p>	<p>Tramite richiesta del tuo avvocato ad Europ Assistance Italia S.p.A.</p>
<p>Altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie</p>	<p>Controversie in materia assicurativa sulla determinazione e stima dei danni nell'ambito delle polizze contro il rischio di danno (ove previsto dalle Condizioni di Assicurazione). In caso di controversia relative alla determinazione e stima dei danni, è necessario ricorrere alla perizia contrattuale ove prevista dalle condizioni di polizza per la risoluzione di tale tipologia di controversie. L'istanza di attivazione della perizia contrattuale o di arbitro dovrà essere indirizzata a: Ufficio Liquidazione Sinistri – Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI), a mezzo Raccomandata A.R. oppure pec all'indirizzo sinistri@pec.europassistance.it. Se si tratta di controversie nell'ambito di polizze contro il rischio di danno nelle quali sia già stata espletata la perizia contrattuale oppure non attinenti alla determinazione e stima dei danni, la legge prevede la mediazione obbligatoria, che costituisce condizione di procedibilità, con facoltà di ricorrere preventivamente alla negoziazione assistita.</p> <p>Controversie in materia assicurativa su questioni mediche (ove previsto dalle Condizioni di Assicurazione). In caso di controversie relative a questioni mediche relative a polizze infortuni o malattie, è necessario ricorrere all'arbitrato ove previsto dalle condizioni di polizza per la risoluzione di tale tipologia di controversie. L'istanza di attivazione della perizia contrattuale o di arbitro dovrà essere indirizzata a: Ufficio Liquidazione Sinistri – Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI), a mezzo Raccomandata A.R. oppure pec all'indirizzo sinistri@pec.europassistance.it. Se si tratta di controversie nell'ambito di polizze contro gli infortuni o malattie nelle quali sia già stato espletato l'arbitrato oppure non attinenti a questioni mediche, la legge prevede la mediazione obbligatoria, che costituisce condizione di procedibilità, con facoltà di ricorrere preventivamente alla negoziazione assistita.</p> <p>Resta salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria.</p> <p>Per la risoluzione delle liti transfrontaliere puoi presentare reclamo all'IVASS o attivare il sistema estero competente tramite la procedura FIN-NET (accedendo al sito internet http://ec.europa.eu/internal_market/finnet/index_en.htm).</p>
<p>REGIME FISCALE</p>	
<p>Trattamento fiscale applicabile al contratto</p>	<p>Ai fini IRPEF, per il solo caso di morte e/o di invalidità permanente non inferiore al 5%, la parte di premio effettivamente sostenuta e non rimborsata relativa alla garanzia, è detraibile dall'imposta lorda nella misura del 19% se non già deducibile nella determinazione dei tuoi singoli redditi (lettera f, comma I, art. 15 TUIR).</p> <p>Le aliquote di imposta relative ai rami di appartenenza delle Garanzie previste in Polizza sono le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perdite Pecuniarie – Annullamento viaggio (R16): 21,25% <p>Per il trattamento fiscale applicabile alla Polizza con Persone contraenti residenti nello Stato Città del Vaticano o nella Repubblica di San Marino, si rimanda alla normativa fiscale vigente in quei territori.</p>

VIAGGI TOUR OPERATOR**CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE MOD. TAD290/2 – Ed. 15/01/2026***Spese di Annullamento Viaggio***COSA SONO I DATI PERSONALI E COME VENGONO UTILIZZATI DA EUROP ASSISTANCE ITALIA S.p.A.**

Informativa sul trattamento dei dati per finalità assicurative

(ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali)

