

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, imprevisti di viaggio, per ottenere una protezione giuridica per viaggio e in caso di insolvenza del prestatore:

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**
- **esclusione franchigia e responsabilità civile per veicoli noleggiati**
- **indennizzo per passeggeri aerei**

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 Premium

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. Per esclusione franchigia e responsabilità civile per veicoli noleggiati e insolvenza del prestatore di servizi: Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA, Dufourstrasse 40, 9000 San Gallo. Per protezione giuridica per viaggi Orion Assicurazione di Protezione Giuridica SA, Aeschenvorstadt 50, 4051 Basilea.

Chi è il fornitore delle prestazioni?

Il fornitore delle prestazioni è Helvetic Assistance GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon. Per indennizzo per passeggeri aerei: AirHelp Limited, 9B Amtel Building, 148 Des Voeux Road Central, Central, Hong Kong.

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 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.

- Spese d'annullamento per ragioni professionali

Assunzione dei costi in caso di annullamento o posticipo dell'appuntamento d'affari da parte della persona assicurata o del suo partner d'affari nei 30 giorni che precedono la data di partenza. I costi sono limitati a CHF 1'500.- a sinistro, max. 5 sinistri o max. CHF 7'500.- a persona e per anno.

- Modifica del soggiorno

Prima e durante il viaggio in caso di disordini politici, attentati, epidemie o catastrofi naturali.

- Prevenzione dei rischi e gestione delle crisi

Informazioni e linea di assistenza, monitoraggio operativo e proattivo del viaggio (registrazione online, traveller tracking), gestione di crisi e intervento in loco (Assistance di sicurezza, sequestri all'estero, arresti arbitrari).

- Protezione giuridica per viaggi

Assunzione di protezione giuridica (massimo fino all'importo della somma assicurata riportata nella panoramica delle prestazioni), inclusa linea di assistenza per protezione giuridica con viaggi al di fuori della Svizzera e del Principato del Liechtenstein.

- Esclusione franchigia e responsabilità civile per veicoli noleggiati

Assunzione della franchigia fatturata alla persona assicurata sul veicolo noleggiato in seguito ad un sinistro fino ad un importo massimo di CHF 10'000.-. Nell'ambito della responsabilità civile, nel caso in cui la somma assicurata dall'assicurazione di responsabilità civile sul veicolo a motore sia inferiore a CHF 5 milioni, la parte del credito derivante da un danno di responsabilità civile che superi la somma assicurata viene coperto fino all'importo massimo di CHF 5 milioni.

- Insolvenza del prestatore di servizi

Organizzazione e assunzione dei costi per il cambio prenotazione presso un altro prestatore di servizi e per il viaggio di ritorno/proseguimento del viaggio, per ulteriori pernottamenti in hotel o altri prestatori di servizi a causa del fallimento di un prestatore di servizi prenotato.

- Indennizzo per passeggeri aerei

Recupero dei costi dell'indennizzo dovuto per legge in seguito al ritardo, alla cancellazione o all'overbooking di un volo via AirHelp e, in caso di successo, assunzione delle provvigioni dovute.

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 espone 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 casi di protezione giuridica, Helvetic Assistance va informata tempestivamente. telefono +41 44 563 62 63.
- 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, ho tel, 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 rittenimento 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

- 9.1. 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.

- 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

G Spese d'annullamento (per ragioni professionali)

1 Sinistri assicurati

Annullamento o posticipo dell'appuntamento d'affari da parte della persona assicurata o del suo partner d'affari nei 30 giorni che precedono la data di partenza.

2 Prestazioni assicurate

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 o dal cambiamento del viaggio per la persona assicurata, fino ai limiti definiti nella polizza. In caso di modifica del viaggio, i costi sono limitati all'importo di annullamento effettivo.

I costi sono limitati a CHF 1'500.– a sinistro, max. 5 sinistri o max. CHF 7'500.– all'anno.

3 Obblighi in caso di sinistro

- 3.1. La persona assicurata è obbligata a fare tutto il possibile per minimizzare e chiarire il danno.
- 3.2. La persona assicurata è obbligata all'integrale 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).
- 3.3. 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.
- 3.4. 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.
- 3.5. Per poter rivendicare le prestazioni di Helvetic Assistance, al verificarsi del sinistro assicurato, la persona assicurata o avente diritto deve annullare tempestivamente il viaggio prenotato presso l'agenzia di viaggi o presso il locatore e poi segnalare il sinistro online a 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 sinistro (es. conferma del rinvio o dell'annullamento dell'appuntamento, certificato medico dettagliato con diagnosi, certificato del datore di lavoro, rapporto della polizia, ecc.).

H Modifica del soggiorno

1 Prestazioni e sinistri assicurati

In caso di un evento politico, eventi bellici, attentati, epidemie o catastrofi naturali alla destinazione di viaggio, se la vita o la proprietà del beneficiario è minacciata direttamente e se le autorità svizzere (Dipartimento federale degli affari esteri o l'Ufficio federale della sanità pubblica) e/o l'Organizzazione mondiale della sanità sconsigliano il viaggio dopo aver effettuato la prenotazione, Helvetic Assistance sostiene i seguenti costi:

Prima della partenza:

- le spese d'annullamento contrattuali dovute in caso di cancellazione del viaggio
- i costi di un cambiamento del viaggio in caso di partenza ritardata

Dopo la partenza:

- un rimborso dei costi proporzionale al prezzo per le parti non godute del viaggio e i costi di una bolla di trasporto per il rientro in caso di interruzione del viaggio
- i costi per il prolungamento dell'alloggio e per una bolla di trasporto per il viaggio di ritorno in caso di estensione di un soggiorno
- In caso di modifica del viaggio: i costi per la riorganizzazione del viaggio (costi dell'alloggio e per il cambiamento della bolla di trasporto) queste prestazioni non sono cumulabili con quelle di «Annullamento del viaggio (D)» e con gli «Imprevisti di viaggio (E)».

