

## ALITALIA PROGRAMMA VIAGGI

FAQ - Domande frequenti



## ASPETTI GENERALI

- Che cos'è un'assicurazione di viaggio?
- Perché stipulare una polizza?
- Perché Chubb?

## PERSONE ASSICURABILI

- A chi è indirizzata l'offerta Chubb?
- Posso stipulare la polizza per uno straniero?
- Chi può aderire all'offerta Chubb?
- Quante persone posso assicurare in una stessa polizza?
- I minorenni sono assicurabili?
- Cosa si intende per residenza in Italia?
- Se viaggio con un amico, dobbiamo fare polizze separate?
- Sono italiano ma mia moglie non risiede in Italia, possiamo stipulare entrambi la polizza?
- Se sono residente in Italia ma vivo all'estero posso assicurarmi?
- Qual è la definizione di coniuge o convivente?

## MODALITÀ D'ACQUISTO

- Come posso acquistare l'assicurazione di viaggio?
- Qual è il termine ultimo per acquistare la polizza?
- Quali dati vengono richiesti per l'acquisto della polizza?
- Su quali elementi si basa il costo della polizza?
- Quali sono le tipologie di pagamento possibili?
- Cos'è il CVV2 o CVC2 e dove si trova?
- Come rendiamo sicuro il pagamento con carta di credito?
- L'Aderente e l'Assicurato possono anche non essere la stessa persona?
- L'Aderente ed il titolare della carta di credito devono essere la stessa persona?
- Cosa succede dopo aver acquistato una polizza?
- Cosa succede se dopo avere acquistato una sola polizza, risulta un doppio addebito?
- Posso cambiare gli assicurati all'interno della mia polizza?
- Posso modificare le garanzie e/o i massimali della mia polizza?
- Se cambio l'orario del volo connesso alla polizza, questa resta valida?
- Se cambio la data del volo connesso alla polizza, questa resta valida?
- Se cambio l'itinerario riportato sul biglietto connesso alla polizza, questa resta valida?
- Se annullo il biglietto connesso alla polizza, questa resta valida?
- Se ALITALIA modifica la data del volo connesso alla polizza, questa resta valida?
- Se ALITALIA cambia l'itinerario del biglietto connesso alla polizza, questa resta valida?
- Se ALITALIA cancella il volo connesso alla polizza, questa resta valida?
- Se dopo aver stipulato la polizza dovessi cambiare idea?
- Posso annullare la copertura assicurativa per alcuni degli assicurati all'interno della mia polizza?

## EFFETTO DURATA LIMITAZIONI E VALIDITÀ DELLA POLIZZA

- Qual è l'ambito di operatività della polizza?
- Quando ha inizio e quando termina la mia copertura assicurativa?
- Quanto tempo prima può essere stipulata la polizza di assicurazione sul viaggio?
- Qual è la durata massima della copertura assicurativa?

- La polizza prevede esclusioni o delimitazioni di copertura?
- La polizza esclude la copertura in alcuni Paesi?
- Quali Paesi sono considerati Europa?
- E' previsto un limite di età per la validità delle coperture assicurative?
- La copertura assicurativa vale sia per il viaggio di andata che per quello di ritorno?
- Cosa si intende per malattia preesistente?
- Le malattie preesistenti sono coperte?
- Sono coperta durante la gravidanza?
- Sono coperti gli atti di terrorismo?
- Se un'Autorità emette un warning circa la località di destinazione del mio viaggio, posso evitare di partire chiedendo il rimborso della penale?
- Che cos'è uno scoperto ed una franchigia?
- Che cos'è il P.I.R. (Property Irregularity Report)?
- Che cos'è un massimale?

## LE GARANZIE

- Quali sono i costi rimborsati in caso di modifica o annullamento del volo?
- Come vengono limitate le garanzie nel caso la polizza venga acquistata in data successiva a quella di acquisto del biglietto?
- E' possibile annullare il viaggio per qualsiasi motivo e ricevere un rimborso totale?
- Cosa succede se non posso viaggiare perché non ho ottenuto per tempo il permesso di soggiorno?
- Cosa succede se beneficio della "Garanzia rimborso delle spese di riprotezione del viaggio" e non è disponibile, nelle 24 ore successive, un volo ALITALIA per la destinazione inizialmente prenotata?
- Sono coperti computer e video camere?
- Sono coperti i souvenir acquistati in viaggio?
- Qual è il massimale per ogni oggetto?
- I danni alle attrezzature sportive sono coperti?
- La copertura delle spese mediche all'estero conseguenti ad infortunio e malattia improvvisa è erogata con modalità a rimborso o con presa a carico diretta?
- Le cure dentarie sono coperte?

## MILLEMIGLIA

- Se utilizzo le Miglia per un biglietto premio, posso acquistare la polizza viaggio?
- Posso utilizzare le Miglia per acquistare anche la polizza viaggio?
- Nel caso di un sinistro coperto dalla "Garanzia in caso di modifica o annullamento biglietteria aerea", mi vengono rimborsate le Miglia spese?
- Acquistando la polizza mi vengono riconosciute delle Miglia premio?
- Sono Miglia qualificanti?
- Le miglia premio riconosciute per l'acquisto della polizza possono essere accreditate sul conto di un unico Assicurato o sul conto dell'Aderente?
- Quando mi vengono accreditate le Miglia premio?
- Cosa succede se annullo la polizza?
- Se al momento dell'acquisto della polizza non ho fornito il numero Mille Miglia, cosa succede?

## INFORMAZIONI UTILI

- Quali comunicazioni l'Aderente riceverà da Chubb?
- Quali informazioni serviranno in viaggio?

- Non ho ricevuto nessuna email da Chubb, cosa devo fare?
- Ho perso/cancellato le informazioni ricevute da Chubb, cosa posso fare?
- Devo portare la polizza con me quando sono in viaggio?
- Dove posso trovare una copia delle Condizioni di Assicurazione?
- Quali sono e dove posso trovare i riferimenti della Centrale Operativa?
- Come posso effettuare un reclamo?
- Come contattare Chubb?

## IN CASO DI SINISTRO

- Devo denunciare un sinistro, come posso fare?
- Quali documenti dovrò allegare alla denuncia?
- Sono in possesso di una polizza assicurativa e la Compagnia aerea ha smarrito/danneggiato/consegnato in ritardo il mio bagaglio, cosa devo fare?
- Quali documenti devo consegnare in ospedale in caso di ricovero?
- Cosa devo fare se necessito di assistenza medica durante il mio viaggio?

## TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

- Perché Chubb ha bisogno delle informazioni relative ai clienti e che uso ne fa?
- Che livelli di sicurezza Chubb utilizza per proteggere le informazioni dei clienti?
- Con quali modalità saranno trattati i dati personali?

\* \* \* \* \*

## ASPETTI GENERALI

### Che cos'è un'assicurazione di viaggio?

Un'assicurazione di viaggio è una polizza che prevede la copertura dei rischi in viaggio tra i quali, a solo titolo esemplificativo, il rischio di mancata partenza, il rimborso delle spese mediche, la protezione del bagaglio o l'assistenza alla persona. Una polizza assicurativa rende quindi un viaggio naturalmente più sereno e sicuro. L'Assicurazione di viaggio riservata ai Clienti ALITALIA è una polizza viaggio che prevede un pacchetto completo di garanzie assicurative a fronte di tariffe particolarmente convenienti e ti offre serenità e tranquillità per qualsiasi aspetto del viaggio con 3 aree di protezione in un unico pacchetto: VOLO, EFFETTI PERSONALI, PERSONA.

### Perché stipulare una polizza?

Durante un viaggio sono molte le situazioni di rischio nelle quali può essere necessario ricevere aiuto e assistenza. In ambito sanitario, le coperture fornite dal Servizio Sanitario Nazionale sono limitate all'estero, prevedono solo un rimborso a posteriori delle spese mediche (e solo per alcuni Paesi) mentre restano comunque a carico del viaggiatore eventuali spese relative a rimpatrio o trasporto sanitario e ad eventuale necessità di accompagnamento medico. Relativamente al bagaglio i rischi sono quelli di furto, smarrimento o danneggiamento dello stesso. In caso di ritardata consegna potrebbe essere indispensabile affrontare spese di prima necessità. Una polizza assicurativa rende un viaggio naturalmente più sereno e sicuro.

### Perché Chubb?

Chubb è la più grande compagnia assicurativa mondiale specializzata nel property e casualty quotata in borsa. Opera in 54 paesi e offre soluzioni assicurative a imprese e famiglie nei rami property e casualty, infortuni e malattia, riassicurazione e assicurazioni vita a diverse tipologie di clienti. Siamo una compagnia con un'eccellente capacità di sottoscrizione. Gestiamo i sinistri in modo equo e tempestivo. Grazie al nostro lavoro accurato e a decenni di esperienza, realizziamo e forniamo le migliori coperture assicurative a individui e famiglie, nonché a imprese di ogni dimensione. Le principali società assicurative del Gruppo Chubb si caratterizzano per una forte solidità finanziaria, con un rating AA da Standard & Poor's e A++ da A.M. Best. Chubb Limited, la società capogruppo di Chubb, è quotata alla borsa valori di New York (NYSE: CB) e fa parte dell'indice S&P 500. Chubb ha uffici di rappresentanza a Zurigo, New York, Londra e in altre sedi, e impiega circa 31.000 persone nel mondo.

## PERSONE ASSICURABILI

### A chi è indirizzata l'offerta Chubb ?

L'offerta è indirizzata alle persone fisiche, senza alcun limite d'età, residenti e/o domiciliate in Italia, che partecipano come passeggeri ad un viaggio acquistato con ALITALIA. Per gli Assicurati non residenti in Italia, le prestazioni di "Assistenza alla persona" dovute alla residenza saranno prestate al domicilio dell'Assicurato in Italia.

### Posso stipulare la polizza per uno straniero?

Sì purché questi sia residente e/o domiciliato in Italia.

### Chi può aderire all'offerta Chubb?

L'aderente è la persona fisica, residente e/o domiciliata in Italia e maggiorenne, che aderisce all'offerta Chubb per sé e/o per altri passeggeri e ne paga il premio con carta di credito a lui intestata.

### Quante persone posso assicurare in una stessa polizza?

Al massimo 9 (nove).

### I minorenni sono assicurabili?

Sì.



**Cosa si intende per residenza in Italia?**

Il luogo dove l'Assicurato ha stabilito la sua dimora come risultante da certificato anagrafico.

**Se viaggio con un amico, dobbiamo fare polizze separate?**

Non necessariamente se l'itinerario del viaggio ed il livello di copertura assicurativa prescelto è il medesimo per tutti gli assicurati. In fase di adesione è possibile decidere se includere tutti i viaggiatori nella stessa polizza o stipulare una polizza per ogni viaggiatore. In ogni caso il premio è calcolato individualmente per ogni assicurato e in base alla destinazione del biglietto acquistato.

**Sono italiano ma mia moglie non risiede in Italia, possiamo stipulare entrambi la polizza?**

Sì, purché sua moglie sia domiciliata in Italia.

**Se sono residente in Italia ma vivo all'estero posso assicurarmi?**

Sì.

**Qual è la definizione di coniuge o convivente?**

Per coniuge si intende ciascuna delle due persone unite in matrimonio. Per convivente si intende invece il convivente more uxorio così come risultante dallo stato di famiglia.

## MODALITÀ D'ACQUISTO

**Come posso acquistare l'assicurazione di viaggio?**

La polizza può essere acquistata tramite il sito web ALITALIA ([www.alitalia.it](http://www.alitalia.it)) contestualmente all'acquisto del biglietto di viaggio oppure, con alcune limitazioni alle garanzie, entro il primo check-in del volo di andata. Per ulteriori informazioni la invitiamo a consultare il sito <https://alitalia.chubbtravelinsurance.com>.

Il contratto sarà da ritenersi concluso quando, a conferma dell'avvenuta stipula della polizza, il Cliente riceverà il Certificato di Assicurazione a mezzo email, a condizione che il premio assicurativo sia stato regolarmente pagato alla Società. Il Certificato di Assicurazione, ricevuto via email o in agenzia, dovrà essere restituito firmato a Chubb – Ufficio A&H Back Office Via Fabio Filzi 29 – 20124 Milano, Fax + 39 02 27095 581 oppure via email a: [programmi.alitalia@chubb.com](mailto:programmi.alitalia@chubb.com).

**Qual è il termine ultimo per acquistare la polizza?**

La polizza può essere stipulata fino al momento del primo check-in del volo di andata.

Nel caso in cui la polizza assicurativa sia però stipulata in data successiva a quella di acquisto del biglietto di viaggio, perché le cause di infortunio e malattia siano valide per attivare la "garanzia in caso di modifica o annullamento biglietteria aerea", è necessario che il sinistro comporti almeno una notte di ricovero in un istituto di cura oppure una frattura ossea.

**Quali dati vengono richiesti per l'acquisto della polizza?**

In fase di stipula della polizza verranno richiesti obbligatoriamente il Cognome e Nome dell'Aderente, di ogni singolo Assicurato, i dati della carta di credito con cui verrà pagato il premio di polizza e, solo per le polizze acquistate tramite sito web, il codice fiscale.