I **Dati personali** sono le informazioni che riguardano una persona e che permettono di riconoscerla tra altre persone. Sono Dati personali ad esempio il nome e cognome, il numero di carta di identità o di passaporto, le informazioni relative allo stato di salute, come la malattia o l'infortunio, le informazioni relative a reati e condanne penali. Esistono norme^[1] che tutelano i Dati personali per proteggerli da utilizzi non corretti. Europ Assistance Italia rispetta queste norme e, anche per questo motivo, desidera informarla su cosa fa dei Suoi Dati personali^[2]. Se quanto è descritto in questa Informativa non è sufficiente o desidera far valere un diritto previsto dalla normativa, può scrivere al **Responsabile della protezione dei dati** presso Europ Assistance Italia - Ufficio Protezione Dati – Via Del Mulino 4, 20057 Assago (MI) o via mail a UfficioProtezioneDati@europassistance.it

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

Europ Assistance Italia utilizza i Suoi Dati personali, se necessario anche quelli relativi allo stato di salute o relativi a reati e condanne penali, per le seguenti finalità assicurative:

- svolgere l'attività che è prevista dalla polizza ovvero per fornire le PRESTAZIONI e le GARANZIE; svolgere l'attività assicurativa ovvero ad esempio proporre e gestire la polizza, raccogliere i premi, riassicurarsi, fare attività di controllo e statistiche: i Suoi Dati comuni, che potrebbero essere anche relativi alla Sua posizione se le PRESTAZIONI e le GARANZIE prevedono la geolocalizzazione, vengono trattati per adempimento contrattuale; per trattare, laddove necessario, i Suoi Dati relativi allo stato di salute o relativi a reati o condanne penali dovrà fornire il Suo consenso;
- svolgere l'attività assicurativa, prevenire e individuare le frodi, intraprendere azioni legali e comunicare alle Autorità possibili reati, recuperare i crediti, effettuare comunicazioni infragruppo, tutelare la sicurezza degli edifici e degli strumenti informatici: i Suoi Dati, anche quelli relativi allo stato di salute o relativi a reati e condanne penali per i quali ha prestato consenso, vengono trattati per interesse legittimo della compagnia e di terzi;
- svolgere l'attività che è prevista dalla legge, come ad esempio la conservazione dei documenti di polizza e di sinistro; rispondere alle richieste delle autorità, come ad esempio dei Carabinieri, dell'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS); i Suoi Dati, inclusi quelli relativi allo stato di salute o relativi a reati e condanne penali, vengono trattati per adempimento di legge o regolamentari.

Se Lei non fornisce i Suoi Dati personali e/o non acconsente ad usarli, Europ Assistance Italia non

potrà svolgere l'attività per le finalità assicurative e quindi non potrà neppure fornire le GARANZIE e le PRESTAZIONI.

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

Europ Assistance Italia, attraverso suoi dipendenti, collaboratori ed anche soggetti/società esterni,^[3] utilizza i Dati personali che ha ottenuto da Lei o da altre persone (come ad esempio dal contraente di polizza, da un suo parente o dal medico che l'ha curata, da un compagno di viaggio o da un fornitore) sia su carta sia con il computer.

Per le finalità assicurative Europ Assistance Italia potrà comunicare i Suoi Dati personali, se necessario, a soggetti privati e pubblici che operano nel settore assicurativo ed altri soggetti che svolgono compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa^[4].

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

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

Per quanto tempo conserviamo i suoi Dati personali

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

- I Dati personali contenuti nei contratti di assicurazione, trattati di assicurazione e contratti di coassicurazione, fascicoli di sinistro e contenzioso, vengono conservati per 10 anni dalla ultima registrazione ai sensi delle disposizioni del Codice Civile o per ulteriori 5 anni ai sensi delle disposizioni regolamentari assicurative.
- I Dati personali comuni raccolti in qualsiasi occasione (ad esempio stipula di una polizza, richiesta di un preventivo..) accompagnati da consenso/rifiuto del consenso per le promozioni commerciali e la profilazione vengono conservati per sempre, così come le evidenze delle relative modifiche da Lei apportate nel corso del tempo al consenso/rifiuto.
- I Dati personali raccolti a seguito dell'esercizio dei diritti degli interessati vengono conservati per 10 anni dall'ultima registrazione ai sensi delle disposizioni del Codice Civile

- I Dati personali di soggetti che hanno frodato o tentato di frodare vengono conservati anche oltre il termine di 10 anni.

