

Il nostro App per chiamata d'urgenza, danno e consulenza.

Scaricato con il termine di ricerca «Helvetic Assistance»

HELVETIC
ASSISTANCE

Benvenuti da Helvetic Assistance e TSM

Chi siamo?

Helvetic Assistance GmbH è stata fondata nel 2017 come controllata della MSS Holding AG a Dietlikon. Forniamo prestazioni assicurative in materia di viaggio, il tutto al 100% made in Switzerland.

TSM Compagnia d'Assicurazioni, fornitore riconosciuto di assicurazioni speciali, offre una copertura Assistance mondiale, compresa la rete medica internazionale di AXA Assistance con oltre 40'000 fornitori di servizio.

Come raggiungerci?

Siamo raggiungibili 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 al nostro numero per le emergenze +41 44 563 62 63.

Piattaforme online

TSM Assistance mette a disposizione piattaforme online con avvertenze di viaggio.

Web platform: : Crisis24 - Planis

- General recommendations for travellers, health and security alerts
- **Mandatory registration of your trips**



Disponibile également avec une application smartphone:
GardaWorld Travel Security app

Disponibile sur Google play Disponibile sur App Store

Application GPS: CRISIS MESSENGER 7.0

- Send your GPS position
- Directly contact the Emergency hotline



Disponibile sur Google play Disponibile sur App Store

Come avvalersi dei nostri servizi?

Registrazione di viaggi

Per consentire un supporto rapido ed efficiente, suggeriamo di registrare il proprio viaggio con la massima precisione possibile direttamente sul portale «Crisis24 – PLANIS», nella rubrica «Trip Registration». Gli elenchi di Paesi pubblicati sul portale di «Crisis24 – PLANIS» forniscono informazioni sul livello di rischio del Paese. Per i Paesi che fanno parte delle categorie 4 e 5, la dichiarazione è obbligatoria, possibilmente entro 48 prima della partenza.

In casi di emergenza o imprevisti di viaggio:

Contattare tempestivamente il numero: +41 44 563 62 63. Siamo disponibili 24 ore su 24 e 7 giorni su 7.

In caso di

- **rimborso delle spese di guarigione**
- **annullamento del viaggio**
- **danni al bagaglio**

segnalare il sinistro direttamente online su www.helvetic-assistance.ch/sinistro.

Per conferme di assicurazione e per tutte le domande relative all'assicurazione

Telefonare +41 563 62 61 (risponderemo alle telefonate nei giorni feriali dalle ore 08:00 alle 18:00), inviare un'e-mail a info@helvetic-assistance.ch oppure rivolgersi a <https://www.helvetic-assistance.ch/it/consulenza/contatto/>.

Informazioni per i clienti e Condizioni generali d'assicurazione Helvetic Business Travel Basic

Informazioni per i clienti ai sensi della LCA

Le seguenti informazioni per i clienti forniscono una panoramica chiara e concisa sull'identità dell'assicuratore e sul contenuto essenziale del contratto d'assicurazione (art. 3 della Legge federale sul contratto d'assicurazione, LCA). Sono determinanti per il contenuto e l'entità dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto d'assicurazione solo le Condizioni generali d'assicurazione (CGA).

Chi è l'assicuratore?

L'assicuratore è TSM Compagnia d'Assicurazioni, Rue Jaquet-Droz 41, 2300 La Chaux-de-Fonds.

Chi è il fornitore delle prestazioni?

Il fornitore delle prestazioni è Helvetic Assistance GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon.

Chi è lo stipulante?

Lo/La stipulante è la persona indicata come tale nella polizza assicurativa.

Quali persone sono assicurate?

Sono assicurate le persone riportate sulla polizza.

Le persone assicurate sono riportate nella polizza assicurativa e nelle Condizioni generali d'assicurazione (CGA).

Quali rischi sono assicurati e cosa comprende la protezione assicurativa?

I rischi assicurati nell'ambito del rispettivo contratto d'assicurazione e l'entità e le limitazioni della copertura assicurativa sono indicati nella polizza assicurativa e nelle Condizioni generali d'assicurazione (CGA). Di seguito, per consentire un più agevole orientamento, viene riportata una descrizione sintetica delle diverse componenti assicurative offerte.

- **Spese di guarigione**
L'assunzione di spese ospedaliere, mediche e per farmaci in caso di malattia e infortunio.
- **Assistance**
Assunzione dei costi per ricerca e salvataggio, organizzazione e assunzione dei costi per assistenza in loco e rimpatrio al rispettivo domicilio, organizzazione e rimpatrio in caso di decesso.
- **Spese d'annullamento**
Assunzione dei costi dovuti in caso di annullamento o cambio prenotazione di un viaggio d'affari per malattia, infortunio o decesso. Sono assicurati anche gli eventi che si verificano a casa o in loco (guerra, catastrofi naturali, atti terroristici, ecc.).
- **Imprevisti di viaggio**
Organizzazione e assunzione dei costi in caso di interruzione del viaggio, prolungamento del soggiorno, continuazione del viaggio d'affari, distacco di un sostituto, nuova organizzazione del soggiorno. Anticipo di denaro, assistenza in caso di perdita di documenti, concierge e informazioni mediche e di sicurezza.
- **Bagagli**
Perdita, furto, danneggiamento di bagagli e attrezzatura professionale, consegna ritardata dei bagagli.

Quando inizia e quando termina l'assicurazione?

La copertura assicurativa delle spese d'annullamento comincia alla data di inizio riportata sulla polizza assicurativa e termina al momento della partenza. La copertura assicurativa per l'insolvenza del prestatore di servizi comincia alla data di inizio riportata sulla polizza assicurativa e termina alla fine del viaggio. Tutte le altre prestazioni assicurative cominciano all'inizio del viaggio e terminano alla fine del viaggio.

Le assicurazioni si rinnovano tacitamente per un altro anno alla scadenza della durata contrattuale annuale se né lo stipulante né Helvetic Assistance disdicono in forma scritta il contratto con un preavviso di tre mesi dalla fine dello stesso. Eventuali altre modalità di scioglimento si evincono dalle Condizioni generali d'assicurazione e dalla LCA.

Ambito di validità geografico e temporale della protezione assicurativa

La protezione assicurativa è valida a livello globale per il periodo assicurativo.

Quali sono le esclusioni essenziali?

