



MyMemo Going Pol 4233oQ

CODICE IDENTIFICATIVO TCGOA + N° PRATICA

Come richiedere ASSISTENZA MEDICA

Se hai bisogno di utilizzare le garanzie previste in polizza, non fare da solo ma contatta subito la nostra Struttura Organizzativa in Italia, in funzione 24h/24, 365 gg/anno

Chiama **800938835** dall'Italia **+39. 02.58.24.62.14** dall'estero oppure vai su <https://going.quickassistance.it/> e richiedi assistenza in digitale

Come richiedere un RIMBORSO

Se devi richiedere un rimborso vai su

<https://sinistrionline.europassistance.it>

Se hai bisogno di supporto chiamaci al numero **+39. 02.58.24.52.70**

Per aprire un sinistro hai bisogno di:

- nome, cognome e indirizzo
- recapito telefonico
- NUMERO TESSERA: TCGOA + N° PRATICA
- le circostanze dell'accaduto
- la data di avvenimento del sinistro

In caso di Assistenza anche:

- Numero pratica/Estratto conto per l'Assistenza in digitale
- tipo di intervento richiesto
- indirizzo del luogo dove ti trovi

PRODOTTO VIAGGI
QUESTIONARIO DI COERENZA DEL CONTRATTO PROPOSTO

Gentile Cliente, il presente questionario ha lo scopo di acquisire, nel Suo interesse, informazioni utili a valutare le Sue richieste e le Sue esigenze, per poter individuare i prodotti assicurativi rispondenti ai suoi bisogni. La mancata risposta alle domande del questionario potrebbe impedire al distributore di valutare correttamente le Sue esigenze e quindi di procedere ad una proposta assicurativa (ai sensi dell'art. 58 del Regolamento IVASS n. 40/2018).

Nr Pratica Viaggio/Prenotazione

Tour Operator/Polizza nr

Going srl

Dati Intestatario della Pratica Viaggio/Prenotazione	
Nome/Cognome	
Codice fiscale	

Deve essere compilato un unico questionario di coerenza per pratica viaggio.

Quale bisogno vuole proteggere stipulando un contratto d'assicurazione?

Viaggio / Viaggi

Da quale tipo di rischio vuole proteggersi stipulando questo contratto d'assicurazione?

- Assistenza in viaggio e/o assistenza all'abitazione e/o ai familiari
- Malattia e/o infortunio
- Covid 19
- Danni alle cose (con particolare riferimento al bagaglio)
- Rischi economici (Annullamento viaggio)
- Assistenza legale nel caso di controversie, azioni legali per pretese per fatto illecito di terzi, difesa penale
- Responsabilità Civile
- Non risponde

(Attenzione: selezionando "Non risponde" a questa domanda non permette al distributore di emettere una polizza assicurativa, come da normativa IVASS)

Lei o uno degli assicurati negli ultimi 12 mesi ha fatto esami diagnostici, trattamenti/terapie, ha subito ricoveri ospedalieri, sta prendendo abitualmente dei farmaci o è a conoscenza di malattie in corso?

- Si
- No
- Non risponde

(Attenzione: selezionando "Si" o "Non risponde" la invitiamo a verificare le condizioni di polizza nella sezione esclusioni, in quanto alcune garanzie potrebbero non essere operanti per eventi collegati a malattie preeistenti e/o croniche.)

Qual è la durata del suo viaggio?

- Fino a 30 giorni
- Da 30 giorni a 60 giorni
- Da 61 giorni a 90 giorni
- Oltre i 90 giorni
- Non pertinente in caso di polizze di solo annullamento viaggio

(Attenzione: verificare la durata massima della copertura prevista in polizza)

Le sono chiari i concetti di franchigie, massimali, esclusioni e limitazioni del prodotto proposto?

- Si
- No

(Attenzione: selezionando "No" a questa domanda non permette al distributore di emettere una polizza assicurativa, come da normativa IVASS)

Data

[Redacted]

Nota al Distributore: Il presente questionario deve essere debitamente conservato dal Distributore ai sensi del Art 67 del Regolamento 40/2018. Una copia dello stesso deve essere consegnata al Cliente.

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

Che tipo di assicurazione è?

Questa polizza assicura i rischi alla persona prima del viaggio a scopo turistico e a copertura della penale applicata dal Tour Operator.

**Che cosa è assicurato?****✓ Garanzia Spese di Annullamento Viaggio o Locazione**

Puoi richiedere questa garanzia quando devi annullare l'intero soggiorno viaggio prenotato, prima dell'inizio del viaggio stesso per una delle cause che trovi in questo elenco, purché involontarie ed imprevedibili al momento della prenotazione e che ti impediscono di partecipare al viaggio:

a) malattia, infortunio (per i quali ci siano certificati e documenti medici che dimostrino l'impossibilità di partecipare al viaggio), o decesso tuo; di un tuo Familiare, o del tuo Socio/Contitolare dell'Azienda o studio associato (se queste persone non sono iscritte al viaggio insieme e contemporaneamente a te, in caso di malattia grave o infortunio, devi dimostrare che è necessaria la tua presenza); di un tuo accompagnatore che deve essere assicurato e iscritto al viaggio insieme e contemporaneamente a te.

In caso di malattia grave o di infortunio di una delle persone sopra indicate i medici di Europ Assistance possono di effettuare un controllo medico; b) se vieni assunto o licenziato da parte del datore di lavoro e non puoi utilizzare le ferie che avevi a disposizione;

c) un incendio o una calamità naturale provoca gravi danni materiali alla tua casa o alla sede di Impresa dell'Assicurato o dell'unico Compagno di Viaggio ed è necessario che tu sia presente e nessuno ti può sostituire;

d) una calamità naturale ti impedisce di raggiungere, o il luogo di partenza del viaggio organizzato o il bene locato;

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

f) convocazione per le pratiche di adozione di un minore;

g) positività da Covid-19 accertata da referti con esiti positivi che abbia colpito: direttamente te e/o i tuoi familiari conviventi; direttamente il tuo compagno di viaggio.

Europ Assistance indennizza la penale, applicata contrattualmente dall'Operatore Turistico: a te e, purché assicurati ed iscritti sulla medesima pratica: ai tuoi familiari; ad uno dei tuoi compagni di viaggio.

Se non ci sono familiari assicurati ed iscritti con te sulla medesima pratica, il rimborso si estende a due Compagni di viaggio. (Estensione non operante in caso di viaggi di gruppo).

Europ Assistance rimborsa per intero la penale addebitata fino al massimale previsto nel contratto con l'Organizzazione di viaggio o riportata dal Tour Operator nei propri cataloghi. Il rimborso non può essere mai superiore ad Euro 3.000,00 per Assicurato.

Se più assicurati iscritti al viaggio insieme e contemporaneamente annullano il viaggio, Europ Assistance rimborsa la penale fino ad un importo dato dalla somma dei massimali assicurati per ogni persona, con il massimo complessivo di Euro 12.000,00 per pratica.

Europ Assistance non rimborsa: i costi di gestione pratica, le fee di agenzia, le quote d'iscrizione al viaggio.

- Attenzione!

Questa garanzia prevede uno Scoperto. Consulta l'art. "Limitazioni delle Garanzie" della Sezione II.

**Che cosa non è assicurato?****✗ Sono esclusi i sinistri provocati da:**

dolo o colpa grave salvo quanto indicato nelle singole garanzie; da alluvioni, inondazioni, eruzioni vulcaniche, terremoti, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturali, fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche; guerra, scioperi, rivoluzioni, sommosse o movimenti popolari, saccheggi, atti di terrorismo e di vandalismo; epidemie o pandemie in base a quanto dichiarato dall' Organizzazione Mondiale della Sanità ad eccezione di Covid-19; conseguenze indirette dell'epidemia/pandemia da Covid 19; tutto quanto non indicato all'art. "Oggetto dell'Assicurazione" per le singole prestazioni/garanzie.