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).

2 Obblighi in caso di sinistro

- 2.1. La persona assicurata è obbligata a fare tutto il possibile per minimizzare e chiarire il danno.
- 2.2. La persona assicurata è obbligata all'integrale 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).
- 2.3. 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.
- 2.4. 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.
- 2.5. 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 polizia, ecc.).

I Prevenzione dei rischi e gestione delle crisi

1.1. Informazione e linea di assistenza

ASSISTANCE TELEFONICA 7/24

Gli assicurati e i delegati alla sicurezza da parte dello stipulante potranno contattare la centrale allarmi 24 ore su 24 ed essere messi in collegamento con un esperto della sicurezza, che risponderà a domande relative alla sicurezza durante i viaggi d'affari.

Tale servizio da parte degli esperti della sicurezza punta a fornire all'assicurato istruzioni di comportamento telefoniche per garantire la sicurezza e minimizzare i rischi fino all'attivazione di protocolli d'emergenza in accordo con l'assicuratore.

PORTALE DI INFORMAZIONI PER IL VIAGGIATORE

Il partner di sicurezza mette a disposizione di tutti gli assicurati un portale di informazioni che fornisce informazioni sui rischi relativi alla mobilità internazionale. È accessibile mediante login personale con password via collegamento a internet, in lingua francese e inglese e viene aggiornato quotidianamente.

Per tutti i Paesi (sono disponibili oltre 180 Paesi e aree) sono disponibili valutazioni di rischio, analisi in merito ai rischi di sicurezza, politica, ambiente e salute, oltre a informazioni pratiche sul Paese di viaggio (disposizioni culturali, di entrata e di uscita, sicurezza dei mezzi di trasporto, mezzi di comunicazione (elettricità, telefonia mobile), contenuti giuridici e finanziari, lingue dei Paesi). Sono presenti anche schede informative e informazioni sulle malattie.

Le raccomandazioni su questo portale sono solo indicative.

1.2. Monitoraggio operativo e proattivo dei viaggi

REGISTRAZIONE ONLINE DEI VIAGGI

Registrazione online assicurata:

il portale di informazioni per il viaggiatore include un modulo per la registrazione dei viaggi. Per coprire al meglio tutti i vari viaggi, sono presenti moduli per varie forme di viaggio: andata/ritorno, viaggi a tappe, distacchi. I viaggiatori sono pertanto esortati a riportare le informazioni importanti sul loro viaggio (dati di viaggio di andata e ritorno, Paesi e città visitati, dettagli di contatto durante il soggiorno, ecc.).

La registrazione precedente del viaggio è obbligatoria per i viaggi in Paesi delle categorie quattro (4) e cinque (5) per assicurare un monitoraggio proattivo dei viaggi. La direttiva di sicurezza per la registrazione online si basa su standard comprovati (protezione del portale internet a sinistra sul protocollo SSL (Secure Socket Layer con cifratura 256 Bit): localizzazione fisica di server in Europa)

scambio dei dati di viaggio con agenzie di viaggio: (opzionale)

Il partner di sicurezza e determinati uffici di viaggio sul mercato (es. American Express, CWT) hanno sviluppato degli allacci (Web Service XML con protocollo SOAP), che consentono la trasmissione sicura ottimale in streaming dei dati di viaggio (PNR, Record Locator) dall'agenzia di viaggio al partner di sicurezza.

L'attivazione del presente servizio richiede una previa autorizzazione delle agenzie di viaggio interessate da parte dello stipulante. Dopo aver ricevuto tale autorizzazione, le agenzie di viaggio summenzionate fanno pervenire al partner di sicurezza una stima del tempo necessario per far aprire i diritti specifici dell'assicurato.

Il partner di sicurezza può anche integrare i dati messi a disposizione dalle agenzie di viaggio in altri formati, protocolli e intervalli. Delle integrazioni specifiche richiedono un precedente studio di fattibilità da parte del partner di sicurezza e una stima dei costi per la realizzazione e l'implementazione.

TRAVELLER TRACKING

Il partner di sicurezza mette a disposizione un monitoraggio quotidiano dei viaggi per informare proattivamente il supervisore sulla situazione che potrebbe compromettere la sicurezza dei viaggiatori all'estero.

Gli avvertimenti vengono inviati via e-mail ai relativi destinatari (supervisor nominati) e possono avvenire telefonicamente, se richiesto dall'urgenza della situazione per accertarsi che la segnalazione sia stata compresa correttamente. Tali segnalazioni includono un'analisi e delle raccomandazioni sul comportamento.

In caso di pericolo serio e diretto per un assicurato (verificarsi di un caso critico: tsunami, attacco, ecc. che può anche avere ripercussioni dirette sulla salute fisica degli assicurati), la centrale d'impiego del partner di sicurezza può allarmare direttamente l'assicurato in base alla situazione e ai dati forniti nella dichiarazione di viaggio.

INFORMAZIONE PER I SUPERVISORI

Allarmi di sicurezza 7/24:

i supervisor menzionati dallo stipulante possono ricevere 24 ore su 24 notifiche di allarme in tempo reale via e-mail sugli eventi che possono compromettere i viaggi degli assicurati e le attività estere.

Ogni notifica di allarme comprende una valutazione della gravità dell'incidente, il luogo, una descrizione precisa e avvisi pratici per garantire che l'evento descritto non abbia influssi negativi su un viaggio tenuto nella rispettiva regione.