Il seguente elenco include solo le esclusioni essenziali della protezione assicurativa. Altre esclusioni sono riportate nelle condizioni di esclusione ("Sinistri e prestazioni non coperti dall'assicurazione") delle Condizioni generali d'assicurazione e nella LCA:

- Non viene sostanzialmente garantita alcuna copertura assicurativa per i sinistri già verificatisi al momento della stipula o alla prenotazione o all'inizio del servizio prenotato; lo stesso si applica per i sinistri che fossero riconoscibili al momento della stipula o alla prenotazione o all'inizio del servizio prenotato;
- Non sono coperti neanche sinistri cagionati da abuso di alcol, droghe, medicinali, suicidio o tentato suicidio, partecipazione a scioperi o disordini, a gare ed esercitazioni con veicoli a motore o imbarcazioni, partecipazione ad azioni rischiose in cui ci si esponga consapevolmente a un pericolo o azioni/omissioni di grave negligenza o intenzionali;
- Nell'ambito della copertura delle spese di guarigione, non si fornisce alcuna copertura assicurativa per infortuni e malattie già presenti al momento della stipula e per le rispettive conseguenze, complicanze, i peggioramenti o le ricadute, in particolare in caso di malattie croniche e recidive, indipendentemente dal fatto che la persona assicurata ne fosse già a conoscenza al momento della stipula o meno.
- Nell'ambito della copertura Assistance, non vengono erogate prestazioni, in particolare senza previo consenso della centrale d'emergenza di Helvetic Assistance; lo stesso vale ad es. se la società di viaggi responsabile non eroga o eroga solo parzialmente le prestazioni contrattuali.
- Nell'ambito della copertura Spese d'annullamento, non viene garantita in particolare nessuna protezione assicurativa in caso di "decorso di guarigione difficile", ivi comprese malattie o conseguenze di un infortunio, di un'operazione o di un intervento medico già presenti al momento della prenotazione del viaggio o della stipula dell'assicurazione e non del tutto guariti all'inizio del viaggio; lo stesso si applica alle disposizioni ufficiali;

Quali obblighi spettano alle persone assicurate?

- Il seguente elenco contiene solo gli obblighi più comuni. Altri obblighi sono riportati nelle Condizioni generali d'assicurazione e nella LCA:
- Nell'ambito della copertura delle spese di guarigione, per l'accettazione per un trattamento al reparto privato bisogna prima ottenere il consenso telefonico dei medici di Helvetic Assistance.
- Nell'ambito della copertura Assistance, al verificarsi dell'evento assicurato, va informata immediatamente la centrale d'emergenza di Helvetic Assistance e va richiesto il suo consenso per eventuali misure di assistenza o per l'assunzione dei costi. La centrale d'emergenza di Helvetic Assistance è a disposizione 24/7 (le conversazioni con la centrale d'emergenza saranno registrate): telefono +41 44 563 62 63.
- Nell'ambito della copertura Spese d'annullamento, al verificarsi dell'evento assicurato occorre annullare tempestivamente il viaggio prenotato presso l'intermediario e poi segnalare il sinistro online ad Helvetic Assistance, presentando la documentazione necessaria (indirizzo di contatto cfr. CGA A 9);
- In ogni caso, la persona assicurata è obbligata a fare tutto il possibile per minimizzare e chiarire il danno; in caso di danni dovuti a lesioni o ad una malattia, la persona assicurata dovrà fare in modo che i medici curanti siano esonerati dall'obbligo di segretezza nei confronti di Helvetic Assistance.
- Se la persona avente diritto viola i suoi obblighi, Helvetic Assistance potrà rifiutare o ridurre le sue prestazioni.

A quanto ammonta il premio?

L'ammontare del premio dipende dai rischi assicurati e dalla copertura concordata. L'ammontare del premio viene definito alla prenotazione ed è riportato sulla polizza assicurativa.

Come vengono trattati i dati da Helvetic Assistance?

L'elaborazione dei dati personali è indispensabile per lo svolgimento dell'attività assicurativa. Nell'elaborazione dei dati personali, Helvetic Assistance osserva la Legge svizzera sulla protezione dei dati (LPD). Laddove necessario, Helvetic Assistance richiederà alla persona assicurata di fornire il consenso all'elaborazione dei dati nel modulo di segnalazione di sinistro. I dati personali elaborati da Helvetic Assistance includono quelli rilevanti per la conclusione e l'esecuzione contrattuale e per l'elaborazione del sinistro. Vengono elaborati innanzitutto i dati personali dell'assicurato riportati nella richiesta di assicurazione e nella segnalazione di sinistro. Nell'interesse di tutti gli assicurati, laddove necessario, avrà luogo uno scambio di dati con prestatori di servizi in materia di sinistri, preassicuratori, riassicuratori e assicuratori operanti sul territorio nazionale e all'estero. Inoltre, Helvetic Assistance elabora i dati personali anche ai fini di ottimizzazione di propri prodotti e per finalità proprie di marketing.

Helvetic Assistance conserva i dati fisici ed elettronici ai sensi delle disposizioni di legge.

Le persone i cui dati siano elaborati da Helvetic Assistance hanno il diritto, ai sensi della LPD, di richiedere informazioni in merito ai dati elaborati da Helvetic Assistance; possono inoltre richiedere la correzione di dati inesatti.

Indirizzo di contatto per reclami

Helvetic Assistance GmbH
Industriestrasse 12
8305 Dietlikon

Condizioni generali d'assicurazione (CGA)

La protezione assicurativa fornita da Helvetic Assistance GmbH, di seguito denominata Helvetic Assistance, è definita nelle seguenti Condizioni generali d'assicurazione (CGA).

A Informazioni generali

1 Persone assicurate

Si considera/considerano assicurata/e la/e persona/e riportata/e nella polizza assicurativa.

2 Durata dell'assicurazione

La copertura assicurativa delle spese d'annullamento comincia alla data di inizio riportata sulla polizza assicurativa e termina al momento della partenza. La copertura assicurativa per l'insolvenza del prestatore di servizi comincia alla data di inizio riportata sulla polizza assicurativa e termina alla fine del viaggio. Tutte le altre prestazioni assicurative cominciano all'inizio del viaggio e terminano alla fine del viaggio.

3 Ambito di validità geografico

La protezione assicurativa è valida a livello globale per il periodo assicurativo.

4 Violazione degli obblighi

Se la persona avente diritto viola i suoi obblighi, Helvetic Assistance potrà rifiutare o ridurre le sue prestazioni.

5 Definizioni

5.1 Persone vicine

Sono persone vicine:

- parenti (coniugi, partner registrati o concubini e i loro genitori e figli, parenti in linea ascendente e discendente, fratelli, sorelle, cugini e cugine di primo grado, zie e zii di primo grado);
- persone che assistano i bambini minorenni non viaggiatori o parenti che necessitino di assistenza;
- amici molto stretti con cui si abbia un contatto intenso.