✗ Sono inoltre esclusi i seguenti casi: il mancato rispetto delle ordinanze/norme imposte dagli organi di controllo/dei paesi ospitanti o dei paesi di origine; le conseguenze dovute o riconducibili a quarantena o misure restrittive della libertà di movimento decise dalle autorità competenti che isolino il Comune/zona territoriali più estese in cui ti trovi durante il Viaggio; missioni di lavoro che prevedano lo svolgimento di attività prevalentemente di natura manuale e/o manifatturiera e/o con l'ausilio di strumenti e macchinari meccanici o industriali.

✗ Salvo quanto indicato nelle singole Garanzie, non sono assicurate le spese dovute o riconducibili/conseguenti a quarantena o ad altre misure restrittive della libertà di movimento, decise dalle competenti Autorità Internazionali e/o locali, intendendosi per Autorità locali qualsiasi autorità competente del Paese di origine o di qualsiasi Paese dove hai pianificato il tuo Viaggio o attraverso il quale stai transitando per raggiungere la tua destinazione.

✗ È inoltre escluso: qualsiasi viaggio intrapreso per la partecipazione a gare/competizioni che comportino attività estreme; i viaggi di lavoro; qualsiasi viaggio che fai allo scopo di effettuare: visite, controlli, ricoveri, interventi chirurgici.

✗ Non sei assicurato INOLTRE se i casi di annullamento dipendono o sono provocati da: furto, rapina, smarrimento dei documenti di riconoscimento e/o di viaggio; malattie mentali e disturbi psichici in genere, comprese le sindromi organiche cerebrali, i disturbi schizofrenici, i disturbi paranoici, le forme maniaco-depressive e le relative conseguenze/complicanze; malattie dipendenti dalla gravidanza oltre la 26ma settimana di gestazione e dal puerperio; malattie croniche; malattie preesistenti; infortunio, che si verifica prima della conferma del viaggio; conseguenze e/o complicanze di infortuni avvenuti prima della conferma del viaggio; il fallimento del vettore aereo o del Tour Operator/Agenzia Viaggi/Struttura ricettiva extra alberghiera; caparre e/o acconti non giustificati da documenti fiscali di penale; mancato invio della comunicazione (di cui all'art. "OBBLIGHI DELL'ASSICURATO IN CASO DI SINISTRO") da parte tua entro la data di inizio del viaggio/soggiorno, fatta eccezione per i casi di rinuncia causati da morte o ricovero ospedaliero di almeno 24 ore consecutive (Day Hospital e Pronto Soccorso esclusi) di un familiare.

✗ PAESI ESCLUSI:

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

**Ci sono limiti di copertura?****! EFFETTO DELLE SANZIONI INTERNAZIONALI SULLA COPERTURA ASSICURATIVA (valido per tutte le Garanzie)**

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

- fornire la copertura assicurativa,
- pagare i sinistri

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

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

Verifica in ogni caso l'elenco aggiornato dei paesi sanzionati al link:
<https://www.europassistance.it/contenuti-utili/international-regulatory-information-links>

Se sei una "United States Person" e sei a Cuba o in Venezuela, per beneficiare della copertura assicurativa devi dimostrare ad Europ Assistance Italia S.p.A. di essere a Cuba o in Venezuela rispettando le leggi USA. Senza l'autorizzazione al tuo soggiorno a Cuba o in Venezuela, Europ Assistance Italia S.p.A. non può fornire la copertura assicurativa.

! LIMITAZIONI DI VIAGGIO

Non sei coperto se viaggi in un Paese, una regione o area geografica per la quale l'autorità governativa competente nel tuo Paese di residenza o nel Paese di destinazione o ospitante ha sconsigliato di recarsi o comunque di risiedere, anche temporaneamente.

! LIMITI DI SOTTOSCRIZIONE

Non puoi comprare questa polizza, oltre le 24 ore dalla prenotazione del Viaggio.

! SCOPERTI

La garanzia prevede: nessuno scoperto, nel caso di rinuncia e/o modifica del viaggio per ricovero superiore a tre giorni o decesso; uno scoperto del 15% dell'ammontare della penale, per gli altri casi. Se la penale è superiore al massimale garantito, lo scoperto viene calcolato su quest'ultimo.

Se non consenti ad Europ Assistance di inviare un proprio medico per certificare le tue reali condizioni di salute, Europ Assistance applicherà uno scoperto aggiuntivo del 30%. Questa regola non si applica nei casi di decesso o ricovero ospedaliero.



Dove vale la copertura?

✓ Indica i Paesi dove avviene il sinistro per i quali puoi richiedere le garanzie ad eccezione di quanto riportato al paragrafo "EFFETTO DELLE SANZIONI INTERNAZIONALI SULLA COPERTURA ASSICURATIVA". Tutti i paesi del Mondo.



Che obblighi ho?

Quando sottoscrivi il contratto: hai l'obbligo di fare dichiarazioni veritiera esatte e complete.

Le dichiarazioni non vere, inesatte o non comunicate, possono comportare la perdita totale o parziale del diritto al risarcimento, nonché la stessa cessazione dell'assicurazione ai sensi degli artt. 1892, 1893, 1894 C.C.

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

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



Quando e come devo pagare?

Il premio, comprensivo di imposte, è parte integrante del costo del viaggio e viene pagato unitamente allo stesso.



Quando comincia la copertura e quando finisce?

La Garanzia Spese di Annullamento viaggio o locazione decorre dalla data di prenotazione del Viaggio e dura fino alla data di inizio del Vaggio. Per inizio del Viaggio si intende: il momento del check-in in aeroporto o in caso di check-in anticipato il passaggio dei controlli per l'imbarco, o per locazioni il giorno di inizio del soggiorno.



Come posso disdire la polizza?

La polizza non prevede la possibilità di disdetta.

Vendita a distanza

Puoi far valere il diritto di recesso nel termine di 14 giorni dalla data di conclusione del contratto scrivendo ad Europ Assistance una lettera raccomandata A/R, fermo restando il diritto di Europ Assistance di trattenere il rateo di premio corrispondente al periodo in cui il contratto ha avuto effetto.

Il recesso non si applica alle polizze di durata inferiore ad un mese.

Assicurazione Danni a copertura dei rischi prima del viaggio

Documento informativo precontrattuale aggiuntivo per i prodotti assicurativi danni

(DIP aggiuntivo Danni)



Prodotto: “ Annullo viaggio - Mod. TAD 497/2”
Data redazione del DIP aggiuntivo Danni: 22.12.2025

Scopo

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

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

Società

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

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

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

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

Al contratto si applica la legge Italiana.

Prodotto



Che cosa è assicurato?

“Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP danni”.



Che cosa NON è assicurato?

Rischi esclusi “Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP danni”.



Ci sono limiti di copertura?

“Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP danni”.



A chi è rivolto questo prodotto?

Il prodotto è dedicato a coloro che acquistano un viaggio tramite Going e che vogliono assicurarsi per l'annullamento.



Quali costi devo sostenere?

costi di intermediazione: la quota parte percepita in media dall'intermediario/i è pari al 45,00%

COME POSSO PRESENTARE I RECLAMI E RISOLVERE LE CONTROVERSIE?