**Su quali elementi si basa il costo della polizza?**

Il premio di assicurazione varia in base all'itinerario del viaggio, alle garanzie assicurative e relativi massimali prescelti ed è calcolato individualmente per ogni assicurato.

**Quali sono le tipologie di pagamento possibili?**

La polizza può essere pagata tramite una carta di credito appartenente ai seguenti circuiti: Visa/Visa Electron, Mastercard, American Express e Maestro.

**Cos'è il CVV2 o CVC2 e dove si trova?**

Per le carte di credito Mastercard e Visa il codice CVV2 (Card Verification Value) o CVC2 (Card Validation Code), costituito da tre cifre, è posizionato sul retro della carta di credito, dopo i numeri che identificano la carta stessa. Per le carte di credito American Express il numero di verifica è composto da quattro cifre e si trova nella parte anteriore della carta di credito, al di sopra del numero.

Con l'inserimento di questi numeri si garantisce la completa sicurezza per gli acquisti.

**Come rendiamo sicuro il pagamento con carta di credito?**

Tutte le informazioni all'interno del processo di pagamento sono trattate con modalità sicura nel rispetto degli standard di sicurezza previsti dai circuiti interbancari. I dati trasferiti sono criptati e non vengono memorizzati in alcun sistema della Società.

**L'Aderente e l'Assicurato possono anche non essere la stessa persona?**

Sì, possono anche non coincidere.

**L'Aderente ed il titolare della carta di credito devono essere la stessa persona?**

Sì necessariamente. L'Aderente infatti è colui che aderisce all'assicurazione per sé e/o per altri e ne paga il premio di assicurazione con carta di credito a lui intestata.

**Cosa succede dopo aver acquistato una polizza?**

L'Aderente riceve via email il Certificato di Assicurazione, le Condizioni di Assicurazione, la Scheda Sintetica di Polizza, l'Informativa per il Trattamento dei Dati Personali e l'informativa resa al Consumatore.

Sarà poi necessario restituire alla Società il Certificato di Assicurazione firmato.

**Cosa succede se dopo avere acquistato una sola polizza, risulta un doppio addebito?**

Per qualsiasi informazione il Cliente può rivolgersi al Customer Service Chubb ai seguenti recapiti:

Tel + 39 06 4211 5657 (Lunedì-Venerdì 9:00-18:00 – Sabato 9:00-13:00) – Fax + 39 06 4818960;

email: [programmi.alitalia@chubb.com](mailto:programmi.alitalia@chubb.com).

In caso di errore, il Cliente riceverà il riaccredito.

**Posso cambiare gli assicurati all'interno della mia polizza?**

No, non sono modificabili perché i nominativi degli assicurati sono legati ai nominativi dei passeggeri del biglietto acquistato con ALITALIA.

**Posso modificare le garanzie e/o i massimali della mia polizza?**

No. Una polizza emessa non consente questo tipo di modifiche.

**Se cambio l'orario del volo connesso alla polizza, questa resta valida?**

In tal caso è obbligo dell'Aderente comunicare la variazione alla Società al più presto e comunque entro la data di partenza, contattando il Customer Service di Chubb al numero +39.06.42.115.657 o mediante posta elettronica all'indirizzo [programmi.alitalia@chubb.com](mailto:programmi.alitalia@chubb.com).

**Se cambio la data del volo connesso alla polizza, questa resta valida?**

In tal caso contrario è obbligo dell'Aderente comunicare la variazione alla Società al più presto e comunque entro la data di partenza, contattando il Customer Service di Chubb al numero +39.06.42.115.657 o mediante posta elettronica all'indirizzo [programmi.alitalia@chubb.com](mailto:programmi.alitalia@chubb.com).

**Se cambio l'itinerario riportato sul biglietto connesso alla polizza, questa resta valida?**

In tal caso è obbligo dell'Aderente comunicare la variazione alla Società al più presto e comunque entro la data di partenza, contattando il Customer Service di Chubb al numero +39.06.42.115.657 o mediante posta elettronica all'indirizzo [programmi.alitalia@chubb.com](mailto:programmi.alitalia@chubb.com).

**Se annullo il biglietto connesso alla polizza, questa resta valida?**

Se l'annullamento del biglietto è avvenuto per cause non coperte dalla polizza assicurativa ed è trascorso il periodo di recesso, la polizza decade e il premio non viene rimborsato.

**Se ALITALIA modifica la data del volo connesso alla polizza, questa resta valida?**

In tal caso contrario è obbligo dell'Aderente comunicare la variazione alla Società al più presto e comunque entro la data di partenza, contattando il Customer Service di Chubb al numero +39.06.42.115.657 o mediante posta elettronica all'indirizzo [programmi.alitalia@chubb.com](mailto:programmi.alitalia@chubb.com).

**Se ALITALIA cambia l'itinerario del volo connesso alla polizza, questa resta valida?**

In tal caso è onere dell'Aderente comunicare la variazione alla Società al più presto e comunque entro la data di partenza, contattando il Customer Service di Chubb al numero +39.06.42.115.657 o mediante posta elettronica all'indirizzo [programmi.alitalia@chubb.com](mailto:programmi.alitalia@chubb.com).

**Se ALITALIA cancella il volo connesso alla polizza, questa resta valida?**

No. La polizza ha senso esclusivamente se connessa ad un volo valido. In questo caso il Cliente ha diritto al rimborso del premio pagato. Basterà che l'Aderente ne faccia richiesta scritta alla Società mediante posta elettronica all'indirizzo [programmi.alitalia@chubb.com](mailto:programmi.alitalia@chubb.com) o via fax al numero 02.27095581, o mediante lettera indirizzata al seguente recapito: Chubb European Group – c/o Ufficio A&H Back Office, via Fabio Filzi 29 – 20124 Milano.

**Se dopo aver stipulato la polizza dovessi cambiare idea?**

L'Aderente alla polizza "ALITALIA PROGRAMMA VIAGGI" avrà il diritto di recedere unilateralmente, senza doverne specificare il motivo, entro il primo imbarco aereo (check-in) del volo di andata e comunque non oltre i 14 (quattordici) giorni successivi alla data di acquisto della polizza stessa. In caso di recesso sarà restituito il premio di polizza senza l'applicazione di alcuna penale e saranno stornate le Miglia del "Programma MilleMiglia" accreditate in ragione della sottoscrizione della polizza.