5.2 Imprese operanti nel settore viaggi

Per imprese operanti nel settore viaggi (organizzatori di viaggio, intermediari, compagnie aeree, società di autonoleggio, hotel, organizzatori di corsi, ecc.) si intendono quelle imprese che offrono servizi di viaggio a e con la persona assicurata sulla base di un contratto.

5.3 Mezzi di trasporto o trasporti pubblici

Per mezzi di trasporto pubblico si intendono quei mezzi che operano regolarmente in base a orari predefiniti e per il cui utilizzo bisogna munirsi di un titolo di viaggio. Taxi e auto a noleggio non ricadono nella categoria dei trasporti pubblici.

5.4 Avaria

Per avaria s'intende qualsiasi guasto improvviso e impreveduto del veicolo, in seguito ad un difetto elettronico o meccanico, che renda impossibile o non ammessa per legge la prosecuzione del viaggio. Sono equiparabili all'avaria: difetti ai pneumatici, carenze di benzina, chiave chiusa all'interno del veicolo e batteria scarica. La perdita o il danneggiamento della chiave del veicolo o l'uso di un tipo di benzina errato non vanno considerati avaria e pertanto non sono coperti dall'assicurazione.

5.5 Infortuni

Per infortunio s'intende l'effetto improvviso non intenzionale e dannoso di un fattore esterno inusuale sul corpo umano.

5.6 Incidente con veicolo a motore

Per incidente s'intende un danno al veicolo a motore assicurato, causato da un evento esterno improvviso e violento, il quale renda impossibile o non ammessa per legge la prosecuzione del viaggio. Tra questi rientrano in particolare sinistri generati da urti, collisioni, ribaltamenti, cadute, affondamenti e sprofondamenti.

5.7 Malattie gravi/conseguenze gravi di un infortunio

Le malattie o le conseguenze di un infortunio si considerano gravi se da esse deriva un'incapacità al lavoro limitata o illimitata o una totale impossibilità al viaggio.

6 Assicurazione multipla e diritti nei confronti di terzi

6.1. In caso di assicurazione multipla (volontaria o obbligatoria), Helvetic Assistance fornisce i suoi servizi su base sussidiaria, con riserva di una clausola identica dell'altro contratto di assicurazione. In tal caso vengono applicate le norme di legge in materia di doppia assicurazione.

6.2. Se una persona assicurata ha un diritto derivante da un altro contratto assicurativo (volontario o obbligatorio), la copertura si limita solo alla parte di prestazioni di Helvetic Assistance che eccede quelle coperte dall'altro contratto. In totale le spese vengono riscaldate una sola volta.

6.3. Se, nonostante la sussidiarietà del caso, Helvetic Assistance fornisce delle prestazioni, queste valgono come acconto e la persona assicurata o beneficiaria cede ad Helvetic Assistance, in egual misura, i suoi diritti nei confronti di terzi (assicurazione volontaria o obbligatoria).

6.4. Se la persona assicurata o avente diritto è stata indennizzata da un terzo responsabile o dal suo assicuratore, non avrà luogo alcun risarcimento ai sensi del presente contratto. Laddove Helvetic Assistance venga citata in giudizio al posto del responsabile, la persona assicurata o avente diritto cederà i suoi diritti di responsabilità civile fino all'ammontare dell'indennizzo ottenuto da Helvetic Assistance.

7 Prescrizione

I crediti derivanti dal contratto di assicurazione si prescrivono a due anni dal verificarsi dell'evento che abbia motivato l'obbligo della prestazione.

8 Foro competente e diritto applicabile

8.1. Eventuali azioni legali nei confronti di Helvetic Assistance potranno essere avviate presso il tribunale, la sede sociale o il domicilio svizzero della persona assicurata o avente diritto.

8.2. Ad integrazione delle presenti disposizioni si applica la Legge federale svizzera sul contratto d'assicurazione (LCA).

9 Indirizzo di contatto

Helvetic Assistance GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon, info@helvetic-assistance.ch, segnalazione sinistro online su www.helvetic-assistance.ch/sinistro

B Spese di guarigione

1 Prestazioni e sinistri assicurati

1.1. Spese di guarigione all'estero

In caso di malattia o di un infortunio, Helvetic Assistance fornisce un pagamento anticipato, l'assunzione dei costi e un rimborso ulteriore e integrativo delle spese ospedaliere mediche e/o legate ad un'emergenza che il beneficiario è tenuto a sostenere, in caso di malattia o di un infortunio, in seguito alla prestazione erogata dalla sua assicurazione malattia (o da un'altra assicurazione sociale) oppure da un'altra assicurazione complementare privata e verificatisi e identificati all'estero e durante il viaggio. In assenza di una tale protezione assicurativa o in caso di un'interruzione di copertura in seguito al mancato pagamento del premio, Helvetic Assistance può rifiutare o limitare il rimborso.

1.2. Spese di guarigione nel Paese di domicilio

Se un beneficiario, in seguito ad una malattia o ad un infortunio verificatisi durante il viaggio all'estero, viene portato in ospedale nel proprio Paese di domicilio, Helvetic Assistance copre le spese ospedaliere adeguate derivanti da una tale emergenza (ricovero e/o trattamento ambulatoriale) secondo le consuetudini regionali. Detta protezione assicurativa è valida a partire dal rientro del beneficiario nel proprio Paese di domicilio fino ai 365 giorni successivi all'infortunio o alla prima diagnosi di malattia.

La protezione assicurativa si aggiunge e integra tutte le altre assicurazioni del beneficiario. In presenza di una tale assicurazione, Helvetic Assistance copre solo la differenza residua o le prestazioni non coperte dall'assicuratore locale e che costituiscono una parte integrante del presente contratto.

1.3. Pagamento anticipato delle spese di guarigione in casi di sinistri assicurati

In caso di ricovero in ospedale all'estero a causa di sinistri non assicurati, su richiesta dell'assicurato, Helvetic Assistance può anticipare il pagamento delle spese ospedaliere a nome del beneficiario. A tal fine occorre presentare una «Dichiarazione relativa alle spese ospedaliere» in cui sia descritta la procedura. Su richiesta, lo stipulante si obbliga a rimborsare gli importi anticipati entro 30 giorni.

1.4. Spese dentistiche in caso di emergenza

Sono coperte le spese dentistiche in caso di emergenza a seguito di un sinistro verificatosi durante il viaggio d'affari (che, sulla base dello stato di salute del beneficiario, non poteva essere rimandato) per i seguenti trattamenti: bendaggi, otturazioni, trattamenti alla radice ed estrazioni. Il rimborso viene prestato come integrazione o in assenza di assicurazioni malattie o complementari principali, fino ad un importo massimo di CHF 1'000.- per assicurato ed evento.