All'impresa assicuratrice <p>Puoi inoltrare eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri, includendo una descrizione dettagliata degli eventi, il numero della polizza o del sinistro in questione e qualsiasi informazione che possa aiutare a identificare il contraente o l'assicurato (come codice fiscale, nome, cognome, contatti, ecc.), scrivendo ad Europ Assistance Italia S.p.A. – c.a. Ufficio Reclami a mezzo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posta: Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI); - Fax: 02.58.47.71.28 - Pec: reclami@pec.europassistance.it (abilitata a ricevere messaggi solo da caselle di Posta Elettronica Certificata - PEC) - E-mail: ufficio.reclami@europassistance.it. <p>Europ Assistance Italia S.p.A. risponderà al tuo reclamo nel termine di 45 giorni dalla ricezione come previsto dalla normativa.</p>	All'IVASS <p>Se non sei soddisfatto dell'esito del reclamo o se non hai ricevuto una risposta da parte di Europ Assistance Italia S.p.A. nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrai rivolgerti all'IVASS (Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni) - Servizio Tutela del Consumatore - via del Quirinale, 21 - 00187 Roma, fax 06/42.13.32.06, pec: ivass@pec.ivass.it, allegando alla tua richiesta la documentazione relativa al reclamo trattato da Europ Assistance.</p> <p>nel reclamo devi indicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico; • individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato; • breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela; • copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa; • ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze. <p>Puoi trovare il modulo per la presentazione del reclamo sul sito di IVASS, all'indirizzo www.ivass.it.</p>
PRIMA DI RICORRERE ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA , è possibile avvalersi di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, quali:	
Arbitro Assicurativo (in vigore dal 15.01.2026)	Presentando ricorso all'Arbitro Assicurativo tramite il portale disponibile sul sito internet dello stesso (www.arbitroassicurativo.org) dove è possibile consultare i requisiti di ammissibilità, le altre informazioni relative alla presentazione del ricorso stesso e ogni altra indicazione utile.
Mediazione	Interpellando un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito www.giustizia.it (Legge 9/8/2013, n. 98).
Negoziazione assistita	Tramite richiesta del tuo avvocato ad Europ Assistance Italia S.p.A.
Altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie	<p>Controversie in materia assicurativa sulla determinazione e stima dei danni nell'ambito delle polizze contro il rischio di danno (ove previsto dalle Condizioni di Assicurazione).</p> <p>In caso di controversie relative alla determinazione e stima dei danni, è necessario ricorrere alla perizia contrattuale ove prevista dalle condizioni di polizza per la risoluzione di tale tipologia di controversie. L'istanza di attivazione della perizia contrattuale o di arbitrato dovrà essere indirizzata a: Ufficio Liquidazione Sinistri – Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI), a mezzo Raccomandata A.R. oppure pec all'indirizzo sinistri@pec.europassistance.it.</p> <p>Se si tratta di controversie nell'ambito di polizze contro il rischio di danno nelle quali sia già stata espletata la perizia contrattuale oppure non attinenti alla determinazione e stima dei danni, la legge prevede la mediazione obbligatoria, che costituisce condizione di procedibilità, con facoltà di ricorrere preventivamente alla negoziazione assistita.</p> <p>Controversie in materia assicurativa su questioni mediche (ove previsto dalle Condizioni di Assicurazione).</p> <p>In caso di controversie relative a questioni mediche relative a polizze infortuni o malattie, è necessario ricorrere all'arbitrato ove previsto dalle condizioni di polizza per la risoluzione di tale tipologia di controversie. L'istanza di attivazione della perizia contrattuale o di arbitrato dovrà essere indirizzata a: Ufficio Liquidazione Sinistri – Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI), a mezzo Raccomandata A.R. oppure pec all'indirizzo sinistri@pec.europassistance.it.</p> <p>Se si tratta di controversie nell'ambito di polizze contro gli infortuni o malattie nelle quali sia già stato espletato l'arbitrato oppure non attinenti a questioni mediche, la legge prevede la mediazione obbligatoria, che costituisce condizione di procedibilità, con facoltà di ricorrere preventivamente alla negoziazione assistita.</p> <p>Resta salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria.</p>

	<p>Per la risoluzione delle liti transfrontaliere puoi presentare reclamo all'IVASS o attivare il sistema estero competente tramite la procedura FIN-NET (accedendo al sito internet http://ec.europa.eu/internal_market/finnet/index_en.htm).</p>
REGIME FISCALE	
Trattamento fiscale applicabile al contratto	<p>Ai fini IRPEF, per il solo caso di morte e/o di invalidità permanente non inferiore al 5%, la parte di premio effettivamente sostenuta e non rimborsata relativa alla garanzia, è detraibile dall'imposta linda nella misura del 19% se non già deducibile nella determinazione dei tuoi singoli redditi (lettera f, comma I, art. 15 TUIR).</p> <p>Le aliquote di imposta relative ai rami di appartenza delle Garanzie previste in Polizza sono le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perdite pecuniarie (R16): 21,25% <p>Per il trattamento fiscale applicabile alla Polizza con Persone contraenti residenti nello Stato Città del Vaticano o nella Repubblica di San Marino, si rimanda alla normativa fiscale vigente in quei territori.</p>

GOING - ANNULLAMENTO "Polizza 42330Q"



Europ Assistance Italia S.p.A.



Europ Assistance Italia S.p.A. con sede in Via del Mulino n. 4, 20057 Assago (MI) – Impresa autorizzata all'esercizio delle assicurazioni, con decreto del Ministero dell'Industria del Commercio e dell'Artigianato n. 19569 del 2 giugno 1993 (Gazzetta Ufficiale del 1° luglio 1993 n. 152) – Iscritta alla sezione I dell'Albo delle Imprese di assicurazione e riassicurazione al n. 1.00108 – Società appartenente al Gruppo Generali, iscritto all'Albo dei Gruppi assicurativi – Società unipersonale soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

(di seguito per brevità – Europ Assistance)
e

Contraente: Going s.r.l. con sede in Milano, Piazzale Lorenzo Lotto n.2 – P.IVA 05197460966

(di seguito per brevità – Contraente)

a favore clienti della Contraente (di seguito chiamati "Assicurati") da intendersi quali Assicurati ai sensi dell'art. 1891 del Codice Civile

Edizione 22.12.2025

GOING

CODICE IDENTIFICATIVO TCGOA + N° PRATICA

Condizioni di Assicurazione Mod. TAD 497/2

CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE PER L'ASSICURATO

Art. 1. - ALTRE ASSICURAZIONI

Per lo stesso Rischio puoi essere assicurato con diverse compagnie di assicurazione.

Se si verifica un Sinistro, devi informare tutte le compagnie di assicurazione con cui sei assicurato sullo stesso Rischio e, tra queste, Europ Assistance, dell'esistenza delle altre compagnie di assicurazione che coprono lo stesso Rischio. In questo caso si applica l'art. 1910 del Codice Civile.

L'art. 1910 del Codice Civile vuole evitare il caso in cui l'Assicurato, che ha più assicurazioni per lo stesso Rischio con diverse compagnie di assicurazione, riceva complessivamente una somma superiore al danno che ha subito. Per questo motivo l'Assicurato, in caso di sinistro, deve informare ogni compagnia di assicurazione di tutte le assicurazioni sottoscritte con le altre, per lo stesso Rischio.

Art. 2. - LEGGE REGOLATRICE E GIURISDIZIONE

La Polizza è regolata dalla legge italiana.

Per tutto quello che non è previsto dalla Polizza e per tutte le regole di giurisdizione e/o competenza del giudice, si applica la legge italiana.

Art. 3. - TERMINI DI PRESCRIZIONE

Ogni tuo diritto nei confronti di Europ Assistance si prescrive entro il termine di due anni dal giorno del Sinistro. Nell'assicurazione della responsabilità civile i due anni decorrono dal giorno in cui la persona danneggiata ti ha chiesto il Risarcimento o ti ha fatto causa per ottenerlo. In questo caso si applica l'art. 2952 del Codice Civile.