Briefing su richiesta:

i supervisor menzionati dallo stipulante possono contattare il team di supervisione e analisti del partner di sicurezza per riassunti della situazione in coordinazione con i suoi requisiti aziendali. I briefing vengono classificati a livelli, in base al tempo necessario per la redazione:

- Livello 1: riassunto della situazione in un Paese, raccomandazioni per viaggi (da 1 a 2 ore per la redazione)
- Livello 2: resoconto tematico (da 3 a 4 ore per la redazione)
- Livello 3: dossier specifico (8 o più ore per la redazione)

Un «conto orario» viene assegnato allo stipulante e inserito nella polizza assicurativa. Per ogni richiesta di briefing dell'assicurato, il partner di sicurezza fornisce una «stima delle ore» che lo stipulante deve autorizzare. Quando viene creato il «conto orario», le richieste di briefing vengono messe in conto allo stipulante.

REPORTING PIATTAFORMA PER SUPERVISORI

Il partner di sicurezza offre ai supervisor noti dell'assicurato l'accesso ad una piattaforma con funzioni di supervisione e reporting per i viaggi dell'assicurato e con una panoramica delle notifiche di allarme continue.

Queste funzionalità sono accessibili ai viaggiatori dal portale di informazioni direttamente mediante schede di registro riservate esclusivamente ai supervisor menzionati dallo stipulante. A queste appartengono in particolare:

- una panoramica omogenea delle schede con viaggi continui e futuri, possibilità di filtro per tipo di assicurato (viaggiatore), allarmi attuali, GPS tracking, ecc.;
- una tabella di ricerca di criteri multipli con funzioni di esportazione (Excel, PDF, ecc.);
- una tabella con sintesi dei viaggi secondo la categoria di rischio del Paese;
- una tabella con sintesi dei viaggi secondo le notifiche di allarme live.

Questa funzionalità è soggetta a costanti miglioramenti (disponibilità online di funzioni statistiche, ecc.) e sono disponibili in qualsiasi momento online ai supervisor.

1.3. Gestione delle crisi e intervento in loco

ASSISTANCE DI SICUREZZA E EVACUAZIONE DI EMERGENZA

Nel caso di situazioni politicamente molto sensibili, seguite dalla raccomandazione del partner di sicurezza di evacuare e, su richiesta dell'assicurato e con il consenso di Helvetic Assistance, il partner di sicurezza organizza e coordina l'evacuazione degli assicurati in un luogo sicuro, all'interno del Paese di soggiorno o in un Paese vicino oppure nello Stato di domicilio degli assicurati.

La destinazione dell'evacuazione viene decisa in accordo con lo stipulante. La data dell'evacuazione e i mezzi di trasporto impiegati vengono decisi esclusivamente sulla base delle competenze del partner di sicurezza. Il partner di sicurezza può richiedere all'interessato di utilizzare il suo biglietto, se questo può essere rielaborato. La decisione dell'evacuazione o il rimpatrio politico viene effettuato dallo stipulante e dietro il consenso di Helvetic Assistance. Se l'assicurato non segue una raccomandazione del partner di sicurezza per l'evacuazione, il partner di sicurezza non può rispondere delle conseguenze di tale decisione. Qualsiasi rifiuto della soluzione proposta dal partner di sicurezza ha come conseguenza la perdita della copertura assicurativa.

I costi di Assistance sono coperti fino all'importo riportato nella polizza assicurativa.

Questo servizio può essere sfruttato solo per viaggi registrati in modo prioritario o sulla base di una richiesta a breve termine da parte dello stipulante con il consenso dell'assicurato.

RICERCA E SOCCORSO IN CASO DI CATASTROFI NATURALI

Se, in seguito ad una catastrofe naturale (inondazioni, frane, terremoti, tsunami, cicloni) vengono a mancare per più di 24 ore uno o più assicurati e lo stipulante ha preso contatto entro due (2) giorni dopo il sinistro con il partner di sicurezza, una volta che la richiesta è stata approvata, il partner di sicurezza prenderà la migliore decisione per inviare una squadra di ricerca per un periodo di massimo cinque (5) giorni. I costi di Assistance sono coperti fino all'importo riportato nella polizza assicurativa.

- L'organizzazione della ricerca
- L'organizzazione del soccorso
- L'organizzazione del rimpatrio medico (inclusa l'assunzione di spese di guarigione di emergenza)

ASSISTANCE IN CASO DI RAPIMENTO ALL'ESTERO

Se un assicurato è stato rapito o viene catturato, indipendentemente da un'eventuale richiesta di riscatto o meno, il partner di sicurezza aiuta lo stipulante, su richiesta, a prendere le migliori decisioni in situazioni di stress, tenendo conto degli aspetti umani, finanziari, legali e dei media e di condizioni operative.

In caso di sinistro viene creato il contatto tra lo stipulante e il partner di sicurezza, che si avvale di un consulente speciale in base al luogo e al tipo di danno.

Il partner di sicurezza (e della rete di esperti specializzati) interviene nello specifico per:

- analizzare la situazione in relazione al sinistro e al contesto,
- definire la strategia di come reagire al sinistro,
- laddove necessario, aiutare lo stipulante nella comunicazione interna con la famiglia della vittima, le autorità interessate e i media,
- suggerire le misure da prendere (consiglio di trattamento, consegna del credito del riscatto, ecc.) durante la crisi, nel Paese in cui il sinistro si è verificato e/o presso la sede del cliente,
- suggerire misure corrette in seguito al sinistro per migliorare la sicurezza delle persone e dello stipulante,
- per analizzare la prestazione del team di gestione delle crisi.

I costi per i trattamenti sono coperti fino ad affrontare la crisi, per massimo centoventi (120) giorni, come pure la sicurezza, il trasporto e la consegna del credito del riscatto (questa prestazione può essere opzionalmente coperta o coordinata con una copertura C & R già esistente).