2 Esclusioni speciali

Oltre alle esclusioni generali del presente contratto d'assicurazione, la protezione assicurativa non copre quanto segue:

- costi di protesi, apparecchi acustici, occhiali e lenti a contatto;
- costi per interventi di chirurgia estetica e per eventuali conseguenze a breve o a lungo termine;
- costi per ricovero in cliniche di cura o riabilitazione o case di cura;
- detrazioni e franchigie di altre assicurazioni;
- epidemie;
- trattamenti e cure all'estero se la persona che ne usufruisce si sia spostata appositamente nel relativo Paese;
- esami generici e di routine;
- malattie derivanti da interventi medici profilattici, terapeutici o diagnostici (es. vaccinazioni, radioterapia), se non eseguiti a causa di una malattia assicurata;
- conseguenze a lungo termine di contraccettivi o aborti.

3 Obblighi in caso di sinistro

3.1. Per poter usufruire delle prestazioni di Helvetic Assistance, la persona assicurata o avente diritto deve segnalare il sinistro assicurato o l'evento ad Helvetic Assistance. (Segnalazione immediata online del sinistro assicurato all'indirizzo di contatto riportato nelle CGA A 9). Occorre presentare la seguente documentazione:

- certificato di assicurazione e polizza assicurativa
- fatturazione/decisione delle assicurazioni sociali legali della Svizzera (assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie, assicurazione contro gli infortuni) e dell'eventuale assicurazione complementare.
- rapporto medico/certificato medico dettagliato con diagnosi
- fattura/e delle spese mediche e/o ospedaliere e costi di medicinali (incl. relative ricette), in originale

3.2. Su richiesta di Helvetic Assistance, la persona assicurata dovrà sottoporsi ad un esame medico presso il medico di fiducia della società.

C Assistance

1 Prestazioni e sinistri assicurati

Helvetic Assistance si assume i costi e adotta tutte le misure necessarie per l'implementazione delle garanzie e delle prestazioni descritte di seguito. In caso di infortuni o malattia, il beneficiario ha un diritto ininterrotto alle prestazioni menzionate.

1.1. Costi di ricerca e soccorso

Helvetic Assistance si assume i costi di ricerca e soccorso necessari e giustificati per il salvataggio della vita o per la salute fisica del beneficiario. La situazione deve giustificare le spese sostenute. Non viene garantita alcuna copertura assicurativa in caso di rapimento del beneficiario e, a mare, non oltre 200 km dietro le zone costiere.

1.2. Trasporto medico

Trasporto d'emergenza

Se nel Paese del viaggio non esistono servizi di salvataggio primari, Helvetic Assistance organizza il trasporto d'emergenza all'ospedale più vicino dotato di un'attrezzatura medica adeguata e si assume le spese di trasporto, presupposto che Helvetic Assistance abbia acconsentito al mezzo e al luogo dell'evacuazione.

Rimpatrio medico

I medici di Helvetic Assistance contattano i medici curanti in loco e prendono le decisioni più adeguate in base alle condizioni del beneficiario. Vengono considerate le informazioni raccolte e i requisiti medici.

Se l'équipe medica di Helvetic Assistance suggerisce un rimpatrio, Helvetic Assistance lo organizza tenendo conto dei requisiti medici e sostiene i relativi costi.

Destinazione del rimpatrio è:

- l'ospedale più adeguato;
- o l'ospedale più vicino al Paese di domicilio o al Paese di impiego;
- o il domicilio/la dimora abituale del beneficiario.

È unicamente l'équipe medica di Helvetic Assistance a decidere la sede dell'ospedale, la data di ricovero, la necessità che il beneficiario sia accompagnato e i mezzi da impiegare.

1.3. Invio di un medico sul posto

Se le circostanze lo richiedono, il servizio medico di Helvetic Assistance può decidere di inviare un medico in loco per poter meglio valutare le misure da prendere. Helvetic Assistance copre le spese per l'invio del medico e i costi del trattamento.