Per esercitare il diritto di recesso l'Aderente è tenuto a comunicare la propria volontà di recedere mediante posta elettronica all'indirizzo [programmi.alitalia@chubb.com](mailto:programmi.alitalia@chubb.com) o via fax al numero 02.27095581, o mediante lettera indirizzata al seguente recapito: Chubb European Group – c/o Ufficio A&H Back Office, via Fabio Filzi 29 – 20124 Milano. Il diritto di recesso opera solo al momento dell'effettivo ricevimento della comunicazione da parte della Società. E' quindi onere dell'Aderente verificare che la comunicazione di recesso sia effettivamente pervenuta alla Società, utilizzando idonei strumenti di comunicazione. Quest'ultima darà tempestivo riscontro dell'avvenuto recesso inviando comunicazione di risposta all'Aderente entro il termine di trenta giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso.

**Posso annullare la copertura assicurativa solo per alcuni degli assicurati all'interno della mia polizza?**

Sì, nell'ambito delle modalità e delle tempistiche del diritto di recesso, l'Aderente può decidere di annullare la copertura solo per alcuni degli assicurati coperti dalla polizza. Chubb European Group Ltd. provvederà ad annullare l'intera polizza ed a rimetterla con la variazione del numero degli assicurati.

## EFFETTO DURATA LIMITAZIONI E VALIDITA' DELLA POLIZZA

**Qual è l'ambito di operatività della polizza?**

Le coperture assicurative della polizza coprono il viaggio che inizia con un volo acquistato con ALITALIA e sono operanti:

- per viaggi effettuati a scopo turistico, di studio o d'affari;
- per la durata prevista dalle singole garanzie e prestazioni riportate nel Capitolo "Prestazioni assicurate e relative limitazioni" delle Condizioni di Assicurazione;
- per gli Assicurati e per l' Opzione indicati nel Certificato di Assicurazione;
- nel rispetto dei massimali identificati in polizza;
- se l'Aderente è maggiorenne e dotato di capacità di agire;
- se il premio di polizza è stato pagato.

*La presente non è una polizza sanitaria.*



Per viaggio si intende il volo aereo di andata e ritorno acquistato con ALITALIA nonché il soggiorno nei Paesi visitati fra i suddetti voli e ricompresi nell'area geografica indicata nel Certificato di Assicurazione alla voce "Opzione" (Italia, Europa, Mondo e Mondo - Piano Plus). In caso venga acquistato un volo di sola andata, la durata del viaggio sarà convenzionalmente ritenuta pari a giorni 30.

#### **Quando ha inizio e quando termina la mia copertura assicurativa?**

Per la "Garanzia in caso di modifica o annullamento biglietteria aerea" e "Garanzia rimborso delle spese di riprotezione del viaggio", l'assicurazione decorre dalla data di acquisto della polizza (come risultante da relativa mail di conferma inviata dalla Società) e dura fino al giorno di partenza ovvero al momento del primo imbarco aereo (check-in) del volo di andata.

Per la "Garanzia protezione del bagaglio" e "Assistenza alla persona" l'assicurazione decorre:

- per i viaggi di sola andata, dal momento del primo imbarco aereo (check-in) del volo di andata e avrà una durata massima pari a 30 giorni. La garanzia, dopo l'uscita dall'area doganale dell'aeroporto, cessa comunque quando l'Assicurato si trova entro un raggio di 50 km dal proprio Comune di residenza;
- per i viaggi di andata e ritorno, dal momento del primo imbarco aereo (check-in) del volo di andata e termina dopo la fine del viaggio di ritorno con l'uscita dall'area doganale dell'aeroporto. Qualora il volo di ritorno sia previsto dopo 60 giorni da quello di andata, la copertura scadrà alle ore 24.00 del 60° giorno successivo a quello di partenza.

Per la "Garanzia rimborso delle spese impreviste per ritardata consegna del bagaglio":

la garanzia decorre dal momento del primo imbarco aereo (check-in) del volo di andata e termina dopo la fine del viaggio di andata con l'uscita dall'area doganale dell'aeroporto.

Infine per la "Garanzia copertura delle spese mediche all'estero, conseguenti ad infortunio o a malattia improvvisa" questa decorre:

- per i viaggi di sola andata, dal momento del primo imbarco aereo (check-in) del volo di andata e avrà una durata massima pari a 30 giorni;
- per i viaggi di andata e ritorno dal momento del primo imbarco aereo (check-in) del volo di andata e termina dopo la fine del viaggio di ritorno con l'uscita dall'area doganale dell'aeroporto. Qualora il volo di ritorno sia previsto dopo 60 giorni da quello di andata, la copertura scadrà alle ore 24.00 del 60° giorno successivo a quello di partenza.

#### **Quanto tempo prima può essere stipulata la polizza di assicurazione sul viaggio?**

La polizza può essere stipulata entro la medesima giornata di acquisto del biglietto oppure, con alcune limitazioni all'estensione delle garanzie, entro il primo check-in del volo di andata.

#### **Qual è la durata massima della copertura assicurativa?**

La durata massima è:

- per i viaggi di sola andata, massimo 30 giorni;
- per i viaggi di andata e ritorno, massimo 60 giorni.

Non è consentita la stipula di più polizze della Società a garanzia del medesimo rischio, al fine di prolungare la durata delle coperture e/o elevare i capitali assicurati.

#### **La polizza prevede esclusioni o delimitazioni di copertura?**

Sì, la polizza di viaggio prevede esclusioni e delimitazioni di copertura. A tal proposito, si rimanda alle Condizioni di Assicurazione per le specifiche di dettaglio.

#### **La polizza esclude la copertura in alcuni Paesi?**

Sono esclusi dall'assicurazione ogni indennizzo, prestazione, conseguenza e/o evento derivante direttamente o indirettamente da situazioni di conflitto armato, invasione, atti di nemici stranieri, ostilità, guerra, guerra civile, ribellione, rivoluzione, insurrezione, legge marziale, potere militare o usurpato, o tentativo di usurpazione di potere, salvo che per un periodo massimo di 7 (sette) giorni dall'inizio delle ostilità, se ed in quanto l'Assicurato risulti sorpreso dagli eventi citati mentre si trova in un Paese straniero dove nessuno degli eventi esisteva o era in atto al momento del suo arrivo in tale Paese.

Relativamente alle prestazioni di Assistenza sono poi esclusi i viaggi intrapresi verso un territorio dove, al momento della partenza, sia operativo un divieto o una limitazione (anche temporanei) emessi da un'Autorità pubblica competente ed i viaggi estremi in zone remote raggiungibili solo con l'utilizzo di mezzi di soccorso speciali.