Per le garanzie diverse dall'Assistenza in caso di apertura del sinistro e di pendenza di procedimenti giudiziari hai l'obbligo interrompere i termini prescrizionali in forma scritta.

Si precisa che la pendenza di procedimenti giudiziari non viene considerata causa di sospensione della prescrizione.

Es: se l'Assicurato denuncia un Sinistro oltre il termine massimo di due anni stabiliti dal Codice Civile, non avrà diritto all'indennizzo.

Art. 4. - VALUTA DI PAGAMENTO

In Italia ricevi l'Indennizzo in Euro. Se chiedi l'Indennizzo di spese avute in paesi che non fanno parte dell'Unione Europea o appartenenti all'Unione Europea, ma che non hanno l'Euro come moneta, Europ Assistance calcola l'Indennizzo convertendo in Euro l'importo delle spese che hai avuto. Europ Assistance calcola l'Indennizzo in base al valore dell'Euro in rapporto alla moneta del paese in cui hai sostenuto le spese nel giorno di emissione della fattura.

Condizioni di Assicurazione Mod. TAD 497/2

Art. 5. - PREMIO

Il premio relativo alla tua Polizza, riportato sul Modulo di Adesione, è calcolato in base al **Tasso del 3.5% sul valore del Viaggio**. Il premio è relativo alla Garanzia **Annullo Viaggio o locazione: (R16)** con aliquota d'imposta al 21.25%.

Art. 6. - ONERI FISCALI

Il premio comprende anche le imposte che non dipendono da Europ Assistance e che sei tenuto a pagare per legge.

Art. 7. - DICHIARAZIONI RELATIVE ALLE CIRCOstanze DEL RISCHIO

Quando aderisci alla Polizza devi verificare di aver fornito informazioni vere, esatte e complete. Qualsiasi cambiamento importante delle informazioni fornite durante il periodo di validità della Polizza, deve essere immediatamente comunicato ad Europ Assistance per il tramite della Contraente. Se non rispetti questi obblighi, puoi perdere totalmente o parzialmente il diritto all'Indennizzo.

Art. 8. - AGGRAVAMENTO DEL RISCHIO

Hai l'obbligo di comunicare ad Europ Assistance, per il tramite della Contraente, eventuali cambiamenti che comportano un aggravamento del rischio. L'omessa comunicazione può comportare la perdita totale o parziale del diritto all'Indennizzo, nonché la stessa cessazione dell'assicurazione ai sensi dell'Art. 1898 del Codice Civile.

Art. 9. - DIMINUZIONE DEL RISCHIO

Nel caso di diminuzione del rischio Europ Assistance è tenuta a ridurre il Premio, o la rata di Premio, successivo alla tua comunicazione e rinuncia al relativo diritto di recesso.

Art. 10. - SEGRETO PROFESSIONALE

Devi liberare dal segreto professionale nei confronti di Europ Assistance, i medici che devono esaminare il tuo sinistro per il quale devono valutare il tuo stato di salute.

Art. 11. - DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Se la Polizza è stata collocata interamente tramite call center o sito internet, l'**Assicurato può recedere entro 14 giorni dalla conclusione del contratto**. L'Assicurato deve inviare comunicazione scritta a Europ Assistance Italia S.p.A. tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento o PEC ai seguenti indirizzi:

- Europ Assistance Italia S.p.A., Via del Mulino n. 4 – 20057 Assago (MI);
- EuropAssistanceItaliaSpA@pec.europassistance.it

A seguito della comunicazione di ripensamento, la Polizza si considera priva di qualsiasi effetto fin dall'origine, sempre che nel frattempo non si sia verificato un Sinistro per il quale hai richiesto una delle Garanzie previste dalla Polizza. In quest'ultimo caso, il diritto di ripensamento è escluso.

Alla ricezione della richiesta e in assenza di Sinistro, Europ Assistance rimborsa all'Assicurato il premio non usufruito trattenendo le imposte, se già versate da Europ Assistance.

Art. 12. - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Europ Assistance quando ti fornisce le Garanzie potrebbe venire a conoscenza e utilizzare i dati personali di altre persone. Aderendo alla Polizza ti impegni a far conoscere a queste persone l'Informativa sul trattamento dei dati e a farti dare il loro consenso scritto al trattamento dei loro dati relativi alla salute per finalità assicurative. Puoi usare la seguente formula di consenso: "Ho letto l'Informativa sul trattamento dei dati e acconsento al trattamento dei miei dati personali relativi alla salute necessari alla gestione della polizza da parte di Europ Assistance Italia e dei soggetti indicati nell'informativa."

Condizioni di Assicurazione Mod. TAD 497/2

SEZIONE I – DESCRIZIONE DELLE GARANZIE



Che cosa è assicurato?

Art. 13. - OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE

GARANZIA SPESE DI ANNULLAMENTO VIAGGIO O LOCAZIONE

Puoi richiedere questa garanzia quando devi annullare l'**intero soggiorno viaggio prenotato**, prima dell'inizio del viaggio stesso per una delle cause che trovi in questo elenco, purché **involontarie ed imprevedibili** al momento della prenotazione e **che ti impediscono di partecipare al viaggio**:

- a) malattia, infortunio (per i quali ci siano certificati e documenti medici che dimostrino l'impossibilità di partecipare al viaggio), o decesso:
 - tuo;
 - di un tuo Familiare, o del tuo Socio/Contitolare dell'Azienda o studio associato. Se queste persone non sono iscritte al viaggio insieme e contemporaneamente a te, in caso di malattia grave o infortunio, **devi dimostrare che è necessaria la tua presenza**;
 - di un tuo accompagnatore che deve essere assicurato e iscritto al viaggio insieme e contemporaneamente a te.

In caso di malattia grave o di infortunio di una delle persone sopra indicate i medici di Europ Assistance possono di effettuare un controllo medico;

- b) se vieni assunto o licenziato da parte del datore di lavoro e non puoi utilizzare le ferie che avevi a disposizione;
- c) un incendio o una calamità naturale provoca gravi danni materiali alla tua casa o alla sede di Impresa dell'Assicurato o dell'unico Compagno di Viaggio ed è necessario che tu sia presente e nessuno ti può sostituire;
- d) una calamità naturale ti impedisce di raggiungere, o il luogo di partenza del viaggio organizzato o il bene locato;
- e) citazione o convocazione in Tribunale davanti al Giudice Penale o convocazione in qualità di Giudice Popolare successivamente alla tua iscrizione al viaggio;
- f) convocazione per le pratiche di adozione di un minore;
- g) positività da Covid-19 accertata da referti con esiti positivi che abbia colpito:
 - direttamente te e/o i tuoi familiari conviventi;
 - direttamente il tuo compagno di viaggio.

Europ Assistance indennizza la penale, applicata contrattualmente dall' Operatore Turistico:

- a te
- e, purché assicurati ed iscritti sulla medesima pratica:
 - ai tuoi familiari;
 - ad uno dei tuoi compagni di viaggio.

Se non ci sono familiari assicurati ed iscritti con te sulla medesima pratica, il rimborso si estende a due Compagni di viaggio. (Estensione non operante in caso di viaggi di gruppo).

Europ Assistance rimborsa per intero la penale addebitata fino al massimale previsto nel contratto con l'Organizzazione di viaggio o riportata dal Tour Operator nei propri cataloghi. Il rimborso non può essere mai superiore ad Euro 3.000,00 per Assicurato.

Se più assicurati iscritti al viaggio insieme e contemporaneamente annullano il viaggio, Europ Assistance rimborsa la penale fino ad un importo dato dalla somma dei massimali assicurati per ogni persona, **con il massimo complessivo di Euro 12.000,00 per pratica**.