ARRESTO ARBITRARIO

In caso di arresto arbitrario senza violazione di leggi e norme vigenti da parte dell'assicurato nell'area geografica del soggiorno, il partner di sicurezza interviene su richiesta scritta dello stipulante a partire dal 2° giorno di arresto. Lo stipulante presenta inoltre una copia del rapporto di detenzione al partner di sicurezza.

I trattamenti e i relativi costi sono coperti per 5 giorni. Non sono coperte le multe. Qualsiasi rifiuto della soluzione proposta dal partner di sicurezza ha come conseguenza la fine dell'intervento. La messa a disposizione della cauzione è coperta fino all'importo riportato nella polizza assicurativa.

1.4. Conformità delle prestazioni offerte

Il partner di sicurezza garantisce esplicitamente la conformità delle prestazioni offerte a leggi e norme. Il partner di sicurezza è tenuto ad erogare le sue prestazioni con diligenza, in conformità alle norme e agli standard applicati della sua professione.

1.5. Uso del servizio di Assistance

Lo stipulante deve informare immediatamente Helvetic Assistance, che avvisa subito dopo il partner di sicurezza.

1.6. Esclusioni specifiche

Helvetic Assistance e il partner di sicurezza rifiutano qualsiasi responsabilità e si riservano il diritto di accorciare o addirittura rifiutare la copertura nei seguenti casi:

- Helvetic Assistance non interviene e non eroga prestazioni se un beneficiario si mette consapevolmente in una situazione vulnerabile e/o di crisi, come conseguenza di un'inosservanza delle istruzioni di sicurezza e delle avvertenze del partner di sicurezza.
- Il partner di sicurezza prepara i mezzi necessari per affrontare la crisi ma non può essere reso responsabile se delle circostanze speciali impediscono, rallentino o arrestino un intervento o la prestazione Assistance.
- Il partner di sicurezza decide solo in merito all'erogazione delle prestazioni Assistance. Lo stipulante non può richiedere alcuna assunzione dei costi da parte di Helvetic Assistance per prestazioni erogate o organizzate da Helvetic Assistance senza il consenso del partner di sicurezza.
- Il partner di sicurezza deve essere costantemente informato sui programmi di viaggio dei beneficiari e tutte le modifiche degli stessi. La registrazione precedente dei viaggi è obbligatoria per i viaggi in Paesi delle categorie quattro (4) e cinque (5). Altrimenti la copertura viene rifiutata.
- Il partner di sicurezza non è responsabile di conseguenze legali e penali o di dichiarazioni errate o mancanti dei viaggi.

In casi di forza maggiore che non consentano di fornire assistenza, in particolare in caso di decisioni di divieto di autorità locali, nazionali o internazionali.

J Protezione giuridica per viaggi

1 Persone assicurate

Si considera/considerano assicurata/e la/e persona/e riportata/e nella polizza assicurativa con domicilio in Svizzera.

2 Validità locale

L'assicurazione ha validità mondiale per sinistri verificatisi in viaggi al di fuori della Svizzera e del Principato del Liechtenstein.

3 Settori legali assicurati

La protezione assicurativa si applica ai settori legali descritti (elenco esaustivo):

- 3.1. diritto al risarcimento dei danni, denuncia e aiuto alle vittime
esercizio di diritti di risarcimento di diritto civile per danni non contrattuali (inclusi quelli nell'ambito della legge federale sull'assistenza alle vittime) da parte di una persona assicurata per danni materiali e a persone (lesione fisica/omicidio) e i conseguenti danni patrimoniali diretti derivanti; presentazione di una denuncia, se necessaria a rivendicare diritti di risarcimento danni summenzionati;
- 3.2. diritto di assicurazione
controversia con istituti assicurativi svizzeri pubblici come conseguenza di un infortunio o di un atto di violenza all'estero;
- 3.3. difesa penale
protezione giuridica in un procedimento penale contro le persone assicurate con l'accusa di violazione colposa della legge penale e, in presenza di procedimenti penali e penali amministrativi contro l'assicurato, introdotto nel contesto di un incidente stradale o per l'inosservanza di norme stradali;
- 3.4. revoca della licenza
esercizio di interessi legali di una persona assicurata nella procedura dinanzi alle autorità amministrative svizzere in merito alla revoca della licenza di condurre in seguito ad una violazione delle norme stradali all'estero;
- 3.5. altro diritto contrattuale
esercizio di interessi legali di una persona assicurata in presenza di controversie derivanti dai seguenti contratti (elenco esaustivo). Fino ad un valore della controversia pari a CHF 500.-, vi è solo il diritto di Orion all'accesso a informazioni legali a tantum:
 - locazione, prestito e deposito di una cosa mobile all'estero;
 - contratto di trasporto di bagagli e/o di un veicolo a motore all'estero;
 - riparazione di un veicolo a motore durante il viaggio all'estero;
- 3.6. contratti sui viaggi all'estero (come la prenotazione di un volo, di una camera d'hotel, ecc., inclusi i contratti con scuole di lingua estere), locazione di un veicolo a motore per un viaggio all'estero o locazione provvisoria di un'abitazione di villeggiatura o di una casa di villeggiatura all'estero fino a massimo 6 mesi (indipendentemente dal luogo di prenotazione) anche presso fori in Svizzera e nel Principato del Liechtenstein;
- 3.7. diritto dei pazienti
controversie come paziente all'estero in caso di trattamenti medici di emergenza con medici, ospedali e altri istituti medici; (un'emergenza ha luogo quando le persone assicurate richiedono un trattamento medico in un soggiorno estero temporaneo e un viaggio di ritorno in Svizzera non è adeguato. In assenza di un'emergenza, se le persone assicurate si recano all'estero per eseguire tale trattamento).
- 3.8. diritto reale
controversie derivanti da proprietà, possesso o altri diritti reali sulle cose mobili.