- 1.4. **Tracciamento delle cure ospedaliere e ambulatoriali**
Durante l'intero trattamento, il beneficiario può prendere contatto con l'équipe medica di Helvetic Assistance che, in caso di necessità, può consigliarlo.
L'équipe medica deve avere accesso alle cartelle cliniche del beneficiario. Pertanto, il beneficiario autorizza espressamente l'équipe medica di Helvetic Assistance a richiedere i referti e i rapporti medici al medico curante in loco.
- 1.5. **Assistance in caso di decesso**
Rimpatrio in caso di decesso
In accordo con la famiglia del deceduto, Helvetic Assistance si occupa del rimpatrio della salma del beneficiario (o delle sue ceneri) dal luogo del decesso a quello della sepoltura presso il suo Paese di domicilio o di provenienza e sostiene i relativi costi.
Helvetic Assistance sostiene i costi di sistemazione della salma, per la chiusura della bara e per le misure da adottare per il trasporto.
I costi di sepoltura, il servizio funebre, il corteo funebre in loco o la cremazione sono a carico della famiglia del beneficiario.
Solo Helvetic Assistance decide sulle aziende da incaricare per il rimpatrio.
Su richiesta, Helvetic Assistance si assume i costi di una sepoltura in loco. Questi non possono superare i costi che comporterebbe il rimpatrio della salma.
Assistance per il disbrigo di formalità dopo il decesso
Se la presenza di un membro familiare o di parenti in loco è indispensabile per l'identificazione della salma del beneficiario o per il disbrigo di formalità per il rimpatrio o per la cremazione, Helvetic Assistance mette a disposizione della rispettiva persona una bolla di trasporto per il viaggio di andata e ritorno. Si ricorre a tale prestazione assicurativa se, al momento del decesso, il beneficiario era da solo sul posto.
Helvetic Assistance si assume i costi di alloggio per una durata di 3 notti consecutive.
Acquisto di una bara
Helvetic Assistance sostiene le spese di acquisto di una bara necessaria per il trasporto.
- 1.6. **Viaggio di ritorno dell'accompagnatore in caso di rimpatrio del malato o di decesso**
Se la persona assicurata, in viaggio come accompagnatrice del beneficiario, effettua un viaggio di ritorno anticipato sulla base di un rimpatrio per malattia o del decesso del beneficiario, Helvetic Assistance organizza il viaggio di ritorno al domicilio e sostiene i costi della bolla di trasporto, se i mezzi di trasporto originariamente previsti non devono essere utilizzati o modificati. Helvetic Assistance si riserva il diritto di utilizzare la bolla di trasporto originaria.
La presente protezione assicurativa non è cumulabile con le prestazioni di protezione assicurativa «Visita dei familiari più stretti».
- 1.7. **Visita dei familiari più stretti**
Se le condizioni del beneficiario non consentono il rimpatrio e il ricovero ospedaliero in loco sia superiore a 5 giorni consecutivi, Helvetic Assistance organizza e si assume i costi di viaggio di andata e ritorno e l'alloggio per due familiari più stretti.
La presente protezione assicurativa può essere fatta valere se in loco non si trova già un familiare maggiorenne del beneficiario.
- 1.8. **Informazioni mediche 24 ore su 24**
Ogni beneficiario che contatti la centrale di Assistance riceve le informazioni mediche di Helvetic Assistance. In situazioni di emergenza e nell'ambito delle sue possibilità, Helvetic Assistance mette in contatto il beneficiario e un medico incaricato da Helvetic Assistance e aiuta così il beneficiario a trovare la soluzione migliore al suo problema di salute, ossia un trattamento farmacologico, un trattamento medico e un ricovero ospedaliero. Il coinvolgimento del medico si limita a fornire informazioni oggettive. Questo servizio non fornisce una consulenza medica telefonica e non supporta l'automedicazione. In presenza di una relativa richiesta, il medico di Helvetic Assistance suggerisce al beneficiario di consultare il suo medico curante.
- 1.9. **Accesso al network di fornitori di servizio locali**
Su richiesta del beneficiario, la centrale di Assistance gli comunica i dati di contatto di uno stipulante medico, parte del network. La centrale di Assistance può concordare un appuntamento per il beneficiario in base alle possibilità disponibili in loco. I costi derivanti sono a carico del beneficiario.
- 1.10. **Secondo parere medico**
Per secondo parere medico o «Second Medical Opinion», si intende la valutazione del caso da parte di un altro medico. Un secondo parere medico serve a confermare la correttezza delle diagnosi e il fatto che le terapie prescritte rispecchino lo stato attuale della conoscenza medica e le esigenze del paziente. Helvetic Assistance concorda un appuntamento con un terzo medico. Il beneficiario deve assumersi i costi del consulto medico.
- 1.11. **Invio di farmaci non reperibili in loco**
Laddove dei farmaci necessari, prescritti dal medico curante del Paese di domicilio prima della partenza o divenuti necessari in caso di malattia o di un infortunio, non siano reperibili in loco, Helvetic Assistance provvede al loro acquisto e li invia prima possibile e con riserva di limitazioni giuridiche e dei mezzi di trasporto disponibili. Questa protezione assicurativa viene impiegata per richieste speciali. Non può essere autorizzata per un vaccino o per trattamenti di lungo termine, per i quali sarebbe necessario un invio regolare. Il beneficiario si fa carico dei costi dei farmaci.
- 1.12. **Supporto linguistico**
Laddove necessario, Helvetic Assistance mette a disposizione del beneficiario un servizio di interpretariato gratuito mediante teleconferenza tra beneficiario, medico curante e medico di Helvetic Assistance per rispondere a domande relative al trattamento medico organizzato da Helvetic Assistance. Questo servizio è disponibile in lingua in inglese e, a seconda della disponibilità dei medici, anche in altre lingue. Helvetic Assistance non mette a disposizione traduzioni scritte.
- 1.13. **Consulenza psicologica**
Se viene richiesta una consulenza psicologica per il trattamento di un trauma che abbia causato un'aggressione nei confronti del beneficiario o il suo decesso all'estero, Helvetic Assistance mette in contatto il beneficiario o i familiari più stretti e uno psicologo e/o concorda un appuntamento presso uno psicologo.

2 Sinistri e prestazioni non assicurati

- 2.1. Mancata approvazione da parte della centrale di emergenza di Helvetic Assistance: Se la centrale di emergenza di Helvetic Assistance non ha approvato preventivamente le prestazioni.
- 2.2. I costi per i trattamenti ambulatoriali o stazionari non sono coperti da Helvetic Assistance.
- 2.3. Costi per la perdita di ore di lavoro e altri danni patrimoniali.

3 Obblighi in caso di sinistro

- 3.1. Per poter rivendicare le prestazioni di Helvetic Assistance, al verificarsi dell'evento assicurato la persona assicurata o avente diritto deve informare immediatamente la centrale d'emergenza di Helvetic Assistance e richiedere il suo consenso per eventuali misure di assistenza o per l'assunzione dei costi. La centrale per chiamate d'emergenza di Helvetic Assistance è a disposizione 24/7 (le conversazioni con la centrale d'emergenza saranno registrate). telefono +41 44 563 62 63.
- 3.2. In caso di sinistro, si dovranno far pervenire per iscritto a Helvetic Assistance (segnalazione del sinistro assicurato online all'indirizzo di contatto riportato nelle CGA A 9) i seguenti documenti:
- certificato di assicurazione e polizza assicurativa
 - conferma di prenotazione originaria
 - documenti o certificati ufficiali che provino il verificarsi del danno (es. certificato medico dettagliato con diagnosi)
 - ricevute originali di spese/costi aggiuntivi non previsti

D Spese d'annullamento

1 Prestazioni

Spese di annullamento e cambiamento di soggiorno prima della partenza

Se il beneficiario non può intraprendere il viaggio e deve pertanto annullarlo o modificarlo, Helvetic Assistance sostiene i costi effettivi derivanti dalla cancellazione del viaggio per il beneficiario.

2 Sinistri assicurati

- In caso di decesso, infortunio o malattia, inclusa recidiva della persona assicurata
- In caso di decesso, infortunio o malattia del collega di lavoro o di un membro familiare stretto del beneficiario, inclusa recidiva, peggioramento di una malattia cronica o precedente, complicanze impreviste nella gravidanza della beneficiaria fino alla 28ª settimana di gravidanza e conseguenze di breve e lungo termine di un infortunio, verificatosi prima di firmare il presente contratto
- In caso di controindicazione o di conseguenze delle vaccinazioni obbligatorie per il viaggio
- In caso di citazione inaspettata del tribunale a comparire
- In caso di danni al domicilio o nei locali aziendali
- Nel caso di uno sciopero che renda impossibile intraprendere il viaggio
- Nel caso di un ritardo di oltre un'ora del mezzo di trasporto pubblico (taxi inclusi) nel tragitto per l'aeroporto o per la stazione, che impedisca la partenza pianificata
- In caso di decesso, infortunio o malattia dell'accompagnatore che abbia eseguito la medesima prenotazione della persona assicurata