Europ Assistance non rimborsa:

- i costi di gestione pratica,

Condizioni di Assicurazione Mod. TAD 497/2

- le fee di agenzia,
- le quote d'iscrizione al viaggio.

Attenzione!

Questa garanzia prevede uno Scoperto. Consulta l'art. "Limitazioni delle Garanzie" della Sezione II.

Lo Scoperto non è applicato:

- nel caso di modifica e/o forzata rinuncia al viaggio dovuta a un ricovero ospedaliero superiore ad un giorno (esclusi Day Hospital e Pronto Soccorso)

nel caso di decesso.



Dove valgono le garanzie?

Art. 14. - ESTENSIONE TERRITORIALE

Indica i Paesi dove avviene il sinistro per i quali puoi richiedere le garanzie **ad eccezione di quanto riportato all'Art. "EFFETTO DELLE SANZIONI INTERNAZIONALI SULLA COPERTURA ASSICURATIVA"**.

Tutti i Paesi del Mondo.



Quando cominciano le coperture e quando finiscono?

Art. 15. - DECORRENZA E DURATA

La Garanzia decorre dalla data di prenotazione del Viaggio e dura fino alla data di inizio del Vaggio. Per inizio del Viaggio si intende: il momento del check-in in aeroporto o in caso di check-in anticipato il passaggio dei controlli per l'imbarco, o per locazioni il giorno di inizio del soggiorno.

SEZIONE II – ESCLUSIONI E LIMITAZIONI DELLE GARANZIE



Che cosa non è assicurato?

Art. 16. - ESCLUSIONI

• ESCLUSIONI

Sono esclusi i sinistri provocati da:

- a. dolo o colpa grave salvo quanto indicato nelle singole garanzie;
- b. da alluvioni, inondazioni, eruzioni vulcaniche, terremoti, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturali, fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche;
- c. guerra, scioperi, rivoluzioni, sommosse o movimenti popolari, saccheggi, atti di terrorismo e di vandalismo.
- d. epidemie o pandemie in base a quanto dichiarato dall' Organizzazione Mondiale della Sanità ad eccezione di Covid-19;
- e. conseguenze indirette dell'epidemia/pandemia da Covid 19.
- f. tutto quanto non indicato all'art. "Oggetto dell'Assicurazione" per le singole prestazioni/garanzie.

Sono inoltre esclusi i seguenti casi:

- il mancato rispetto delle ordinanze/norme imposte dagli organi di controllo/dei paesi ospitanti o dei paesi di origine;
- le conseguenze dovute o riconducibili a quarantene o misure restrittive della libertà di movimento decise dalle autorità competenti che isolino il Comune/zone territoriali più estese in cui ti trovi durante il Viaggio;
- missioni di lavoro che prevedano lo svolgimento di attività prevalentemente di natura manuale e/o manifatturiera e/o con l'ausilio di strumenti e macchinari meccanici o industriali.

Condizioni di Assicurazione Mod. TAD 497/2

Salvo quanto indicato nelle singole Garanzie, non sono assicurate le spese dovute o riconducibili/conseguenti a quarantena o ad altre misure restrittive della libertà di movimento, decise dalle competenti Autorità Internazionali e/o locali, intendendosi per Autorità locali qualsiasi autorità competente del Paese di origine o di qualsiasi Paese dove hai pianificato il tuo Viaggio o attraverso il quale stai transitando per raggiungere la tua destinazione.

È inoltre escluso:

- qualsiasi viaggio intrapreso per la partecipazione a gare/competizioni che comportino attività estreme;
- i viaggi di lavoro;
- qualsiasi viaggio che fai allo scopo di effettuare: visite, controlli, ricoveri, interventi chirurgici.

Non sei assicurato INOLTRE se i casi di annullamento dipendono o sono provocati da:

- a. furto, rapina, smarrimento dei documenti di riconoscimento e/o di viaggio;
- b. malattie mentali e disturbi psichici in genere, comprese le sindromi organiche cerebrali, i disturbi schizofrenici, i disturbi paranoici, le forme maniaco-depressive e le relative conseguenze/complicanze;
- c. malattie dipendenti dalla gravidanza oltre la 26ma settimana di gestazione e dal puerperio;
- d. malattie croniche;
- e. malattie preesistenti;
- f. infortunio, che si verifica prima della conferma del viaggio;
- g. conseguenze e/o complicanze di infortuni avvenuti prima della conferma del viaggio;
- h. il fallimento del vettore aereo o del Tour Operator/Agenzia Viaggi/Struttura ricettiva extra alberghiera;
- i. caparre e/o acconti non giustificati da documenti fiscali di penale;
- j. mancato invio della comunicazione (di cui all'art. "OBBLIGHI DELL'ASSICURATO IN CASO DI SINISTRO") da parte tua entro la data di inizio del viaggio/soggiorno, fatta eccezione per i casi di rinuncia causati da morte o ricovero ospedaliero di almeno 24 ore consecutive (Day Hospital e Pronto Soccorso esclusi) di un familiare.

PAESI ESCLUSI

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



Ci sono limiti di copertura?

Art. 17. - EFFETTO DELLE SANZIONI INTERNAZIONALI SULLA COPERTURA ASSICURATIVA

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

- fornire la copertura assicurativa,
- pagare i sinistri

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

Le "SANZIONI INTERNAZIONALI" sono misure restrittive, ossia limitazioni o divieti imposti delle disposizioni nazionali e/o internazionali. Sono applicabili a individui, gruppi o entità. A titolo esemplificativo e non esaustivo le sanzioni internazionali possono essere adottate da ONU, Unione Europea, Stati Uniti d'America, Regno Unito, singole Nazioni.

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

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

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

Condizioni di Assicurazione Mod. TAD 497/2

Se sei una "United States Person" e sei a Cuba o in Venezuela, per beneficiare della copertura assicurativa devi dimostrare ad *Europ Assistance Italia S.p.A.* di essere a Cuba o in Venezuela rispettando le leggi USA. Senza l'autorizzazione al tuo soggiorno a Cuba o in Venezuela, *Europ Assistance Italia S.p.A.* non può fornire la copertura assicurativa.

Art. 18. - LIMITAZIONI DELLE GARANZIE

• LIMITAZIONI DI VIAGGIO

Non sei coperto se viaggi in un Paese, una regione o area geografica per la quale l'autorità governativa competente nel tuo Paese di residenza o nel Paese di destinazione o ospitante ha sconsigliato di recarsi o comunque di risiedere, anche temporaneamente.

• LIMITI DI SOTTOSCRIZIONE

Non puoi comprare questa polizza, oltre le 24 ore dalla prenotazione del Viaggio.

• SCOPERTI

La garanzia prevede:

- nessuno scoperto, nel caso di rinuncia e/o modifica del viaggio per ricovero superiore a 3 giorni o decesso.
- uno scoperto del 15% dell'ammontare della penale, per gli altri casi.

Se la penale è superiore al massimale garantito, lo scoperto viene calcolato su quest'ultimo.

Se non consenti ad *Europ Assistance* di inviare un proprio medico per certificare le tue reali condizioni di salute, *Europ Assistance* applicherà uno scoperto aggiuntivo del 30%.

Questa regola non si applica nei casi di decesso o ricovero ospedaliero.

• FORMA DELL'ASSICURAZIONE

La garanzia di questa polizza è valida se la sottoscrivi per l'intero costo del tuo viaggio. Nel costo devi includere i costi di gestione pratica.

Esempio di scoperto:

ammontare del danno stimato	Euro 100,00
scoperto 15 %	Euro 15,00
danno indennizzabile/rimborsabile nei limiti del massimale	Euro 85,00 (100,00 – 15,00)

SEZIONE III – OBBLIGHI DELL'ASSICURATO E DI EUROP ASSISTANCE



Che obblighi hai e che obblighi ha l'impresa?