4 Prestazioni assicurate

Nei casi legali assicurati, Orion eroga le seguenti prestazioni per un massimo di CHF 250'000.– per sinistro in Europa (CHF 50'000.– per casi concernenti il diritto contrattuale residuo ai sensi delle CGA J 2.5) o massimo CHF 50'000.– per sinistro nell'area extraeuropea:

- elaborazione di casi legali da parte di Orion;
- onorario di un avvocato, di un consulente legale o di un mediatore;
- costi di una perizia richiesta dal Tribunale o in accordo con Orion;
- tasse giudiziarie o altre spese processuali a carico dell'assicurato, inclusi anticipi;
- risarcimento delle spese processuali alla controparte a carico dell'assicurato, incluse prestazioni di garanzia;
- riscossione di un credito spettante all'assicurato a seguito di un sinistro assicurato fino all'emissione di un attestato provvisorio o definitivo di carenza di beni in seguito a pignoramento, richiesta di moratoria o minaccia di fallimento;
- anticipi di cauzioni penali in seguito a un incidente per evitare la carcerazione preventiva.

Tutte le controversie con la medesima causa o in relazione diretta o indiretta al medesimo sinistro si considerano un caso legale. La somma assicurata verrà pagata una sola volta per caso legale, anche se sono interessate diverse aree legali. Le prestazioni di garanzia e gli anticipi vengono calcolati per intero sulla somma assicurata. Gli anticipi e le prestazioni di garanzia vanno rimborsati a Orion. Se un sinistro interessa più persone assicurate mediante uno o più contratti differenti, Orion potrà limitare le prestazioni alla garanzia protezione di interessa extragiudiziali, finché non viene eseguito un processo modello da parte degli avvocati scelti. Per tutte le persone assicurate dal medesimo contratto, prestazioni vengono aggiunte.

In generale, non è assicurato il pagamento di:

- pene pecuniarie;
- i costi per i test di alcol e droghe nel sangue, esami medici o psicologici e istruzioni di trasporto;
- risarcimento danni;
- costi e tasse della prima decisione nei procedimenti penali relativi a infrazioni stradali (ad es. ordine penale disposizione di pene pecuniarie, ecc.) e procedimenti amministrativi (es. ammonimento, revoca della licenza, istruzioni sul traffico, ecc.). Questi vanno anche oltre in caso di eventuale impugnazione a carico della persona assicurata;
- costi e onorari alla cui assunzione sia obbligato un terzo o a carico di una parte responsabile o di Helvetic Assistance;
- in questi casi Orion paga solo gli anticipi;
- costi e onorari nei procedimenti di fallimento e successione e in quelli di revoca, collocazione e eliminazione;
- costi di traduzione e di viaggio.

5 Esclusioni

A integrazione delle esclusioni sostanziali menzionate nelle informazioni per i clienti ai sensi della LCA, sono esclusi dall'assicurazione anche:

- tutte le aree legali non esplicitamente menzionate nella CGA J 2 come assicurate;
- i casi in cui il conducente utilizza un veicolo non omologato per il traffico pubblico, non è autorizzato alla guida del veicolo, non possiede alcuna licenza di condurre valida o guida un veicolo non dotato di targhe valide;
- i casi come proprietario/detentore di veicoli ad uso commerciale, come taxi, car, furgoni e camion dell'industria di trasporti, automobili di scuola guida, ecc.;
- i casi relativi alla rivendicazione di diritti di risarcimento danni alla guida di veicoli stranieri per danni a tale veicolo (es. veicoli aziendali);
- i casi in relazione all'accusa di lesioni delle norme del traffico nel traffico tranquillo (sosta, parcheggio vietati, ecc.);
- i casi relativi al recupero della licenza di condurre revocata legalmente;
- i casi di accusa del superamento della velocità massima consentita in città a partire da 30 km/h, fuori città e sulle semiautostrade a partire da 40 km/h sulle autostrade a partire da 50 km/h;
- i casi relativi ai seguenti eventi in caso di recidiva: l'accusa di guida in stato di inabilità in seguito all'assunzione di alcol, farmaci o droghe e l'ostruzione del campione di sangue;
- i casi in qualità di proprietario, detentore o conducente di veicoli aerei;
- controversie contrattuali relative ai veicoli ad acqua con prezzo di catalogo superiore a CHF 150'000.–;
- controversie contrattuali e di altro tipo relative a qualsiasi attività lavorativa o professionale autonoma (anche solo parziale) e atti preparatori (questa esclusione non si applica ai sinistri relativi all'uso di mezzi di trasporto);
- i casi relativi ai sinistri già verificatisi alla stipula dell'assicurazione Helvetic Assistance o di accordi per un viaggio o vacanze oppure se il loro verificarsi era riconoscibile per la persona assicurata;
- i casi di crediti e obblighi trasferiti all'assicurato in conformità al diritto successorio o mediante cessione/assunzione di debiti all'assicurato;
- la difesa di diritti di risarcimento danni extracontrattuale;
- i casi relativi allo sciopero o alle serrate e in qualità di partecipante a risse;
- i casi relativi a reati contro l'onore;
- casi contro un altro assicurato mediante il presente contratto e mediante la sua assicurazione di responsabilità civile (questa esclusione non si applica allo stipulante);
- controversie tra concubini o partner di abitazione, coniugi e in una unione domestica registrata;
- casi di protezione legale in relazione alla riscossione di crediti incontestati;
- i casi derivanti dal diritto dell'esecuzione e dei fallimenti (restano assicurate le misure di riscossione derivanti dai casi legali assicurati);
- i casi contro Orion, i suoi organi e collaboratori e dagli avvocati incaricati da Orion in un caso assicurato.