Le prestazioni di Assistenza prevedono i seguenti limiti territoriali:

a) valide solo in Italia:

- Invio di un medico o di una autoambulanza in Italia;

b) valide solo in Europa e nel Mondo, Italia esclusa:

- Segnalazione di un medico specialista all'estero;
- Interprete all'estero;
- Anticipo cauzione penale all'estero;
- Segnalazione di un legale all'estero.

La garanzia "copertura delle spese mediche all'estero, conseguenti ad infortunio o a malattia improvvisa" non è invece operante in Italia.

*L'Assicuratore non sarà tenuto a prestare copertura né sarà obbligato a pagare alcun indennizzo e/o risarcimento né a riconoscere alcun beneficio in virtù della presente polizza qualora la prestazione di tale copertura, il pagamento di tale indennizzo e/o risarcimento o il riconoscimento di tale beneficio esponesse l'Assicuratore a sanzioni, divieti o restrizioni previsti da risoluzioni delle Nazioni Unite o a sanzioni commerciali ed economiche previste da leggi o disposizioni dell'Unione Europea e dei singoli Paesi che ne fanno parte, degli Stati Uniti d'America o da convenzioni internazionali. Chubb European Group Limited è una società del gruppo Chubb Limited, società americana quotata al NYSE. Di conseguenza, Chubb European Group Limited è soggetta a determinate normative e regolamenti statunitensi in aggiunta a quelli nazionali, dell'Unione Europea o delle Nazioni Unite, includenti sanzioni e restrizioni che possono vietare di fornire copertura o pagare sinistri a determinate persone fisiche o giuridiche o assicurare determinati tipi di attività connesse ai seguenti paesi e territori: Iran, Siria, Corea del Nord, Sudan del Nord, Cuba e Crimea.*

#### **Quali Paesi sono considerati Europa?**

i Paesi dell'Europa geografica e i seguenti Paesi, Algeria, Canarie, Cipro, Egitto, Israele, Libano, Libia, Marocco, Siria, Tunisia e Turchia.

#### **E' previsto un limite di età per la validità delle coperture assicurative?**

Per l'Opzione "Mondo - Piano Plus" e relativamente alla sola "Garanzia copertura delle spese mediche all'estero, conseguenti ad infortunio o a malattia improvvisa", l'età dell'Assicurato determina l'importo del massimale che è pari ad Euro 1.000.000,00 per tutti gli Assicurati di età inferiore a 80 (ottanta) anni compiuti e di Euro 200.000,00 per tutti gli altri Assicurati.

#### **La copertura assicurativa vale sia per il viaggio di andata che per quello di ritorno?**

Dipende dalla tipologia di sinistro e dalla garanzia interessata, così come specificato all'interno delle Condizioni di Assicurazione.

#### **Cosa si intende per malattia preesistente?**

Si intendono la malattia che sia l'espressione o la conseguenza diretta di situazioni patologiche croniche o preesistenti alla decorrenza della polizza e note all'Assicurato.

#### **Le malattie preesistenti sono coperte?**

I sinistri derivanti da situazioni croniche o patologiche preesistenti alla stipula della polizza non sono coperti se la condizione di preesistenza era nota all'Assicurato.

#### **Sono coperta durante la gravidanza?**

Sì, ad eccezione delle seguenti garanzie:

- "Garanzia in caso di modifica o annullamento biglietteria aerea";
- "Garanzia copertura delle spese mediche all'estero, conseguenti ad infortunio o a malattia improvvisa" per i sinistri provocati o dipendenti da parto naturale o con taglio cesareo, interruzione volontaria della gravidanza, stati patologici dipendenti dalla gravidanza oltre la 26ma settimana di gestazione e dal puerperio.

**Sono coperti gli atti di terrorismo?**

No, sono esclusi gli eventi derivanti da atti di terrorismo.

**Se un'Autorità emette un warning circa la località di destinazione del mio viaggio, posso evitare di partire chiedendo il rimborso della penale?**

No, l'assicurazione non prevede questa eventualità.

**Che cos'è uno scoperto ed una franchigia?**

Sono clausole contrattuali che limitano, sul piano quantitativo, la garanzia prestata dall'assicuratore facendo sì che una parte del danno rimanga a carico dell'Assicurato. La franchigia, di regola espressa in cifra fissa o in percentuale, si applica sulla somma assicurata, ed il suo ammontare è quindi definibile a priori. Essa si differenzia proprio per questo dallo scoperto, in quanto quest'ultimo, espresso in percentuale, si applica sul danno, ed il suo ammontare non è quindi definibile a priori.

**Che cos'è il P.I.R. (Property Irregularity Report)?**

Il P.I.R. (Property Irregularity Report) è la denuncia da effettuare presso l'aeroporto in cui si è verificato il sinistro che ha colpito il bagaglio.

**Che cos'è un massimale?**

E' la somma massima liquidabile dall'assicuratore a titolo di risarcimento del danno. E' in genere prevista tutte le volte in cui si desidera porre un limite al valore assicurabile oppure nei casi in cui non sia possibile identificare a priori il bene assicurato e quindi il suo valore.

## LE GARANZIE

**Quali sono i costi rimborsati in caso di modifica o annullamento del volo?**

In caso di modifica o annullamento di un volo a seguito di uno degli eventi coperti dall'assicurazione, la Società rimborserà all'Assicurato l'importo della penale, ossia i costi da ALITALIA addebitati e non rimborsati all'Assicurato per la modifica o l'annullamento del volo (incluso il prezzo del biglietto, nei limiti in cui non sia rimborsabile), entro i limiti previsti dalla polizza stessa (si prega di leggere attentamente i paragrafi MASSIMALE ed ESCLUSIONI della "Garanzia in caso di modifica o annullamento biglietteria aerea").

Dal rimborso sono escluse le tasse aeroportuali e le fee d'agenzia.

La Società rimborsa la penale di annullamento secondo le seguenti modalità:

- in caso di modifica e/o forzata rinuncia al viaggio determinata da ricovero ospedaliero (esclusi day hospital e Pronto Soccorso) o decesso, la penale sarà rimborsata senza l'applicazione di alcuna franchigia;
- in caso di rinuncia non determinata da ricovero o decesso, la penale sarà rimborsata con l'applicazione di una franchigia pari al 15% dell'ammontare della penale stessa. Qualora la penale fossa superiore al massimale garantito, la franchigia verrà calcolata su quest'ultimo.

*Esempio di applicazione della franchigia, se prevista, in caso di annullamento del biglietto con tariffa non rimborsabile dal vettore:*

Totale costo del biglietto € 108,88, composto come segue:

- tariffa= € 49,00 (rimborsabile dall'assicurazione);
- supplementi= € 28,00 (rimborsabili dall'assicurazione);
- tasse= € 31,88 (rimborsabili dal vettore).