Art. 19. - OBBLIGHI DELL'ASSICURATO IN CASO DI SINISTRO

Dovrai denunciare il sinistro nei seguenti modi:

- accedendo al portale <https://sinistrionline.europassistance.it> o al sito www.europassistance.it alla sezione SINISTRI. Devi seguire le istruzioni.
oppure
- scrivendo una raccomandata A/R ad *Europ Assistance - Ufficio Liquidazione Sinistri* (indicando la garanzia per la quale denunci il sinistro) - Via del Mulino n. 4 – 20057 Assago (MI).

Devi fornire i seguenti dati/documenti:

- il tuo nome, cognome e indirizzo

Condizioni di Assicurazione Mod. TAD 497/2

- il tuo numero di telefono;
- Il codice identificativo di Europ Assistance + n° di pratica";
- le circostanze dell'accaduto;
- la data di avvenimento del sinistro;
- luogo in cui tu o le persone che hanno dato origine al sinistro siete reperibili.

I tempi per la denuncia del sinistro sono indicati nelle singole garanzie.

OLTRE A QUESTO, DEVI DARCI ALTRE INFORMAZIONI/DOCUMENTI, COME DI SEGUITO INDICATO:

In caso di Sinistro devi comunicare all'organizzazione viaggi o agenzia o al vettore la rinuncia formale al Viaggio e devi **effettuare una denuncia entro e non oltre i 5 giorni da quando si è verificata la causa della rinuncia e comunque entro la data di inizio Viaggio se il termine di 5 giorni cade dopo la data di inizio del Viaggio.**

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

- il tipo di patologia;
- l'inizio e il termine della patologia.

Entro 15 giorni dalla denuncia di cui sopra, devi inviare ad Europ Assistance Italia S.p.A. i seguenti documenti:

- copia della tessera Europ Assistance;
- documentazione oggettivamente provante la causa della rinuncia/modifica, in originale;
- documentazione attestante il legame tra te e l'eventuale altro soggetto che ha determinato la rinuncia;
- in caso di malattia o infortunio, certificato medico attestante la data dell'infortunio o dell'insorgenza della malattia, la diagnosi specifica e i giorni di prognosi;
- in caso di ricovero, copia conforme all'originale della cartella clinica;
- in caso di decesso, il certificato di morte;
- scheda di iscrizione al viaggio o documento analogo;
- ricevute (acconto, saldo, penale) di pagamento del viaggio o locazione;
- estratto conto di conferma emesso dall'Organizzazione;
- fattura relativa alla penale addebitata emessa dalla Contraente e dall'Organizzazione;
- copia del biglietto annullato;
- programma e regolamento del viaggio;
- documenti di viaggio (visti, ecc.);
- contratto di conferma viaggio.

In caso di penale addebitata dal vettore aereo/compagnia di navigazione:

- conferma dell'acquisto del biglietto o documento analogo o ricevuta di pagamento dello stesso;
- copia del biglietto aereo/navale annullato attestante gli importi addebitati al cliente.

In caso di annullamento per Covid-19:

- referto degli esami di positività Covid-19 (tampone e/o test sierologico);
- certificato dell'Ospedale in cui sei stato ricoverato per Covid-19.

Per la gestione dei sinistri:

Europ Assistance ti può chiedere altri documenti necessari per valutare il sinistro.

Sei obbligato a darglieli.

Se non rispetti i tuoi obblighi in caso di sinistro, Europ Assistance può decidere di non rimborsarti.

Questo è stabilito dal Codice Civile all'art. 1915.

Condizioni di Assicurazione Mod. TAD 497/2

Art. 1915 Codice Civile italiano: l'articolo spiega cosa succede all'Assicurato se non denuncia il sinistro al suo assicuratore nei tempi in cui lo ha richiesto.

L'assicuratore è tenuto a indennizzare l'Assicurato di una somma pari al danno che l'Assicurato ha subito.

Se l'Assicurato si comporta volutamente in modo da causare o aggravare il danno, l'assicuratore può non pagarlo.

Se l'Assicurato causa o aggrava involontariamente il danno, l'assicuratore può pagarlo di meno.

Art. 20. - CRITERI PER LA VALUTAZIONE E LIQUIDAZIONE DEL DANNO

• PAGAMENTO DELL'INDENNIZZO

Per tutte le Garanzie ad eccezione dell'Assistenza Europ Assistance, dopo aver ricevuto da te la documentazione necessaria, dopo aver verificato l'operatività della Garanzia e dopo aver fatto gli accertamenti del caso, stabilisce l'Indennizzo/Diaria/rimborso che ti è dovuto e te lo comunica.

Europ Assistance ti paga entro 20 giorni da questa comunicazione.

In caso di morte prima che Europ Assistance ti abbia liquidato l'indennizzo, i tuoi eredi avranno diritto alla liquidazione che ti sarebbe spettata solo dimostrando la sussistenza del diritto all'indennizzo/Diaria/rimborso mediante consegna ad Europ Assistance della documentazione richiesta all'art. "Obblighi dell'Assicurato in caso di Sinistro".

• CRITERI

Il calcolo del rimborso della penale sarà equivalente alle percentuali esistenti alla data in cui si è verificato il sinistro (art. 1914 C.C.). Pertanto, nel caso in cui viene annullato il soggiorno dopo il sinistro, l'eventuale maggior penale rimane a carico della persona assicurata.

RECLAMI

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

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

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

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

PRIMA DI RICORRERE ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA è possibile avvalersi di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, quali:

- **Arbitro Assicurativo (in vigore dal 15.01.2026):** presentando ricorso all'Arbitro Assicurativo tramite il portale disponibile sul sito internet dello stesso (www.arbitroassicurativo.org) dove è possibile consultare i requisiti di ammissibilità, le altre informazioni relative alla presentazione del ricorso stesso e ogni altra indicazione utile;
- **Mediazione:** interpellando un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito www.giustizia.it (Legge 9/8/2013 n. 98);
- **Negoziazione assistita:** tramite richiesta del proprio avvocato ad Europ Assistance Italia S.p.A.

Condizioni di Assicurazione Mod. TAD 497/2

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

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

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

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

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

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

Resta salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria.

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

Europ Assistance Italia S.p.A.

Sede Legale: Via del Mulino n. 4 – 20057 Assago (MI) – tel. 02.58.38.41 – www.europassistance.it. Indirizzo di posta elettronica certificata (PEC): EuropAssistanceitaliaSpA@pec.europassistance.it. Capitale Sociale: Euro 10.000.000,00 IVA: 02357545979 – Registro IVA 0129150523 – Reg. Imprese: C/ 8009794939 – Iscr. Trib. di Milano n. 0129150523 – Iscr. Consob: 110999 – Iscr. Istituto di Previdenza: 02/06/1993 (Gazzetta Ufficiale del 01/07/1993 n. 152) – Iscritta alla sezione I dell'Albo delle Imprese di Assicurazione e riassicurazione al n. 10008 – Società appartenente al Gruppo Generali, iscritto al numero 026 dell'Albo dei Gruppi Assicurativi – Società unipersonale soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

www.europassistance.it



INFORMATIVA PRIVACY

COSA SONO I DATI PERSONALI E COME VENGONO UTILIZZATI DA EUROP ASSISTANCE ITALIA S.P.A.

Informativa sul trattamento dei dati per finalità assicurative

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

I **Dati personali** sono le informazioni che riguardano una persona e che permettono di riconoscerla tra altre persone. Sono Dati personali, ad esempio, il nome e cognome, il numero di carta di identità o di passaporto, le informazioni relative allo stato di salute, come la malattia o l'infortunio, le informazioni relative a reati e condanne penali.