6 Protezione assicurativa per casi legali

La protezione assicurativa si applica in casi legali verificatisi durante la durata del contratto, in presenza di un bisogno di protezione giuridica anche per la durata contrattuale. Non vi è alcuna copertura se un caso viene segnalato solo dopo la sospensione della polizza o la cessazione dell'assicurazione della protezione giuridica.

7 Verificarsi di un caso legale

Il caso legale si considera verificato:

a) diritto di risarcimento danni:

al momento della causa del sinistro;

b) diritto penale:

al momento del reato presunto o effettivo contro norme penali;

c) diritto assicurativo:

- al primo verificarsi del danno di salute che ha comportato un'incapacità lavorativa o un'invalidità;

- in tutti gli altri casi: al verificarsi del sinistro che ha scatenato il diritto nei confronti dell'assicurazione;

d) in tutti gli altri casi:

al momento della prima lesione presunta o effettiva delle norme di legge o degli obblighi contrattuali.

8 Elaborazione di un caso legale

8.1. Principi fondamentali

Al verificarsi di un caso legale per il quale un assicurato vuole avvalersi dei servizi di Orion, questo va informato subito telefonicamente. Se l'assicurato incarica un avvocato o un consulente legale o un mediatore prima della segnalazione del sinistro a Orion, i costi sostenuti prima della segnalazione del sinistro vengono assicurati solo fino all'importo di CHF 500.–. Gli accordi di onorario richiedono il previo consenso di Orion. Se l'assicurato concorda con l'avvocato un premio di successo, questo non viene sostenuto da Orion.

8.2. Procedura

Orion definisce la procedura decisiva a favore dell'assicurato. Esegue trattative mediante un accordo amichevole e propone una mediazione nei casi adeguati. Opta così per il coinvolgimento di un avvocato o di un mediatore e per la redazione di perizie. Può limitare l'assunzione dei costi in contenuto e importo.

- 8.3. Valore d'acquisto
Orion ha il diritto di risarcire l'interesse economico invece dell'assunzione di costi ai sensi delle CGA J 2. Ciò deriva dalla controversia dietro considerazione adeguata del rischio di processo e riscossione.
- 8.4. Scelta dell'avvocato
Orion garantisce all'assicurato la libera scelta dell'avvocato se nella procedura giudiziaria e amministrativa deve essere coinvolto un rappresentante, e in caso di eventuali conflitti di interesse.
In caso di successiva revoca del mandato da parte dell'assicurato, questo deve sostenere i costi aggiuntivi derivanti. Orion ha il diritto di rifiutare un avvocato proposto dall'assicurato. L'assicurato può poi proporre 3 avvocati di diversi studi legali, da cui Orion sceglie quello da incaricare. Il rifiuto di un avvocato non va motivato.
- 8.5. Informazioni e procure
L'assicurato deve conferire a Orion le informazioni e le procure necessarie. Tutti gli atti relativi al caso, come disposizioni di pene pecuniarie, citazioni a comparire, sentenze, corrispondente, ecc. vanno inoltrati immediatamente a Orion. Se viene conferito mandato ad un avvocato, l'assicurato deve autorizzarlo a tenere Orion informato sullo sviluppo del caso e a mettere a sua disposizione in particolare la documentazione necessaria a valutare la copertura assicurativa o le prospettive del processo. Se l'assicurato viola i suoi obblighi di cooperazione, Orion gli impone un termine adeguato dietro minaccia della perdita del diritto di assicurazione.
- 8.6. Confronti
I confronti che includono obbligazioni a carico di Orion, possono essere conclusi dall'assicurato solo con il suo consenso.
- 8.7. Indennizzo di processo e delle parti
Qualsiasi indennizzo di processo o delle parti assegnato all'assicurato (in via giudiziaria o extragiudiziale), è a carico di Orion fino all'importo delle prestazioni erogate.

9 Diversità di opinione

In presenza di diversità di opinione sulla procedura in un caso legale coperto o sulle prospettive di successo del caso legale, Orion motiva così immediatamente per iscritto il suo parere legale e informa in contemporanea l'assicurato sul suo diritto di avviare un procedimento arbitrale entro 20 giorni. La mancata richiesta di un procedimento arbitrale entro questo termine viene considerata come un rifiuto. A partire dal ricevimento di questa comunicazione, l'assicurato deve adottare autonomamente tutte le misure necessarie a garanzia dei suoi interessi. Orion non è responsabile per le conseguenze di una rappresentanza di interessi lacunosa, in particolare delle scadenze mancate. I costi di questo procedimento arbitrale saranno pagati a metà dalle parti e saranno a carico della parte soccombente. Se il pagamento anticipato non viene prestato da una parte, questa riconosce il parere legale della controparte. Le parti definiscono insieme un arbitro unico. Il procedimento si limita ad un cambio di scritta con le richieste motivate e la denominazione delle prove rivolte dalle parti, sulla cui base l'arbitro prende una decisione. Per il resto si applicano le disposizioni del Codice di procedura civile (CPC).

L'assicurato introduce un'azione legale se rifiuta il suo obbligo e ottiene una sentenza per lui più favorevole rispetto alla soluzione definita per iscritto da Orion o rispetto al risultato del procedimento arbitrale, Orion sostiene i relativi costi come se avesse acconsentito alla decisione.

10 Riduzioni della prestazione

Orion rinuncia espressamente al diritto di beneficiare della riduzione in caso di grave negligenza, tranne nel caso di una condanna passata in giudicato per guida in uno stato di incapacità di guida a seguito di assunzione di alcol, farmaci o droghe e all'elusione della prova di sangue.