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

Quali sono i Suoi diritti a tutela dei Suoi Dati personali

In relazione al trattamento dei Suoi Dati personali Lei ha i seguenti diritti: accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, portabilità, revoca, opposizione che potrà far valere con le modalità riportate nel successivo paragrafo "Come può fare per far valere i suoi diritti a tutela dei suoi dati personali". Lei ha il diritto di presentare un reclamo al Garante per la Protezione dei dati personali e può trovare maggiori informazioni sul sito www.garanteprivacy.it.

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

- Per conoscere quali sono i Suoi Dati personali utilizzati da Europ Assistance Italia (diritto di accesso);
- per chiedere di rettificare (aggiornare, modificare) o, se possibile, cancellare, limitare ed esercitare il diritto di portabilità sui Suoi Dati personali trattati presso Europ Assistance Italia;
- per opporsi al trattamento dei Suoi Dati personali basato sull'interesse legittimo del titolare o di un terzo salvo che il titolare o il terzo dimostri la prevalenza di detti interessi legittimi rispetto ai Suoi oppure tale trattamento sia necessario per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; per opporsi al trattamento dei Suoi Dati personali per finalità di marketing diretto può scrivere a

Ufficio Protezione Dati - Europ Assistance Italia
SpA - Via Del Mulino 4, 20057 Assago (MI)
anche via mail:

UfficioProtezioneDati@europassistance.it

Modifiche e aggiornamenti dell'Informativa

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

DEFINIZIONI GENERALI

Assicurato: la persona fisica il cui interesse è protetto dall'Assicurazione, che abbia acquistato un pacchetto turistico presso la Contraente regolarmente comunicata a Europ Assistance dalla Contraente stessa ed il cui nominativo è riportato nel "Modulo di Adesione".

Assicurazione: il contratto di assicurazione.

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

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

[3] Questi soggetti, ai sensi del Regolamento Privacy, vengono designati Responsabili e/o persone autorizzate al trattamento, o operano quali Titolari autonomi o Contitolari, e svolgono compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa. Sono ad esempio: agenti, subagenti ed altri collaboratori di agenzia, produttori, mediatori di assicurazione, banche, SIM ed altri canali di

acquisizione; assicuratori, coassicuratori e riassicuratori, fondi pensione, attuari, legali e medici fiduciari, consulenti tecnici, soccorsi stradali, periti, autofficine, centri di demolizione di autoveicoli, strutture sanitarie, società di liquidazione dei sinistri ed altri erogatori convenzionati di servizi, società del Gruppo Generali ed altre società che svolgono servizi di gestione dei contratti e delle prestazioni, servizi informatici, telematici, finanziari, amministrativi, di archiviazione, di gestione della corrispondenza, di revisione contabile e certificazione di bilancio, nonché società specializzate in ricerche di mercato e indagini sulla qualità dei servizi.

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

Contraente: CAP VIAGGI SRL con sede in Prato (PO), Via Vestri, 34 - P. IVA 02064790500.

Europ Assistance: l'impresa assicuratrice e cioè Europ Assistance Italia S.p.A. – Sede sociale, Direzione e Uffici: Via Del Mulino 4, 20057 Assago (MI)– Indirizzo posta elettronica certificata (PEC):

EuropAssistanceItaliaSpA@pec.europassistance.it - Impresa autorizzata all'esercizio delle assicurazioni, con decreto del Ministero dell'Industria del Commercio e dell'Artigianato N. 19569 del 2 giugno 1993 (Gazzetta Ufficiale del 1° luglio 1993 N. 152) - Iscritta alla sezione I dell'Albo delle Imprese di assicurazione e riassicurazione al n. 1.00108 - Società appartenente al Gruppo Generali, iscritto all'Albo dei Gruppi assicurativi - Società soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

Garanzia: l'assicurazione, diversa dall'assicurazione assistenza, per la quale, in caso di sinistro, Europ Assistance procede al riconoscimento dell'indennizzo.