3 Sinistri e prestazioni non assicurati

- 3.1. Se, alla conclusione contrattuale, alla prenotazione del viaggio o all'inizio della prestazione prenotata, il sinistro si era già verificato o se la sua comparsa era già riconoscibile dalla persona assicurata alla conclusione del contratto, alla prenotazione del viaggio o all'inizio della prestazione prenotata, non si avrà alcun diritto alla prestazione.
- 3.2. Non sono assicurati i sinistri causati dalla persona assicurata nei seguenti modi:
 - abuso di alcol, droghe o medicinali
 - suicidio o tentato suicidio
 - partecipazione a scioperi o disordini
 - partecipazione a gare ed esercitazioni con veicoli a motore o imbarcazioni
 - partecipazione ad azioni rischiose nelle quali lo stipulante si esponga consapevolmente a un pericolo
 - azioni/omissioni colpose o dolose
 - commissione o tentata commissione di crimini o reati
- 3.3. Non sono assicurati i disagi relativi ad un sinistro assicurato, ad es. costi per il riacquisto delle cose assicurate o per finalità investigative.
- 3.4. Non sono assicurate le conseguenze di sinistri derivanti da disposizioni ufficiali, come sequestro di beni patrimoniali, carcere o divieto di espatrio, chiusura dello spazio aereo.
- 3.5. Se il perito (esperto, medico, ecc.) è beneficiario diretto o parente diretto o acquisito della persona assicurata.
- 3.6. Se una malattia o le conseguenze di un infortunio, un'operazione o un intervento medico erano già presenti al momento della prenotazione del viaggio o della stipula dell'assicurazione e non siano guarite entro la data prevista per il viaggio. Se le conseguenze di un'operazione/un intervento medico già pianificati prima della prenotazione del viaggio o della stipula dell'assicurazione ma eseguiti solo dopo non siano guarite entro la data prevista per il viaggio.
- 3.7. Se delle disposizioni ufficiali rendono impossibile l'esecuzione regolare del viaggio prenotato.

4 Obblighi in caso di sinistro

- 4.1. La persona assicurata è obbligata a fare tutto il possibile per minimizzare e chiarire il danno.
- 4.2. La persona assicurata è obbligata al completo adempimento dei propri obblighi contrattuali e legali di notifica, informazione o condotta (tra cui la segnalazione immediata del sinistro assicurato all'indirizzo di contatto riportato nelle CGA A 9).
- 4.3. Se il danno si verifica a seguito di un disturbo o di una lesione, la persona assicurata dovrà fare in modo che i medici curanti siano esonerati dall'obbligo di segretezza nei confronti di Helvetic Assistance.
- 4.4. Se la persona assicurata può rivendicare anche nei confronti di terzi prestazioni erogate da Helvetic Assistance, dovrà tutelare tali diritti e cederli a Helvetic Assistance.
- 4.5. Per poter rivendicare le prestazioni di Helvetic Assistance, al verificarsi dell'evento assicurato, la persona assicurata o avente diritto deve annullare tempestivamente il viaggio prenotato presso l'intermediario e poi segnalare il sinistro online ad Helvetic Assistance (cfr. CGA A 9). Alla segnalazione del sinistro vanno allegati i seguenti documenti:
 - certificato di assicurazione e polizza assicurativa
 - fattura delle spese d'annullamento
 - conferma della prenotazione
 - documenti o certificati ufficiali che provino il verificarsi del danno (es. certificato medico dettagliato con diagnosi, certificato del datore di lavoro, rapporto della polizza, ecc.).

E Imprevisti di viaggio

È possibile usufruire delle prestazioni se le bolle di trasporto originariamente previste non siano usate o siano da modificare. Se Helvetic Assistance sostiene i costi per una nuova bolla di trasporto vengono rimborsati i costi originari del viaggio di ritorno.

1 Interruzione del viaggio

- 1.1. Prestazioni
Se il beneficiario deve interrompere il viaggio anticipatamente, Helvetic Assistance organizza e garantisce un rimborso dei costi in proporzione al prezzo per le parti di viaggio non godute e sostiene i costi di una bolla di trasporto per il ritorno al domicilio. Helvetic Assistance copre i costi di una bolla di trasporto per viaggio di andata e ritorno affinché il beneficiario giunga al luogo originario del viaggio.
- 1.2. Sinistri assicurati
 - In caso di decesso, infortunio o malattia della persona assicurata;
 - in caso di decesso, infortunio o malattia che abbia come conseguenza un ricovero ospedaliero continuo di oltre 5 giorni di un familiare o di un sostituto (se l'assenza del beneficiario sul posto di lavoro sia inevitabile). Tale copertura assicurativa vale solo se la data del ricovero ospedaliero o del decesso sia successiva a quella di partenza del beneficiario;
 - in caso di citazione inaspettata del tribunale a comparire;
 - in caso di danni al domicilio o nei locali aziendali dell'assicurato;
 - in caso di decesso, infortunio o malattia dell'accompagnatore che abbia eseguito la medesima prenotazione della persona assicurata.

2 Estensione del soggiorno

Se il beneficiario, a causa di una malattia o di un infortunio al beneficiario stesso o ad un familiare stretto che lo accompagna, non può rientrare alla data di ritorno originariamente prevista e se non sia necessario un ricovero ospedaliero o un trasporto del malato, Helvetic Assistance organizza e sostiene i costi per il prolungamento del soggiorno in hotel del beneficiario e delle persone assicurate che lo accompagnano, se queste restano a lui vicino.

Helvetic Assistance copre i costi del prolungamento del soggiorno e della bolla di trasporto per il viaggio di ritorno. L'assunzione dei costi presuppone una relativa decisione del team medico di Helvetic Assistance.

3 Proseguimento del viaggio d'affari

Le due garanzie non sono cumulabili.

Invio di un sostituto

In caso di rimpatrio del beneficiario in seguito ad un ricovero ospedaliero di oltre 5 giorni, ad un'interruzione lavorativa di oltre 30 giorni o al decesso dello stesso, Helvetic Assistance sostiene i costi di una bolla di trasporto per viaggio di andata e ritorno e per l'invio di un sostituto nel Paese di distacco.

Lo stipulante dovrà presentare una relativa richiesta entro 8 giorni dalla decisione di Helvetic Assistance di eseguire il rimpatrio medico o entro 8 giorni dal decesso del beneficiario.

Viaggio di ritorno del beneficiario al luogo del viaggio d'affari dopo un miglioramento di salute

Se, in seguito al rimpatrio ospedaliero del beneficiario, questi sia nuovamente in condizioni di proseguire la sua attività professionale, Helvetic Assistance organizza, su accordo con la sua équipe medica e con lo stipulante, il ritorno al Paese di distacco per poter proseguire il viaggio assicurato interrotto. Helvetic Assistance sostiene i costi della bolla di trasporto per il viaggio di andata e di ritorno.