Esistono norme¹ che tutelano i Dati personali per proteggerli da utilizzi non corretti. Europ Assistance Italia, quale Titolare del Trattamento, rispetta queste norme e, anche per questo motivo, desidera informarti su cosa fa dei Tuoi Dati personali.

Se quanto è descritto in questa Informativa non è sufficiente o desideri far valere un diritto previsto dalla normativa, puoi scrivere al **Responsabile della protezione dei dati** presso Europ Assistance Italia - Ufficio Protezione Dati – Via del Mulino, 4 - 20057 Assago (MI) o via mail a UfficioProtezioneDati@europassistance.it

Perché Europ Assistance Italia utilizza i Tuoi Dati personali e cosa succede se non li fornisci o non autorizzi ad usarli

Europ Assistance Italia utilizza i Tuoi Dati personali, se necessario per la gestione delle PRESTAZIONI e GARANZIE anche quelli relativi allo stato di salute o relativi a reati e condanne penali, per le seguenti *finalità assicurative*:

- svolgere l'attività che è prevista dalla Convenzione ovvero per fornire le PRESTAZIONI e GARANZIE; svolgere l'attività assicurativa ovvero ad esempio proporre e gestire la Convenzione, raccogliere i premi, riassicurarsi, fare attività di controllo e statistiche: i Tuoi Dati comuni, che potrebbero essere anche relativi alla Tua posizione (geolocalizzazione), vengono trattati per adempimento contrattuale; per trattare, laddove necessario, i Tuoi Dati relativi allo stato di salute dovrà fornire il Tuo consenso; nel processo di preventivazione e acquisto online di alcune Polizze e in alcuni processi di gestione di PRESTAZIONI e GARANZIE vengono usati *processi decisionali automatizzati*².
- svolgere l'attività assicurativa, prevenire e individuare le frodi, intraprendere azioni legali e comunicare alle Autorità possibili reati, recuperare i crediti, effettuare comunicazioni infragruppo, tutelare la sicurezza del patrimonio aziendale (ad es: degli edifici e degli strumenti informatici), sviluppare soluzioni informatiche, processi e prodotti: i Tuoi Dati, anche quelli relativi allo stato di salute per i quali hai prestato il consenso o relativi a reati e condanne penali, vengono trattati per interesse legittimo della compagnia e di terzi;
- svolgere l'attività che è prevista dalla legge, come ad esempio la conservazione dei documenti di Polizza e di sinistro; rispondere alle richieste delle autorità, come ad esempio dei Carabinieri, dell'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS): i Tuoi Dati, inclusi quelli relativi allo stato di salute o relativi a reati e condanne penali, vengono trattati per adempimento di legge o regolamentari.

Se non fornisci i Tuoi Dati personali e/o non acconsenti ad usarli, Europ Assistance Italia non potrà svolgere l'attività per le *finalità assicurative* e quindi non potrà neppure fornire le PRESTAZIONI e GARANZIE.

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

Europ Assistance Italia, attraverso suoi dipendenti, collaboratori ed anche soggetti/società esterni,³ utilizza i Dati personali che ha ottenuto da Te o da altre persone (come, ad esempio, dalla Contraente della Convenzione, da un tuo parente o dal medico che ti ha curato, da un compagno di viaggio o da un fornitore) sia su carta sia con il computer o app.

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

² Per processo decisionale automatizzato si intende quel processo di gestione che non prevede l'intervento di un operatore: tale processo ha tempi di gestione più brevi. Se vuoi richiedere l'intervento di un operatore in relazione all'acquisto di polizze puoi chiamare o scrivere al Servizio Clienti, in relazione alle Prestazioni puoi chiamare la Struttura Organizzativa e per le Garanzie puoi scrivere alla Liquidazione Sinistri ai contatti presenti sul sito www.europassistance.it e sulla Polizza.

³ Questi soggetti, ai sensi del Regolamento Privacy, vengono designati Responsabili e/o persone autorizzate al trattamento, o operano quali Titolari autonomi o Contitolari, e svolgono compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa. Sono ad esempio: agenti, subagenti ed altri collaboratori di agenzia, produttori, mediatori di assicurazione, banche, SIM ed altri canali di acquisizione; assicuratori, coassicuratori e riassicuratori, fondi pensione, attuari, legali e medici fiduciari, consulenti tecnici, soccorsi stradali, periti, autofficine, centri di demolizione di autoveicoli, strutture sanitarie, società di liquidazione dei sinistri ed altri erogatori convenzionati di servizi, società del Gruppo Generali ed altre società che svolgono servizi di gestione dei contratti e delle prestazioni, servizi informatici, telematici, finanziari, amministrativi, di archiviazione, di gestione della corrispondenza, di revisione contabile e certificazione di bilancio, nonché società specializzate in ricerche di mercato e indagini sulla qualità dei servizi.

INFORMATIVA PRIVACY

Per le *finalità assicurative* Europ Assistance Italia potrà comunicare i Tuoi Dati personali, se necessario, a soggetti privati e pubblici che operano nel settore assicurativo ed altri soggetti che sono coinvolti nella gestione dei rapporti con te in essere o che svolgono compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa⁴.

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

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

Per quanto tempo Europ Assistance Italia conserva i Tuoi Dati personali

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

- I Dati personali contenuti nei contratti di assicurazione, trattati di assicurazione e contratti di coassicurazione, fascicoli di sinistro e contenzioso, vengono conservati per 10 anni dalla ultima registrazione ai sensi delle disposizioni del Codice Civile o per ulteriori 5 anni ai sensi delle disposizioni regolamentari assicurative.
- I Dati personali comuni raccolti in qualsiasi occasione (ad esempio stipula di una Polizza, richiesta di un preventivo..) accompagnati da consenso/rifiuto del consenso per le promozioni commerciali e la profilazione vengono conservati senza scadenza, così come le evidenze delle relative modifiche da Te apportate nel corso del tempo al consenso/rifiuto. Rimane fermo il Tuo diritto ad opporsi in ogni momento a tali trattamenti e a richiedere la cancellazione dei Tuoi dati laddove non sussistano condizioni contrattuali o normative che prevedano la necessaria conservazione.
- I Dati personali raccolti a seguito dell'esercizio dei diritti degli interessati vengono conservati per 10 anni dall'ultima registrazione ai sensi delle disposizioni del Codice Civile
- I Dati personali di soggetti che hanno frodato o tentato di frodare vengono conservati anche oltre il termine di 10 anni.

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

Quali sono i Tuoi diritti a tutela dei Tuoi Dati personali

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

Come puoi fare per far valere i Tuoi diritti a tutela dei Tuoi dati personali

- Per conoscere quali sono i Tuoi Dati personali utilizzati da Europ Assistance Italia (diritto di accesso);
- per chiedere di rettificare (aggiornare, modificare) o, se possibile, cancellare, limitare ed esercitare il diritto di portabilità sui Tuoi Dati personali trattati presso Europ Assistance Italia;
- per opporsi al trattamento dei Tuoi Dati personali basato sull'interesse legittimo del titolare o di un terzo salvo che il titolare o il terzo dimostri la prevalenza di detti interessi legittimi rispetto ai Tuoi oppure tale trattamento sia necessario per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; per opporsi al trattamento dei Tuoi Dati personali per finalità di marketing diretto
- se il trattamento che ha posto in essere il Titolare si basa sul suo consenso, per revocare il consenso prestato, fermo restando che la revoca del consenso precedentemente prestato non toglie liceità al trattamento effettuato prima della revoca,

⁴ Alla Contraente della Convenzione, altre filiali di Europ Assistance, Società del Gruppo Generali e altri soggetti quali ad esempio intermediari assicurativi (agenti, brokers, subagenti, banche); compagnie di coassicurazione o di riassicurazione; avvocati, medici, consulenti e altri professionisti; fornitori come carrozzerie, soccorritori, demolitori, strutture sanitarie, società che gestiscono i sinistri, altre società che forniscono servizi informatici, telematici, finanziari, amministrativi, di archiviazione, di mailing, di profilazione e che rilevano il grado di soddisfazione dei clienti. Le informative sul trattamento dei dati dei soggetti privati e pubblici che operano nel settore assicurativo e degli altri soggetti che svolgono compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa che agiscono quali Titolari del Trattamento si trovano presso gli stessi (es presso i fornitori) e/o su www.europassistance.it.