Indennizzo: la somma corrisposta da Europ Assistance in caso di sinistro

Massimale/Somma Assicurata: l'esborso massimo previsto da Europ Assistance in caso di sinistro.

Polizza: il documento che prova l'assicurazione.

Premio: la somma dovuta ad Europ Assistance.

Sinistro: il verificarsi dell'evento dannoso per il quale è prestata la garanzia assicurativa.

NORME PARTICOLARI CHE REGOLANO L'ASSICURAZIONE IN GENERALE

Art.1. ALTRE ASSICURAZIONI

Ai sensi di quanto disposto dall'art. 1910 del C.C., all'Assicurato che godesse di Prestazioni/Garanzie analoghe a quelle della presente polizza, in forza dei contratti sottoscritti con altra impresa di assicurazione, è fatto obbligo di dare comunque avviso del sinistro ad ogni impresa assicuratrice e specificatamente ad Europ Assistance Italia S.p.A.

Art.2. LEGGE REGOLATRICE DELLA POLIZZA E GIURISDIZIONE

La Polizza è regolata dalla legge italiana. Per tutto quanto non è qui espressamente disciplinato e per quanto in riferimento alla giurisdizione e/o competenza del giudice adito, si applicano le disposizioni della legge italiana.

Art.3. TERMINI DI PRESCRIZIONE

Ogni diritto nei confronti di Europ Assistance si prescrive entro il termine di due anni dalla data del sinistro che ha dato origine al diritto alla Prestazione/Garanzia in conformità a quanto previsto all'Art. 2952 C.C.

Art.4. VALUTA DI PAGAMENTO

Le indennità, gli anticipi ed i rimborsi vengono corrisposti in Italia in Euro. Nel caso di spese sostenute in Paesi non appartenenti all'Unione Europea o appartenenti alla stessa ma che non abbiano adottato l'Euro come valuta, il rimborso verrà calcolato al cambio rilevato dalla Banca Centrale Europea relativo al giorno di emissione della fattura.

Art.5. FORMA DEL CONTRATTO

La forma del contratto è quella scritta ogni modifica o variazione deve avere la medesima forma e deve essere sottoscritta dalle parti.

Art.6. PREMIO

Il premio per ciascun Assicurato corrisponde al tasso del **6,00%** (Aliquota d'imposta del 21,25%) applicato sul valore totale del viaggio.

Art.7. ONERI FISCALI

Gli oneri fiscali relativi alla Polizza sono a carico dell'Assicurato.

Art.8. DECORRENZA E DURATA DELL'ASSICURAZIONE

L'assicurazione nei confronti di ogni singolo Assicurato **decorre dal giorno di prenotazione del viaggio/locazione e ha durata sino al giorno di inizio del viaggio/locazione stesso** intendendosi per inizio del viaggio il momento in cui l'Assicurato si sarebbe dovuto presentare alla stazione di partenza o per locazioni il giorno di inizio del soggiorno, **come indicati sul Modulo di Adesione.**

Art.9. ESTENSIONE TERRITORIALE

Si intendono i Paesi ove si è verificato il sinistro ed in cui le garanzie e le prestazioni vengono fornite. Si dividono in tre gruppi: A) Italia, Città Stato del Vaticano e Repubblica di San Marino; B) tutti i Paesi europei ed i Paesi del Bacino Mediterraneo: Albania, Algeria, Andorra, Austria, Belgio, Bosnia Erzegovina, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Egitto, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Gibilterra, Grecia, Irlanda, Islanda, Israele, Liechtenstein, Lettonia, Libano, Libia, Lituania, Lussemburgo, Macedonia, Malta, Marocco, Moldavia, Principato di Monaco, Montenegro Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Tunisia, Turchia, Ucraina e Ungheria. C) tutti i Paesi del mondo.