➤ € 77,00 (penale) – 15% (franchigia) = € 65,45 (importo dell'indennizzo corrisposto all'assicurato da Chubb).

*Esempio di applicazione della franchigia, se prevista, in caso di annullamento del biglietto con tariffa rimborsabile dal vettore:*

Totale costo del biglietto € 425,88, composto come segue:

- tariffa= € 355,00 (di cui € 177,50 rimborsati dal vettore);
- supplementi= € 39,00 (di cui € 19,50 rimborsati dal vettore);

- tasse= € 31,88 (rimborsabili dal vettore).

- € 197,00 (penale) – 15%(franchigia) = € 167,45 (importo dell'indennizzo corrisposto all'assicurato da Chubb).

### **Come vengono limitate le garanzie nel caso la polizza venga acquistata in data successiva a quella di acquisto del biglietto?**

Nel caso in cui la polizza assicurativa sia stata stipulata in data successiva a quella di acquisto del viaggio, affinché le cause di infortunio e malattia siano valide per attivare la “garanzia rimborso in caso di modifica o annullamento biglietteria aerea” è necessario che il sinistro comporti almeno una notte di ricovero in un istituto di cura oppure una frattura ossea.

### **E' possibile annullare il viaggio per qualsiasi motivo e ricevere un rimborso totale?**

No. È previsto un rimborso solo nel caso in cui l'annullamento del viaggio sia dovuto ad uno dei motivi contemplati dalla polizza, come specificato nelle Condizioni di Assicurazione.

I motivi ammessi includono, a titolo esemplificativo e non limitativo, malattia, infortunio o morte dell'Assicurato, di un familiare, del Socio/Contitolare dell'azienda o del compagno di viaggio purchè assicurato ed iscritto al medesimo viaggio.

### **Cosa succede se non posso viaggiare perché non ho ottenuto per tempo il permesso di soggiorno?**

La polizza non copre questa eventualità.

### **Cosa succede se beneficio della “Garanzia rimborso delle spese di riprotezione del viaggio” e non è disponibile, nelle 24 ore successive, un volo ALITALIA per la destinazione inizialmente prenotata?**

La Società rimborsa i costi sostenuti entro il massimale di Euro 500,00 per Assicurato, sempreché i titoli di viaggio acquistati vengano utilizzati nelle 24 ore successive all'evento e per raggiungere la destinazione originariamente prenotata o appena possibile con il primo volo disponibile, nel caso in cui il vettore non fosse in grado di riproteggere l'Assicurato entro il detto termine di 24 ore.

### **Sono coperti computer e video camere?**

Sì, sono coperti ma fino al 50% della somma assicurata e comunque con il sottolimito di 150€ per ogni singolo oggetto. A tal proposito i corredi fotocineottici sono considerati quale unico oggetto.

### **Sono coperti i souvenir acquistati in viaggio?**

No, i souvenir acquistati in viaggio non sono coperti.

### **Qual è il massimale per ogni oggetto?**

L'indennizzo massimo per ogni oggetto è pari a 150€.

### **I danni alle attrezzature sportive sono coperti?**

Sì sono coperti ad eccezione dei danni provocati durante il loro utilizzo.

### **La copertura delle spese mediche all'estero conseguenti ad infortunio e malattia improvvisa è erogata con modalità a rimborso o con presa a carico diretta?**

La Società terrà a proprio carico i costi con pagamento diretto sul posto da parte della Centrale Operativa, la quale dovrà essere preventivamente contattata.

Nei casi in cui la Società non possa effettuare il pagamento diretto, le spese saranno rimborsate sempreché autorizzate dalla Centrale Operativa che dovrà essere stata, anche in questo caso, preventivamente contattata.

*IMPORTANTE: l'Assicurato non dovrà prendere alcuna iniziativa senza avere prima interpellato telefonicamente la Centrale Operativa, fatte salve eventuali cause di forza maggiore debitamente documentate. Nel caso in cui l'Assicurato si trovi nell'impossibilità di contattare preventivamente la Centrale Operativa, anche tramite terze persone, sarà onere dell'Assicurato stesso provare l'urgenza delle spese effettuate e l'impossibilità di entrare in contatto con la Centrale Operativa.*

### **Le cure dentarie sono coperte?**

Sono coperte solo le cure dentarie urgenti a seguito di infortunio e comunque nel limite di € 500 per Assicurato. La copertura non è valida in Italia.

## MILLEMIGLIA

### **Se utilizzo le Miglia per un biglietto premio posso acquistare la polizza viaggio?**

Sì, è possibile, per tutte le tipologie di "biglietto premio" disponibili.

### **Posso utilizzare le Miglia per acquistare anche la polizza viaggio?**

No, non è possibile.

### **Nel caso di un sinistro coperto dalla "Garanzia in caso di modifica o annullamento biglietteria aerea", mi vengono rimborsate le Miglia spese?**

No, viene rimborsata solo l'eventuale penale in euro addebitata da ALITALIA.

### **Acquistando la polizza viaggi mi vengono riconosciute delle miglia premio?**

Sì, aderendo ad Alitalia Programma Viaggi il Socio MilleMiglia accumula miglia sul proprio conto in base al Paese di destinazione del viaggio assicurato: 250 Miglia per viaggi in Italia, 500 Miglia per viaggi in Europa e 1000 Miglia per viaggi nel Mondo. In caso di mancato accredito l'Assicurato dovrà contattare il Customer Service di Chubb ai seguenti recapiti: Tel +39 06.42115657 (Lunedì-Venerdì 9:00-18:00 – Sabato 9:00-13:00), posta elettronica all'indirizzo [programmi.alitalia@chubb.com](mailto:programmi.alitalia@chubb.com) o mediante lettera indirizzata al seguente recapito: Chubb European Group – c/o Ufficio A&H Back Office, via Fabio Filzi 29 – 20124 Milano.

Le Miglia non vengono accreditate all'aderente iscritto al Programma MilleMiglia se non è anche assicurato, anche se paga il premio di polizza.

### **Sono Miglia qualificanti?**

No, non sono qualificanti.

### **Le miglia premio riconosciute per l'acquisto della polizza possono essere accreditate cumulativamente sul conto di un unico Assicurato o sul conto dell'Aderente?**

No, sono riconosciute ad ogni Assicurato in qualità di socio iscritto al club MilleMiglia. Le miglia riconosciute a più passeggeri assicurati non possono essere cumulate in un unico conto. In nessun caso le 500 miglia verranno accreditate sul conto dell'aderente se non anche assicurato.