INFORMATIVA PRIVACY

in qualsiasi momento puoi scrivere a:

Ufficio Protezione Dati - Europ Assistance Italia SpA – Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI),

anche via mail: UfficioProtezioneDati@europassistance.it

Modifiche e aggiornamenti dell'Informativa

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

ALLEGATO A - GLOSSARIO

ALLEGATO A – GLOSSARIO

Assicurato: la persona fisica (a cui ci rivolgiamo dando del tu) che ha acquistato un pacchetto turistico presso la Contraente e ha sottoscritto la polizza in Italia o tramite sito italiano della Contraente. Il nominativo deve essere riportato sul Modulo di Adesione.

Avaria: è il danno del bagaglio durante la navigazione o il volo.

Bagaglio: la valigia, la borsa e lo zaino che porti in viaggio con te e quello che contengono.

Compagno di viaggio: la persona che viaggia con te ed è assicurata con questa polizza.

Condizioni di Assicurazione: clausole della Polizza che contengono: Condizioni Generali di Assicurazione per l'Assicurato, la descrizione delle Garanzie, i rischi esclusi e le limitazioni delle Garanzie, e gli obblighi dell'assicurato e di Europ Assistance.

Contraente: Going s.r.l. con sede legale e direzione generale in Milano (MI), Piazzale Lorenzo Lotto n. 2 – P.IVA 05197460966.

Conseguenza indiretta: qualsiasi situazione non attribuibile ad esito positivo al Covid-19 che colpisca te e/o i tuoi familiari/compagno di viaggio.

Europ Assistance: la società di assicurazione, cioè Europ Assistance Italia S.p.A. con sede in Via del Mulino n. 4 - 20057 Assago (MI) – Impresa autorizzata all'esercizio delle assicurazioni, con decreto del Ministero dell'Industria del Commercio e dell'Artigianato n. 19569 del 2 giugno 1993 (Gazzetta Ufficiale del 1° luglio 1993 n. 152) – Iscritta alla sezione I dell'Albo delle Imprese di assicurazione e riassicurazione al n. 1.00108 – Società appartenente al Gruppo Generali, iscritto all'Albo dei Gruppi assicurativi – Società unipersonale soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

Familiare: il tuo coniuge, convivente, i tuoi figli, genitori, genero o nuora, fratelli, sorelle, cognati, suoceri, nonni, zii, cugini di primo grado, nipoti fino al 3° grado di parentela, nonché quant'altri conviventi con te stabilmente purché risultante da regolare certificazione.

Franchigia: è la somma che rimane a carico tuo al momento della liquidazione del sinistro.

Garanzia: l'assicurazione che è diversa dall'assicurazione assistenza e per la quale, nel caso di un sinistro, Europ Assistance riconosce un indennizzo.

Guasto: il danno subito dal veicolo per usura, difetto, rottura, mancato funzionamento di sue parti tali da rendere impossibile per te l'utilizzo dello stesso in condizioni normali.

Indennizzo/Risarcimento: la somma che Europ Assistance ti paga in caso di sinistro.

Infortunio: l'evento dovuto a causa fortuita, violenta ed esterna che provoca lesioni fisiche oggettivamente constatabili che possono avere come conseguenza la morte, una invalidità permanente o una incapacità temporanea a svolgere le tue normali attività quotidiane.

Istituto di Cura: l'ospedale pubblico, la clinica o la casa di cura, sia convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale che privati, regolarmente autorizzati all'assistenza ospedaliera. Non sono considerati Istituti di cura, gli stabilimenti termali, le case di convalescenza e soggiorno, le cliniche aventi finalità dietologiche ed estetiche.

Norme che regolano la Convenzione in generale: Clausole della Convenzione che disciplinano gli obblighi a carico della Contraente e di Europ Assistance.

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

Malattia cronica: la malattia preesistente con carattere evolutivo/peggiorativo, di cui l'Assicurato è a conoscenza alla data della conferma della prenotazione del viaggio assicurato che abbia comportato, negli ultimi 12 mesi ricoveri ospedalieri, trattamenti/terapie, indagini diagnostiche con esito stazionario o peggiorativo.

Malattia preesistente: malattia che sia l'espressione o la conseguenza diretta di situazioni patologiche che si sono verificate prima della conferma della prenotazione del viaggio assicurato.

Massimale/Somma Assicurata: la somma massima pagata da Europ Assistance in caso di sinistro.

Modulo di Adesione: il documento che firma l'Assicurato e che contiene i suoi dati anagrafici, l'importo del premio dallo stesso dovuto e la durata della Polizza.

Polizza: il documento costituito dalle Condizioni di Assicurazione e dal Modulo di Adesione.

Premio: la somma dovuta ad Europ Assistance.

Prestazione: l'assistenza erogata in natura, cioè l'aiuto che deve essere fornito all'Assicurato, nel momento del bisogno, da parte di Europ Assistance per mezzo della Struttura Organizzativa.

Residenza: il luogo in cui abiti come risulta da certificato anagrafico.

Ricovero: la permanenza in un Istituto di Cura di almeno una notte.

Rischio: la probabilità che si verifichi il sinistro.

ALLEGATO A - GLOSSARIO

Sinistro: il verificarsi dell'evento dannoso per il quale è riconosciuta la prestazione/garanzia assicurativa.

Scoperto: la parte dell'ammontare del danno, che viene dichiarata in percentuale e che rimane obbligatoriamente a carico a tuo con un minimo espresso in valore assoluto.

Spese mediche/farmaceutiche/ospedaliere: sono da intendersi le spese di intervento chirurgico (onorari del chirurgo, dell'aiuto, dell'assistente, dell'anestesista, diritti di sala operatoria e materiale di intervento) e le spese sanitarie (rette di degenza, consulenze medico specialistiche, medicinali, esami ed accertamenti diagnostici). Le rette di degenza indicano il costo della giornata di ricovero in un Istituto di cura. il costo comprende anche l'assistenza medico/infermieristica.

Struttura Organizzativa: la struttura di Europ Assistance Italia S.p.A. - Via del Mulino n. 4 – 20057 Assago (MI), costituita da responsabili, personale (medici, tecnici, operatori), attrezzature e presidi (centralizzati e non) in funzione 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno, che provvede al contatto telefonico con l'Assicurato, all'organizzazione ed erogazione delle Prestazioni di assistenza previste nelle Condizioni di Assicurazione.

United States Person: si intendono:

- i cittadini statunitensi e residenti permanenti, indipendentemente da dove si trovino,
- tutte le persone e le società all'interno degli Stati Uniti d'America,
- tutte le società incorporate negli Stati Uniti d'America e le loro filiali ovunque si trovino;

che devono agire in piena conformità con le sanzioni finanziarie degli Stati Uniti d'America.

Si precisa che anche le subsidiaries estere possedute o controllate da società statunitensi e gli stranieri in possesso di beni di origine statunitensi in alcuni casi devono rispettare le sanzioni degli Stati Uniti d'America.

Vettore: aereo, pullman turistico, treno, nave.

Viaggio: il trasporto, il soggiorno, la locazione, come risultante dal relativo contratto o altro titolo valido o documento di viaggio.