11 Obblighi in caso di sinistro

In casi di protezione giuridica, Helvetic Assistance va informata tempestivamente. **Telefono +41 44 563 62 63.**

K Franchigia per veicoli noleggiati con responsabilità civile

1 Disposizioni generali

- 1.1. Entità dell'assicurazione
L'assicurazione si estende al veicolo noleggiato dallo stipulante. La protezione assicurativa ha validità mondiale per la durata della locazione in conformità alla conferma di prenotazione.
- 1.1.1 Persone assicurate
Sono assicurate le persone riportate nella polizza e sulla conferma di prenotazione/fattura per la sistemazione.
- 1.1.2 Veicoli assicurati
Sono assicurati i veicoli per il trasporto di persone, omologati al trasporto per legge e noleggiati da una persona assicurata, motorhome, camper, caravan, camping bus o motociclette (elenco esaustivo).
- 1.2. Sinistri e prestazioni non assicurati
- Sinistri relativi ad una violazione contrattuale nei confronti del noleggiatore di auto.
 - Sinistri derivanti dalla guida del veicolo a motore senza disporre della licenza di condurre necessaria per legge o in mancanza dell'accompagnatore necessario per legge.
 - Sinistri legati all'abuso di alcol o farmaci, all'uso di droghe o ad una violazione del limite di velocità ai sensi dell'art. 90 par. 4 della Legge federale sulla circolazione stradale.
 - I sinistri causati per dolo o colpa grave o omissione o riconducibili al mancato rispetto dell'obbligo di diligenza generale.
 - I sinistri che non si verificano su strade pubbliche o non ufficiali oppure su piste.
 - I sinistri che si verificano durante la partecipazione a gare, raduni o al relativo allenamento.
 - I sinistri che si verificano in occasione della commissione dolosa di reato del reato e del suo tentativo in merito.

2 Obblighi in caso di sinistro

In loco vanno osservate assolutamente le seguenti procedure: la persona assicurata deve, prima e dopo il sinistro,

- fare tutto il possibile per evitare o ridurre o chiarire il danno;
- informare direttamente il locatore del veicolo in caso di danno;
- se altri utenti della strada sono coinvolti in un incidente, informare immediatamente la polizia locale e richiedere un'indagine ufficiale o segnalare l'incidente (rapporto di polizia, protocollo sull'incidente);
- alla restituzione di un veicolo a noleggio, il locatore deve emettere un rapporto sul danno in loco;
- saldare possibili franchigie direttamente in loco.

Per poter usufruire delle prestazioni di Helvetic Assistance, la persona assicurata o avente diritto deve segnalare per iscritto il sinistro assicurato o l'evento ad Helvetic Assistance (segnalazione di un sinistro del sinistro assicurato all'indirizzo di contatto riportato nelle CGA A 9).

Occorre presentare la seguente documentazione:

- una prova del pagamento della cauzione (ricevuta dell'autonoleggio o dell'addebito sulla carta di credito)
- la copia della fatturazione finale del locatore del veicolo a noleggio
- la fattura che evidenzia il pagamento della franchigia fatturata
- la copia della polizza assicurativa

3 Esclusione franchigia

- 3.1. Sinistri assicurati
Si considerano sinistri assicurati quelli coperti da un'assicurazione casco o furto stipulata per il veicolo a noleggio (inventario escluso).
- 3.2. Prestazioni assicurate
- 3.2.1 Al verificarsi del sinistro assicurato, Helvetic Assistance sostiene la franchigia a carico del locatore e di un'altra assicurazione. Se il sinistro assicurato non raggiunge l'entità della franchigia, Helvetic Assistance copre il danno derivante da un sinistro assicurato.
- 3.2.2 L'entità della prestazione assicurativa dipende dalla relativa franchigia ma si limita a massimo CHF 10'000.- per contratto di locazione.
- 3.3. Sinistri e prestazioni non assicurati
- se l'assicurazione casco o furto rifiuta il danno;
 - per sinistri in cui l'assicurazione da prestare non prevede alcuna franchigia;
 - per danni materiali alla coppa dell'olio e ai pneumatici;
 - per danni dovuti alla perdita o al danneggiamento della chiave dell'automobile.

4 Integrazione di responsabilità civile

4.1. Entità dell'assicurazione

Nel caso in cui la somma assicurata dell'assicurazione di responsabilità civile sul veicolo a motore è inferiore a 5 milioni di CHF, Helvetic Assistance offre una protezione assicurativa per i danni coperti dall'assicurazione di responsabilità civile del veicolo a noleggio ma non supera la somma assicurata. La protezione assicurativa è limitata alla parte di danni che supera la somma assicurata dell'assicurazione di responsabilità civile sul veicolo a motore del veicolo a noleggio.

4.2. Responsabilità civile assicurata

È assicurata in questo contesto la responsabilità civile dell'assicurato in quanto conducente del veicolo a noleggio riportato nelle CGA K 1.1 nei casi di:

- omicidio, lesione o altro danno alla salute delle persone (danni a persone);
- distruzione, danneggiamento o perdita di cose (danni materiali). Il danno materiale è equiparato a uccisione, lesione o a altri danni alla salute e alla perdita di animali.

4.3. Prestazioni assicurate

Le prestazioni di Helvetic Assistance consistono nell'indennizzo di diritti motivati e nella difesa di diritti immotivati e sono limitati da una somma assicurata massima di 5 milioni di CHF; eventuali interessi sul danno, costi di riduzione del danno, competenze, legali e processuali, oltre all'indennizzo delle parti sono inclusi nella somma assicurata massima.

Le prestazioni sono sussidiarie ad altre compagnie di assicurazione che devono pagare per il danno. Le prestazioni dell'assicurazione di responsabilità civile del veicolo a noleggio vengono detratte dalle prestazioni di questa assicurazione.