Le prestazioni della sola Assistenza non sono operanti nei seguenti paesi:

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

Art.10. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

L'Assicurato si impegna a portare a conoscenza di tutti quei soggetti, i cui dati personali potranno essere trattati da Europ Assistance Italia in adempimento a quanto previsto nel contratto assicurativo, del contenuto dell'Informativa sul trattamento dei dati inclusa nelle presenti condizioni di polizza e ad acquisire dagli stessi per le finalità assicurative il consenso al trattamento dei loro dati anche, laddove necessario, relativi alla salute e a reati e condanne penali. A tal fine, potrà sottoporre all'interessato la seguente formulazione di consenso: "Ho letto l'Informativa sul trattamento dei dati e acconsento al trattamento dei miei dati personali ivi inclusi dati sanitari e/o relativi a reati e condanne penali necessari alla gestione della polizza da parte di Europ Assistance Italia e dei soggetti indicati nell'Informativa."

Art.11. EFFETTO DELLE SANZIONI INTERNAZIONALI SULLA COPERTURA ASSICURATIVA

Europ Assistance Italia S.p.A. non è tenuta a:

- fornire la copertura assicurativa,
- pagare i sinistri

se questo la espone a qualsiasi sanzione, divieto o restrizione che provengono da "SANZIONI INTERNAZIONALI". Le "SANZIONI INTERNAZIONALI" sono misure restrittive, ossia limitazioni o divieti imposti delle disposizioni nazionali e/o internazionali. Sono applicabili a individui, gruppi o entità.

A titolo esemplificativo e non esaustivo le sanzioni internazionali possono essere adottate da ONU, Unione Europea, Stati Uniti d'America, Regno Unito, singole Nazioni.

Le "SANZIONI INTERNAZIONALI" sono misure restrittive, ossia limitazioni o divieti imposti delle disposizioni nazionali e/o internazionali. Sono applicabili a individui, gruppi o entità.

A titolo esemplificativo e non esaustivo le sanzioni internazionali possono essere adottate da ONU, Unione Europea, Stati Uniti d'America, Regno Unito, singole Nazioni.

Questo articolo prevarrà su qualsiasi altro articolo eventualmente contenuto in queste Condizioni di Assicurazione.

Verifica in ogni caso l'elenco aggiornato dei paesi sanzionati al link:

<https://www.europassistance.it/contenuti-utili/international-regulatory-information-links>

Se sei una "United States Person" e sei a Cuba o in Venezuela, per beneficiare della copertura assicurativa devi dimostrare ad Europ Assistance Italia S.p.A. di essere a Cuba o in Venezuela rispettando le leggi USA.

Senza l'autorizzazione al tuo soggiorno a Cuba o in Venezuela, Europ Assistance Italia S.p.A. non può fornire la copertura assicurativa.

SEZIONE - ASSICURAZIONE SPESE DI ANNULLAMENTO VIAGGIO O LOCAZIONE

DEFINIZIONI PARTICOLARI DI SEZIONE

Familiari: si intende il coniuge, il convivente more uxorio, conviventi di fatto ai sensi di legge, partner dell'unione civile, figli, genitori, fratelli/sorelle, genero/nuora, nonni, nipoti, suoceri, e quanti altri sono invece conviventi dell'assicurato purché risultanti da regolare certificato anagrafico.

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

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

Malattia cronica: la malattia che sia preesistente alla sottoscrizione della Polizza e che abbia comportato,

Malattia improvvisa: malattia di acuta insorgenza di cui l'Assicurato non era a conoscenza e che comunque non sia una manifestazione, seppure improvvisa, di un precedente morbo noto all'Assicurato.

Malattia preesistente: malattia che sia l'espressione o la conseguenza diretta di situazioni patologiche croniche o preesistenti alla decorrenza della garanzia.

Ricovero: la permanenza in un Istituto di Cura che contempli almeno un pernottamento.

Scoperto: percentuale dell'importo liquidabile a termini di polizza che, in caso di sinistro, rimane a carico dell'Assicurato.