### **Quando mi vengono accreditate le Miglia premio?**

Nei 30 giorni successivi all'acquisto della polizza, automaticamente sul proprio conto.

### **Cosa succede se annullo la polizza?**

Le Miglia eventualmente già accreditate vengono stornate.

### **Se al momento dell'acquisto della polizza non ho fornito il numero MilleMiglia, cosa succede?**

Le Miglia verranno accreditate retroattivamente previa esibizione del Certificato di Assicurazione a Chubb e la richiesta dovrà essere inoltrata prima dell'inizio del viaggio.

E' possibile rivolgersi al Customer Service Chubb attraverso i seguenti recapiti: Tel +39 06.42115657 (Lunedì-Venerdì 9:00-18:00 – Sabato 9:00-13:00) posta elettronica all'indirizzo [programmi.alitalia@chubb.com](mailto:programmi.alitalia@chubb.com), o mediante lettera indirizzata al seguente recapito: Chubb European Group – c/o Ufficio A&H Back Office, via Fabio Filzi 29 – 20124 Milano.

## INFORMAZIONI UTILI

### **Quali comunicazioni l'Aderente riceverà da Chubb?**

L'Aderente riceve via email il Certificato di Assicurazione, le Condizioni di Assicurazione, la Scheda Sintetica di Polizza, l'Informativa per il Trattamento dei Dati Personali e l'Informativa resa al Consumatore.

Sarà poi necessario restituire alla Società il Certificato di Assicurazione firmato.



**Quali informazioni serviranno in viaggio?**

In viaggio è utile avere con sé il numero del proprio Certificato di Assicurazione ed i riferimenti della Centrale Operativa attiva 24 ore su 24 (Tel. + 39 06.42115657 – Fax + 39 06.4818960), da contattare in caso di necessità.

**Non ho ricevuto nessuna email da Chubb, cosa devo fare?**

Chubb si impegna ad inviare i documenti di polizza entro 24 ore dall'acquisto. In caso di mancata ricezione, il Cliente deve rivolgersi al Customer Service Chubb ai seguenti recapiti:

Tel.+ 39 06.42115657 (Lunedì-Venerdì 9:00-18:00 – Sabato 9:00-13:00) – Fax + 39 06.4818960 oppure mediante posta elettronica all'indirizzo [programmi.alitalia@chubb.com](mailto:programmi.alitalia@chubb.com) o via fax al numero 02.27095581, o mediante lettera indirizzata al seguente recapito: Chubb European Group – c/o Ufficio A&H Back Office, via Fabio Filzi 29 – 20124 Milano.

**Ho perso/cancellato le informazioni ricevute da Chubb, cosa posso fare?**

E' possibile rivolgersi al Customer Service Chubb e chiederne copia ai seguenti recapiti:

Tel.: + 39 06.42115657 (Lunedì-Venerdì 9:00-18:00 – Sabato 9:00-13:00) – Fax + 39 06.4818960 oppure mediante posta elettronica all'indirizzo [programmi.alitalia@chubb.com](mailto:programmi.alitalia@chubb.com) o via fax al numero 02.27095581, o mediante lettera indirizzata al seguente recapito: Chubb European Group – c/o Ufficio A&H Back Office, via Fabio Filzi 29 – 20124 Milano.

**Devo portare la polizza con me quando sono in viaggio?**

Non è necessario; è sufficiente avere con sé il numero del proprio Certificato di Assicurazione ed i riferimenti della Centrale Operativa (Tel + 39 06.42115657 – Fax + 39 06.4818960), da contattare in caso di necessità.

La copertura è operante anche qualora non si abbia con sé una prova dell'assicurazione, ma è possibile che gli operatori sanitari all'estero domandino di esibire la documentazione pertinente.

**Dove posso trovare una copia delle Condizioni di Assicurazione?**

E' possibile ottenere una copia delle Condizioni di Assicurazione attraverso il sito web ALITALIA alla seguente sezione: [https:// alitalia.chubbtravelinsurance.com/Maggiori-Informazioni](https://alitalia.chubbtravelinsurance.com/Maggiori-Informazioni).

**Quali sono e dove posso trovare i riferimenti della Centrale Operativa?**

I riferimenti della Centrale Operativa sono i seguenti:

CENTRALE OPERATIVA

Inter Partner Assistance S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia

Tel + 39 06.42115657 – Fax + 39 06.4818960

24 ore su 24

Gli stessi sono presenti all'interno del Certificato di Assicurazione e delle Condizioni di Assicurazione.

**Come posso effettuare un reclamo?**

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto via posta, fax o e-mail, alla Società, ai seguenti indirizzi:

Chubb European Group - Ufficio Reclami, Via Fabio Filzi, 29 – 20124 Milano

Email: [ufficio.reclami@chubb.com](mailto:ufficio.reclami@chubb.com)

Fax: 02.27095.430

Al fine di permetterci una migliore valutazione del vostro reclamo, ti preghiamo di:

- indicare, quando possibile, il numero di polizza e/o il numero di sinistro;
- fornire tutti i dettagli relativi al vostro caso;
- specificare che tipo di soluzione vorresti fosse adottata.

Qualora tu non sia soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di 45 giorni dalla ricezione dello stesso da parte della Società, potrai rivolgerti all'IVASS - Servizio Tutela degli Utenti - Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma, corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dalla Società utilizzando il modello consultabile al seguente indirizzo internet: [http://www.ivass.it/ivass\\_cms/docs/F2180/Allegato2\\_Guida%20ai%20reclami.pdf](http://www.ivass.it/ivass_cms/docs/F2180/Allegato2_Guida%20ai%20reclami.pdf).

In relazione alle controversie inerenti la quantificazione dei danni e l'attribuzione della responsabilità ti ricordiamo che permane la competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere a sistemi conciliativi ove esistenti. I reclami potranno essere indirizzati anche al Financial Ombudsman Service (FOS) di cui Chubb è membro, ai seguenti

recapiti: FOS, South Quay, 183 Marsh Wall, London, E14 9SR, Tel. +44 845 080 1800, email: [enquiries@financial-ombudsman.org.uk](mailto:enquiries@financial-ombudsman.org.uk).

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET.