4 Nuova organizzazione del soggiorno

4.1. Coincidenza di viaggio persa per motivi medici

Con riserva di accettazione da parte dell'équipe medica di Helvetic Assistance, Helvetic Assistance organizza e sostiene i costi per il cambiamento della bolla di trasporto, dell'alloggio e del viaggio di andata e ritorno locale tra aeroporto e hotel, se il beneficiario, per via di una malattia o di un infortunio, perde la propria coincidenza.

4.2. Ritardo del volo

Helvetic Assistance organizza e sostiene i costi aggiuntivi per l'alloggio e per il viaggio di andata e ritorno tra aeroporto e hotel, se il volo riporta un ritardo di oltre 4 ore (anche in caso di catastrofi naturali e di loro conseguenze e/o di problemi politici nel Paese di destinazione). Helvetic Assistance completa le prestazioni della compagnia aerea dietro presentazione di relative prove.

Esclusioni speciali

Oltre alle esclusioni generali del presente contratto d'assicurazione, si esclude quanto segue dalla protezione assicurativa:

- ritardi di partenza/arrivo di voli non di linea (es. voli charter)
- ritardi verificatisi in seguito ad uno sciopero, ad un evento bellico, ad una guerra civile di cui il beneficiario non era a conoscenza prima della sua partenza
- ritardi alla partenza/all'arrivo del volo annunciato 24 ore prima della partenza

4.3. cancellazione del volo da parte della compagnia aerea

Helvetic Assistance organizza e sostiene i costi aggiuntivi per l'alloggio e per il viaggio di andata e ritorno a livello locale tra aeroporto e hotel, se il volo viene cancellato dalla compagnia aerea (anche in caso di catastrofi naturali e di loro conseguenze e/o di problemi politici nel Paese di destinazione). Helvetic Assistance integra le prestazioni della compagnia aerea dietro presentazione di relative prove. Sono coperti anche ulteriori costi per l'acquisto di un biglietto aereo, presupposto che la soluzione proposta dalla compagnia aerea non sia adeguata; l'acquisto e l'assunzione dei costi dei biglietti aerei spetta a Helvetic Assistance.

4.4. Volo annullato o in ritardo in caso di tempesta, catastrofi naturali o eventi politici

Helvetic Assistance sostiene i costi aggiuntivi per l'alloggio e per il viaggio di andata e ritorno a livello locale tra aeroporto e hotel, se il volo viene cancellato o deviato dalla compagnia aerea, in caso di catastrofi naturali e/o di problemi politici nel Paese di destinazione. Helvetic Assistance integra le prestazioni della compagnia aerea dietro presentazione di relative prove. Sono coperti anche ulteriori costi per l'acquisto di un biglietto aereo, presupposto che la soluzione proposta dalla compagnia aerea non sia adeguata; l'acquisto e l'assunzione dei costi dei biglietti aerei spetta a Helvetic Assistance.

5 Anticipo di denaro in caso di perdita o furto di mezzi di pagamento

Se durante il viaggio si verifica la perdita o il furto di mezzi di pagamento del beneficiario e in seguito ad una relativa notifica presso le autorità di competenza locali, Helvetic Assistance può prestare un anticipo di denaro. Tale anticipo può essere prestato per una protezione assicurativa fatta valere dallo stipulante.

Il beneficiario si impegna a rimborsare a Helvetic Assistance l'intero importo pagato in anticipo entro 30 giorni dal pagamento dell'anticipo ricevuto. Helvetic Assistance può informare il beneficiario sulla procedura di blocco, sulle notifiche di perdita o furto e sui rinnovi.

6 Assistance in caso di perdita o furto di documenti cartacei e di viaggio

In caso di perdita, furto del passaporto, di documenti cartacei e/o delle bolle di trasporto del beneficiario durante il suo viaggio d'affari, Helvetic Assistance si impegna a proteggerlo nelle varie procedure e nel relazionarsi con le autorità per il ritenimento di tali documenti.

Helvetic Assistance garantisce il rimborso dei costi diretti per la sostituzione di documenti ufficiali persi o rubati e/o di costi diretti per la sostituzione delle bolle di trasporto. Il rimborso avviene alla presentazione della denuncia di furto o perdita presso le autorità locali.

7 Servizi concierge e Assistance aziendale

Durante il suo viaggio, il beneficiario ha a disposizione di un servizio concierge e lifestyle di Helvetic Assistance 24 ore su 24. Helvetic Assistance organizza su incarico del beneficiario, i relativi servizi, come la prenotazione di un'auto a noleggio, di biglietti d'ingresso per eventi, guide ai ristoranti, prenotazione di biglietti di viaggio/cambiamento di soggiorno, consegna di regali; i costi per tali servizi sono a carico del beneficiario.

Su richiesta del beneficiario, Helvetic Assistance può mettere a disposizione servizi come l'interpretariato telefonico, lo spostamento di incontri d'affari, la trasmissione di documenti dimenticati/persi e di comunicazioni. I costi per questo servizio vanno sostenuti dallo stipulante.

8 Planis

Helvetic Assistance offre al beneficiario un accesso diretto al portale Planis. Nell'ambito della preparazione del viaggio d'affari o di distacchi all'estero, qui possono essere inviati informazioni, suggerimenti e avvisi geopolitici, di salute e rilevanti per la sicurezza dei singoli Paesi. Inoltre, si ha l'accesso alla rete di stipulanti medici certificati.

Alla stipula della polizza assicurativa, Helvetic Assistance trasmette allo stipulante dati d'accesso personali (nome utente e password), con cui questi può accedere al relativo sito web e che possono essere disattivati al termine del presente contratto d'assicurazione di Helvetic Assistance.

9 Obblighi in caso di sinistro

- Per poter rivendicare le prestazioni di Helvetic Assistance, al verificarsi dell'evento assicurato la persona assicurata o avente diritto deve informare immediatamente la centrale d'emergenza di Helvetic Assistance e richiedere il suo consenso per eventuali misure di assistenza o per l'assunzione dei costi. La centrale per chiamate d'emergenza di Helvetic Assistance è a disposizione 24/7 (le conversazioni con la centrale d'emergenza saranno registrate). telefono +41 44 563 62 63.