Viaggio: l'insieme dei servizi turistici, soggiorni in strutture ricettive, titoli di viaggio commercializzati da compagnie Aree o di Navigazione ed eventuali ulteriori servizi turistici, assicurabili a termini di polizza, il cui acquisto sia comprovato da apposito documento di avvenuto pagamento.

CONDIZIONI PARTICOLARI DI SEZIONE

Art.12. OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE

Qualora all'Assicurato, a fronte della modifica o dell'annullamento prima dell'inizio del viaggio o della locazione prenotati, in seguito ad una delle cause sotto indicate purché involontarie ed imprevedibili al momento della prenotazione, venisse addebitata dall'organizzazione viaggi o dall'agenzia, una penale, Europ Assistance rimborserà l'importo di detta penale di annullamento o di modifica (esclusa la tassa di iscrizione).

La presente garanzia non è valida per assicurare la sola biglietteria aerea.

La garanzia verrà fornita solo in seguito ad annullamento o modifica per:

a) malattia, infortunio (per i quali sia documentata clinicamente l'impossibilità di partecipare al viaggio), o decesso:

- dell'Assicurato;
- del coniuge/convivente more uxorio, di un figlio/a, di fratelli e sorelle, di un genitore o di un suocero/a, di un genero o nuora, o del Socio/Contitolare dell'Azienda o studio associato. Se tali persone non sono iscritte al viaggio insieme e contemporaneamente all'Assicurato, in caso di malattia grave o infortunio, l'Assicurato dovrà dimostrare che è necessaria la sua presenza;

- di eventuali accompagnatori, purché assicurati e iscritti al viaggio insieme e contemporaneamente all'Assicurato stesso.

In caso di malattia grave o di infortunio di una delle persone indicate è data facoltà ai medici di Europ Assistance di effettuare un controllo medico

b) impossibilità di usufruire delle ferie già pianificate a seguito di assunzione o licenziamento da parte del datore di lavoro;

c) danni materiali che colpiscono la casa dell'Assicurato in seguito ad incendio o calamità naturali per i quali si renda necessaria e insostituibile la sua presenza;

d) impossibilità a raggiungere, a seguito di calamità naturali, o il luogo di partenza del viaggio organizzato o il bene locato;

e) citazione o convocazione in Tribunale davanti al Giudice Penale o convocazione in qualità di Giudice Popolare successivamente alla iscrizione al viaggio.

f) positività da Covid-19 accertata da referti con esiti positivi che abbia colpito:

- direttamente te e/o i tuoi familiari conviventi;
- direttamente il tuo compagno di viaggio.

Se ci sono più assicurati iscritti al viaggio insieme e contemporaneamente, e nessuno appartiene al tuo nucleo familiare, dovrai indicare una sola persona come "compagno di viaggio".

Art.13. **ESCLUSIONI**

Sono esclusi dalla garanzia i casi di rinuncia causati da:

a. dolo dell'Assicurato o colpa grave;

b. furto, rapina, smarrimento dei documenti di riconoscimento e/o di viaggio;

c. malattie mentali e disturbi psichici in genere, ivi compresi sindromi organiche cerebrali, disturbi schizofrenici, disturbi paranoici, forme maniaco-depressive e relative conseguenze/complicanze;

d. stato di gravidanza o situazioni patologiche ad essa conseguenti nei casi in cui il concepimento sia avvenuto antecedentemente alla data di iscrizione del viaggio;

e. infortunio, malattia o decesso verificatosi anteriormente alla conferma del viaggio;

f. mancata comunicazione dell'indirizzo ove sono reperibili le persone indicate al punto a);

g. motivi di lavoro diversi da quelli garantiti;

h. conseguenze e/o complicanze di infortuni avvenuti anteriormente alla conferma del viaggio;

i. situazioni di conflitto armato, invasione, atti di nemici stranieri, ostilità, guerra, scioperi, sommosse, tumulti popolari, atti di terrorismo, terremoti, eruzioni vulcaniche, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturali, fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche;

j. fallimento del Vettore o dell'Agenzia o dell'Organizzatore di Viaggio;