*Piattaforma europea di risoluzione delle controversie online*

Se la polizza assicurativa è stata acquistata on line o tramite altri strumenti di comunicazione elettronica (ad esempio telefono, SMS, fax o qualsiasi altro dispositivo mobile) ed il contraente o l'assicurato non possono contattarci direttamente tramite il Financial Ombudsman Service (FOS), è offerta la possibilità di registrare il proprio reclamo tramite la piattaforma europea di risoluzione online delle controversie – consultabile al sito internet <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. In tal caso il reclamo sarà poi portato a conoscenza del Financial Ombudsman Service ed alla Compagnia al fine di ottenere una risposta. Il Contraente è invitato a tenere conto che in tal caso la trasmissione del reclamo può non essere immediata e che quindi può intercorrere un minimo ritardo prima che la Compagnia lo riceva. In ogni caso se vuole avvalersi dei servizi degli organismi di conciliazione per accedere a strumenti alternativi stragiudiziali per la risoluzione delle controversie che non prevedono l'accesso all'autorità giudiziaria ordinaria, il contraente e l'assicurato possono consultare l'Albo di tali organismi tenuto presso il Ministero della Giustizia consultabile al sito internet: <https://mediazione.giustizia.it/ROM/ALBOORGANISMIMEDIAZIONE.ASPX>.

### Come contattare Chubb?

E' possibile contattare Chubb ai seguenti recapiti:

#### **CUSTOMER SERVICE Chubb**

Chubb European Group Limited – Ufficio A&H Back Office

Via Fabio Filzi 29 – 20124 Milano

email: [programmi.alitalia@chubb.com](mailto:programmi.alitalia@chubb.com)

Tel.: + 39 06.42115657 (Lunedì-Venerdì 9:00-18:00 – Sabato 9:00-13:00) – Fax: + 39 06.4818960

## IN CASO DI SINISTRO

### Devo denunciare un sinistro, come posso fare?

La denuncia, completa di tutta la documentazione necessaria alla valutazione del sinistro, deve pervenire al seguente indirizzo:

Chubb European Group Ltd. c/o Inter Partner Assistance S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia

Casella Postale 20136, Via Eroi di Cefalonia - 00128 Spinaceto (RM)

In caso di richieste riguardanti le modalità di denuncia o lo stato del sinistro, è possibile inoltre contattare il numero telefonico +39 06.42115657 durante i seguenti orari:

Lunedì- Venerdì 9.00-18.00 / Sabato 9.00-13.00.

In caso di richiesta di Assistenza, l'Assicurato o chi agisce in sua vece, deve contattare immediatamente la Centrale Operativa, attiva 24 h su 24 h, al numero +39 06.42115657 (fax +39 06.4818960).

In caso di sinistro, l'Assicurato o chi agisce in sua vece deve:

- darne avviso alla Società secondo quanto previsto per le singole garanzie come specificato nelle Condizioni di Assicurazione. L'inadempimento a tale obbligo può comportare la perdita totale o parziale del diritto all'indennizzo (art. 1915 Cod. Civ.);
- darne avviso a tutti gli eventuali altri assicuratori, in caso di stipulazione di più polizze a garanzia dello stesso rischio, indicando a ciascuno il nome degli altri (art. 1910 Cod. Civ.);
- mettere a disposizione della Società tutta la documentazione utile alle indagini ed alle verifiche del caso;
- con riferimento alla "Garanzia in caso di modifica o annullamento biglietteria aerea", qualora la tariffa del biglietto preveda la possibilità di modifica o annullamento del biglietto, richiedere tale modifica o annullamento al vettore aereo nei termini previsti dalla tariffa e in ogni caso prima della partenza del volo.

Fermo restando quanto più specificamente previsto per la "Garanzia in caso di modifica o annullamento biglietteria aerea", per ogni richiesta di rimborso, l'Assicurato o chi agisce in sua vece, deve denunciare il sinistro alla Società entro 30 giorni dal rientro, fornendo alla Società l'insieme dei documenti utili alla gestione del sinistro, fatta salva la facoltà per

la Società di richiedere a fini liquidativi ulteriore documentazione rispetto a quella contrattualmente prevista e non perdendo il diritto di far valere, in qualunque momento ed in ogni caso, eventuali eccezioni anche se abbia iniziato la fase di liquidazione del sinistro.

*Tutti i termini stabiliti nella polizza per la denuncia di un sinistro e l'invio della relativa documentazione sono vincolanti ai fini della liquidazione del medesimo sinistro da parte della Società, fatte salve eventuali cause di forza maggiore debitamente documentate che ne impediscano il rispetto da parte dell'Assicurato. Sarà onere dell'Assicurato stesso provare l'impossibilità di entrare in contatto con la Centrale Operativa laddove tale contatto sia richiesto dalla presente polizza.*

#### **Quali documenti dovrò allegare alla denuncia?**

Dipende dalla tipologia di sinistro. Tutte le indicazioni necessarie sono presenti e chiaramente indicate nelle Condizioni di Assicurazione.

#### **Sono in possesso di una polizza assicurativa e la Compagnia aerea ha smarrito/danneggiato/consegnato in ritardo il mio bagaglio, cosa devo fare?**

Per prima cosa occorre sporgere denuncia all'aeroporto in cui si è verificato l'evento (P.I.R. - Property Irregularity Report) e successivamente inoltrare alla Società la richiesta di apertura sinistro, corredata di tutti i documenti necessari, al fine di gestire correttamente la pratica di sinistro.

#### **Quali documenti devo consegnare in ospedale in caso di ricovero?**

Al momento del ricovero, e comunque non oltre la data di dimissione, occorre avvisare il personale ospedaliero di essere in possesso di una polizza assicurativa e sarà necessario contattare appena possibile la Centrale Operativa al numero indicato nelle Condizioni di Polizza, dove un operatore multilingua si occuperà di gestire al meglio la pratica di sinistro.

#### **Cosa devo fare se necessito di assistenza medica durante il mio viaggio?**

Per ogni evenienza inerente le prestazioni di Assistenza è necessario contattare appena possibile la nostra Centrale Operativa (+39 06.42115657 - fax +39 06.4818960), attiva 24 ore su 24 / 365 giorni all'anno.

## **TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

#### **Perché Chubb ha bisogno delle informazioni relative ai clienti e che uso ne fa?**

Le informazioni richieste consentiranno di elaborare ed emettere la polizza desiderata. Successivamente questi dati saranno utilizzati esclusivamente per gestire eventuali richieste di assistenza o di rimborso.

#### **Che livelli di sicurezza Chubb utilizza per proteggere le informazioni dei clienti?**

Chubb applica i più elevati standard di sicurezza informatica per garantire la massima sicurezza nella gestione dei dati riferibili ai propri Clienti. Ciò fa sì che le informazioni siano ragionevolmente protette contro intercettazioni illegali.

#### **Con quali modalità saranno trattati i dati personali?**

Le modalità sono descritte nella "Informativa sul Trattamento dei Dati Personali" allegata alle Condizioni di Assicurazione.