- 9.2. In caso di sinistro, si dovranno far pervenire per iscritto a Helvetic Assistance (segnalazione del sinistro assicurato online all'indirizzo di contatto riportato nelle CGA A 9) i seguenti documenti:
- certificato di assicurazione e polizza assicurativa
 - conferma di prenotazione originaria
 - documenti o certificati ufficiali che provino il verificarsi del danno (es. certificato medico dettagliato con diagnosi)
 - ricevute originali di spese/costi aggiuntivi non previsti

F Bagagli

1 Prestazioni e sinistri assicurati

- 1.1. Perdita, furto, danneggiamento del bagaglio e dell'attrezzatura professionale
Bagaglio e attrezzatura professionale sono assicurati durante il viaggio contro i seguenti eventi:
- furto e effrazione
 - rapina
 - danneggiamento, distruzione, perdita mediante un'azienda di trasporto se il bagaglio e/o l'attrezzatura professionale siano state consegnate e viaggino in contemporanea all'utente.
Solo il beneficiario o l'azienda assicurata, laddove si tratti di un'attrezzatura professionale a lui affidata, hanno diritto all'indennizzo.
L'indennizzo viene calcolato come segue:
 - in base al valore di sostituzione, detraendo l'usura, se l'oggetto è stato danneggiato completamente;
 - in base ai costi di riparazione, per cui il valore di sostituzione non può essere superato, detraendo le usure, se l'oggetto è stato danneggiato in parte.
 - In caso di furto/rapina, si applica una franchigia di CHF 200.- per sinistro.
- 1.2. Consegna ritardata di bagagli
Nel caso in cui al beneficiario non vengono restituiti i bagagli consegnati regolarmente all'impresa di trasporto (responsabile al contempo del trasporto del passeggero e del bagaglio), né in aeroporto né entro 4 ore dopo il suo arrivo al luogo di destinazione, il beneficiario riceverà un indennizzo per gli acquisti più necessari (cambio di indumenti, articoli per l'igiene).
In caso di perdita di bagagli, l'indennizzo fornito per la «consegna ritardata di bagagli» viene detratto dalla prestazione «Perdita, furto, danneggiamento di bagagli e di attrezzature».
Non vengono rimborsati gli articoli necessari, acquistati dopo 4 giorni dal momento di arrivo ufficiale e riportati sulla bolla di trasporto oppure se questi articoli siano stati acquistati dopo la restituzione dei bagagli da parte dell'impresa di trasporti.

2 Esclusioni speciali

Oltre alle esclusioni generali del presente contratto d'assicurazione, si esclude quanto segue dalla protezione assicurativa:

- oggetti smarriti, persi, abbandonati, dimenticati;
- contanti, banconote, azioni e titoli di ogni tipo, metalli preziosi, perle, pietre preziose, dipinti, oggetti d'arte, gioielli, orologi, prototipi, strumenti musicali, oggetti fragili, accessori di mezzi di trasporto come autoradio, documenti, documenti d'affari, passaporti e altri documenti cartacei;
- armi di qualsiasi tipo;
- profumi, alimenti deperibili, bibite alcoliche, tabacco e alimenti generici;
- protesi di ogni tipo, occhiali e lenti di contatto;
- oggetti affidati a terzi o per cui sono terzi (depositari o albergatori) a rispondere; tuttavia, i bagagli consegnati ad un'impresa di trasporto non si considerano come oggetti affidati a terzi;
- in caso di assenza del beneficiario, hanno luogo furti senza scasso in ambienti ad uso abitativo o in veicoli e non vengono osservate le seguenti condizioni: chiusi, coperti e chiusi a chiave;
- furti e distruzioni di bagagli lasciati incustoditi in luoghi pubblici o in un ambiente utilizzato da persone diverse;
- furti di ogni tipo e distruzioni in magazzini, tende, caravan, sotto tettoie o estensioni caravan, su rimorchi o barche;
- biciclette, sci, snowboard, barche e altre attrezzature sportive sono assicurate solo durante il trasporto da parte di un'impresa di trasporto;
- i danni derivanti da un difetto intrinseco dell'oggetto assicurato, dalla sua normale usura, dal tipo speciale di alimento o dalla sua confezione, dagli effetti di temperatura e dalle condizioni ambientali;
- i danni derivanti da un difetto intrinseco dell'oggetto assicurato, dalla sua normale usura, dallo scorrimento di fluidi, grassi, coloranti, mezzi corrosivi, combustibili o esplosivi che si trovavano nei bagagli assicurati;
- la garanzia, il blocco, la confisca o il sequestro disposti da un'autorità ufficiale;
- i costi indiretti di un sinistro (es. costi di trasporto per l'acquisto di nuovi oggetti);
- costi relativi ad attrezzature informatiche, come:
 - costi di ripristino dei dati;
 - costi ulteriori per la disattivazione/riattivazione di conti utenti e programmi;
 - costi per la sostituzione di software e applicazioni.

Il diritto alle prestazioni si ha in aggiunta e a integrazione di altre prestazioni assicurative e di indennizzo fornite da un terzo (in particolare dall'impresa di trasporto).

Il beneficiario deve dimostrare a Helvetic Assistance il valore e l'esistenza dei bagagli rubati, persi, danneggiati, distrutti e ritardati, facendogli pervenire le informazioni e le documentazioni elencate di seguito, le quali servono a fornire una stima esatta dei costi saldati autonomamente dal beneficiario.

3 Obblighi in caso di sinistro

- 3.1. La persona assicurata dovrà far confermare tempestivamente e dettagliatamente causa, circostanze e estensione del sinistro: - in caso di furto e rapina, da parte dell'ufficio di polizia più vicino al luogo del reato; in caso di danno da parte dell'impresa di trasporto, da parte del terzo responsabile o della direzione viaggi o hotel; in caso di perdita o consegna ritardata, da parte dell'impresa di trasporto pubblico di competenza).
- 3.2. Se la perdita o il danneggiamento durante il trasporto da parte dell'impresa di trasporto viene scoperto solo dopo la consegna, il fatto deve essere denunciato in forma scritta entro due giorni lavorativi all'impresa di trasporto di competenza e da questa confermato.
- 3.3. L'entità del danno va provata con ricevute originali. Laddove ciò non sia possibile, Helvetic Assistance può ridurre o rifiutare le sue prestazioni.
- 3.4. Gli oggetti danneggiati vanno tenuti a disposizione di Helvetic Assistance fino al disbrigo definito del caso e, su richiesta, vanno spediti a proprie spese per una perizia.
- 3.5. Per poter rivendicare le prestazioni di Helvetic Assistance, la persona assicurata o avente diritto deve segnalare online il sinistro a Helvetic Assistance (cfr. CGA A 9). Alla segnalazione del sinistro vanno allegati i seguenti documenti:
- certificato di assicurazione e polizza assicurativa
 - conferma di prenotazione originaria (biglietto aereo/ferroviario)
 - conferma del danno da parte dell'impresa di trasporto
 - rapporto della polizia in caso di furto
 - conferma della perdita definitiva del bagaglio da parte dell'impresa di trasporto e lettera di indennizzo

- ricevuta d'acquisto originale, in mancanza di essa, il certificato di garanzia; in caso di danneggiamento la fattura della riparazione o il preventivo dei costi