k. epidemie aventi caratteristiche di pandemia, di gravità e virulenza tale da comportare un'elevata mortalità ovvero da richiedere

misure restrittive al fine di ridurre il rischio di trasmissione alla popolazione civile, quarantene ad eccezione di Covid-19

l. caparre e o acconti non giustificati da documenti fiscali di penale;

m. mancato invio della comunicazione (di cui all'art. "OBBLIGHI DELL'ASSICURATO IN CASO DI SINISTRO") da parte dell'Assicurato entro la data di inizio del viaggio/soggiorno, fatta eccezione per i casi di rinuncia causati da morte o ricovero ospedaliero di almeno 24 ore consecutive (Day Hospital e Pronto Soccorso esclusi) di un familiare.

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

In caso di modifica e/o di forzata rinuncia al viaggio o locazione, l'Assicurato dovrà:

- effettuare, entro cinque giorni di calendario dal verificarsi della causa della rinuncia stessa e comunque entro e non oltre la data di inizio viaggio, una denuncia - accedendo al portale

<https://sinistronline.europassistance.it> seguendo le istruzioni (oppure accedendo direttamente al sito www.europassistance.it sezione sinistri)

oppure

dovrà inviare tramite fax al n° 02.58.47.70.19,

una denuncia scritta indirizzata a: **Ufficio Liquidazione Sinistri (Annullamento Viaggio)**

- **Europ Assistance Italia S.p.A. - Via Del Mulino 4, 20057 Assago (MI)**, indicando:

- nome, cognome, indirizzo, numero di telefono, codice fiscale;

- numero di tessera Europ Assistance;

- la causa dell'annullamento o della modifica;

- luogo di reperibilità dell'Assicurato o delle persone che hanno dato origine all'annullamento (familiare, contitolare dell'azienda/studio associato);

Se la rinuncia e/o modifica al viaggio o locazione è dovuta a malattia e/o infortunio la denuncia dovrà inoltre riportare:

- il tipo di patologia;

- l' inizio e il termine della patologia.

Entro 15 giorni dalla denuncia di cui sopra, l'Assicurato dovrà inoltre presentare ad Europ Assistance Italia S.p.A. i seguenti documenti:

- copia della tessera Europ Assistance se in possesso dell'Assicurato;

- documentazione oggettivamente provante la causa della rinuncia/modifica, in originale;

- documentazione attestante il legame tra l'Assicurato e l'eventuale altro soggetto che ha determinato la rinuncia;

- in caso di malattia o infortunio, certificato medico attestante la data dell'infortunio o dell'insorgenza della malattia, la diagnosi specifica e i giorni di prognosi;

- in caso di ricovero, copia conforme all'originale della cartella clinica;

- in caso di decesso, il certificato di morte;

- scheda di iscrizione al viaggio o documento analogo;

- ricevute (acconto, saldo, penale) di pagamento del viaggio o locazione;

- estratto conto di conferma emesso dall'Organizzazione/Agenzia Viaggi;

- fattura dell'Organizzazione/Agenzia Viaggi relativa alla penale addebitata;

- copia del biglietto annullato;

- programma e regolamento del viaggio;

- documenti di viaggio (visti, ecc.);

- contratto di conferma viaggio.

In caso di penale addebitata dal vettore

aereo/compagnia di navigazione:

- conferma dell'acquisto del biglietto o documento analogo o ricevuta di pagamento

dello stesso;

- copia del biglietto aereo/navale annullato

attestante gli importi addebitati al cliente.

In caso di annullamento per Covid-19:

- referto degli esami di positività Covid-19

(tampone e/o test sierologico);

- certificato dell'Ospedale in cui sei stato

ricoverato per Covid-19.

Europ Assistance ha diritto di subentrare nel possesso dei titoli di viaggio e/o locazione non utilizzati dall'Assicurato.

L'inadempimento degli obblighi relativi alla denuncia del Sinistro può comportare la perdita totale o parziale del diritto all'indennizzo, ai sensi dell'art. 1915 del C.C.