5 Sinistri e prestazioni non assicurati

Non sono assicurate:

- la responsabilità civile per sinistri relativi a persone o cose di un assicurato;
- la responsabilità civile per danni materiali del coniuge o del partner registrato dell'assicurato, di suoi parenti in linea ascendente e discendente e di persone che vivono in comunione domestica;
- la responsabilità civile di persone che non siano riportate come assicurate nel contratto d'assicurazione (es. di altre persone che utilizzino il veicolo a noleggio di propria iniziativa) e la responsabilità civile dell'assicurato per sinistri causati dalle persone per le quali sia responsabile;
- la responsabilità civile di persone a cui sia vietato l'uso del veicolo secondo disposizioni legali o ufficiali, oltre a sinistri in caso di viaggi non consentiti per legge, ufficialmente o per altri motivi;
- la responsabilità civile derivante dall'uso di veicoli per i quali non sia stata stipulata alcuna assicurazione di responsabilità civile;
- la responsabilità civile derivante dal trasporto di carichi pericolosi;
- i sinistri sul veicolo assicurato e quelli sulle cose applicate al presente veicolo o da esso trasportate, oltre a danni personali ai passeggeri;
- i sinistri, il cui verificarsi avrebbe dovuto essere prevedibile con alta probabilità dall'assicurato;
- i danni patrimoniali non riconducibili né ad un danno personale assicurato né ad un danno materiale inflitto alla persona lesa;
- i diritti derivanti da una responsabilità civile assunta contrattualmente, che va oltre i requisiti legali;
- i sinistri causati da viaggi effettuati da una persona assicurata a pagamento;
- la responsabilità per sinistri per i quali non sia presente una protezione assicurativa sull'assicurazione di responsabilità civile del veicolo a motore del veicolo a noleggio o per riduzioni di prestazione acquisite dall'assicuratore di responsabilità civile sul veicolo a motore e per il risarcimento di una franchigia dell'assicurazione di responsabilità civile del veicolo a noleggio.
- Sono esclusi anche i diritti di regresso e compensazione derivanti da assicurazioni concluse per il veicolo a noleggio.

L Insolvenza del prestatore di servizi

1 Disposizione speciale, ambito di validità, durata della validità

L'assicurazione si applica a livello mondiale per tutte le prenotazioni di voli di linea riportati in un programma di volo ufficiale, hotel, auto a noleggio e altre prestazioni turistiche (di seguito denominate prestatori di servizi).

2 Sinistri assicurati

Helvetic Assistance garantisce la protezione assicurativa se la persona assicurata non può iniziare o continuare a seguito di un'insolvenza del prestatore di servizi. Per insolvenza del prestatore di servizi si intende l'insolubilità, il deposito di bilancio, fallimento o cessazione dell'attività per motivi finanziari, indipendentemente dalla durata di tali circostanze.

3 Prestazioni assicurate

- Se una persona assicurata non può iniziare il servizio di viaggio, Helvetic Assistance sostiene l'organizzazione e i costi del cambio prenotazione presso un altro prestatore di servizi fino all'entità delle prestazioni originariamente prenotate e pagate dal prestatore di servizi di fallimento fino a max. CHF 2'000.- a persona.
- In caso di sinistro, Helvetic Assistance si assume organizzazione e costi del cambio prenotazione a carico di un altro prestatore di servizi o del viaggio di ritorno/continuazione del viaggio della persona assicurata fino a massimo CHF 2'000.- a persona.
- Se più persone assicurate sono interessate da uno e dallo stesso sinistro assicurato, gli indennizzi pagati da Helvetic Assistance si limitano all'importo massimo di 1 milione di CHF. Se i diritti superano questo importo, le prestazioni vengono ripartite proporzionalmente.

4 Esclusione

Si esclude la seguente prestazione:

- se la prenotazione del servizio di viaggio è stata eseguita dopo l'annuncio della prima insolvenza del fornitore di servizi.

5 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

I seguenti documenti vanno consegnati a Helvetic Assistance:

- la conferma di prenotazione/fattura per il viaggio prenotato e le fatture per i costi di annullamento o di cambio prenotazione (originali),
- una conferma ufficiale del fallimento,
- la copia della polizza assicurativa.

M Indennizzo per passeggeri aerei

1 Oggetto e prestatore del servizio

Nella Comunità Europea (UE) si applica il Regolamento UE 261. Si tratta di una regolamentazione sui passeggeri, valida per tutti gli Stati UE, oltre a Svizzera, Norvegia e Islanda. Regola il diritto dei passeggeri aerei a indennizzi finanziari in caso di volo in ritardo, annullato o di overbooking. Questo servizio viene prestato da: AirHelp Limited, 9B Amtel Building, 148 Des Voeux Road Central, Central, Hong Kong, di seguito denominata AirHelp.

2 Prestazioni assicurate

In caso di ritardo, annullamento o overbooking del volo, la persona assicurata può far valere il suo diritto online nei confronti di Helvetic Assistance (dati di contatto vedi CGA A 9). A partire da questo momento, il sinistro viene gestito da AirHelp e si applicano le condizioni d'uso di AirHelp.

Laddove AirHelp facesse valere il diritto presso la compagnia aerea ai sensi del Regolamento UE 261, il pagamento viene erogato direttamente da AirHelp. Allo stipulante viene rimborsato il 100% dell'importo ricevuto dalla Airline, il 25% della tassa di servizio di AirHelp viene sostenuto da Helvetic Assistance.

3 Obblighi in caso di sinistro

Per poter rivendicare i servizi di Helvetic Assistance, la persona assicurata e avente diritto deve segnalare ad Helvetic Assistance il sinistro assicurato o il danno in forma scritta (segnalazione di un sinistro online presso l'indirizzo indicato nelle CGA A 9).

4 Sinistri non assicurati

Helvetic Assistance non risponde dei casi in cui non vengano erogati dei servizi sulla base del Regolamento UE.