Art.15. **CRITERI PER LA LIQUIDAZIONE DEL DANNO**

Europ Assistance rimborserà per intero detta penale compresi i costi di gestione pratica

(con esclusione, in caso di acquisto di biglietteria aerea delle tasse aeroportuali

rimborsabili dal vettore aereo) fino alla concorrenza del massimale previsto nel

contratto con l'Organizzazione di viaggio, per Assicurato e per la destinazione del viaggio.

In caso di rinuncia di più Assicurati iscritti al viaggio insieme e contemporaneamente, il

rimborso verrà corrisposto fino alla concorrenza di un importo pari alla somma

dei massimali assicurati per ogni Assicurato. Detto massimale non potrà comunque mai

essere superiore a Euro 5.000,00 per Assicurato. In caso di rinuncia di più Assicurati

iscritti al viaggio insieme e contemporaneamente, il rimborso verrà

corrisposto fino alla concorrenza di un importo pari alla somma dei massimali

assicurati per ogni Assicurato, ma con il massimo complessivo di Euro 15.000,00 per

sinistro.

Europ Assistance rimborsa la penale di annullamento:

1. in caso di rinuncia determinata da malattia, la penale sarà rimborsata con l'applicazione di uno

scoperto pari al 10% dell'ammontare della penale stessa; qualora la penale fosse

superiore al massimale garantito, lo scoperto verrà calcolato su quest'ultimo.

Resta inteso che il calcolo del rimborso sarà equivalente alle percentuali esistenti alla data

in cui si è verificato l'evento (art. 1914 C.C.). Pertanto, nel caso in cui l'Assicurato annulli

il soggiorno successivamente all'evento, l'eventuale maggior penale rimarrà a suo

carico.

Art.16. **SEGRETO PROFESSIONALE**

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

eventualmente investiti dall'esame del sinistro che lo hanno visitato prima o anche dopo il

sinistro stesso.

RECLAMI

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto, includendo una descrizione dettagliata degli eventi, il numero della polizza o del sinistro in questione e qualsiasi informazione che possa aiutare a identificare il contraente o l'assicurato (come codice fiscale, nome, cognome, contatti, ecc.) a: Europ Assistance Italia S.p.A. – Ufficio Reclami – Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI); fax: 02.58.47.71.28 – pec: reclami@pec.europassistance.it (abilitata a ricevere messaggi solo da caselle di Posta Elettronica Certificata - PEC) - e-mail: ufficio.reclami@europassistance.it.

Se non sei soddisfatto dell'esito del reclamo o se non ricevi riscontro nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrai rivolgerti all'IVASS (Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni) - Servizio Tutela del Consumatore - via del Quirinale, 21 - 00187 Roma, fax: 06.42.13.32.06, pec: ivass@pec.ivass.it, corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato da Europ Assistance. In questi casi e per i reclami che riguardano l'osservanza della normativa di settore da presentarsi direttamente all'IVASS, nel reclamo devi indicare:

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

Il modulo per la presentazione del reclamo ad IVASS può essere scaricato dal sito www.ivass.it.

PRIMA DI RICORRERE ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA è possibile avvalersi di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, quali: Arbitro Assicurativo: presentando ricorso all'Arbitro Assicurativo tramite il portale disponibile sul sito internet dello stesso (www.arbitroassicurativo.org) dove è possibile consultare i requisiti di ammissibilità, le altre informazioni relative alla presentazione del ricorso stesso e ogni altra indicazione utile; Mediazione: Interpellando un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito www.giustizia.it (Legge 9/8/2013, n. 98); Negoziazione assistita: tramite richiesta del proprio avvocato ad Europ Assistance Italia S.p.A.

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

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

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

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

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

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

Resta salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria.

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere puoi presentare reclamo all'IVASS o attivare il sistema estero competente tramite la procedura FIN-NET (accedendo al sito internet https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/make-complaint-about-financial-service-provider-another-eea-country_it).