

## Informazione alla clientela

# Assicurazione viaggi

Edizione 2021, versione 2

## Indice

<b>Informazione alla clientela</b> .....	<b>2</b>
1. Chi è il Suo partner contrattuale?.....	2
2. Chi fornisce le prestazioni?.....	2
3. Persone assicurate.....	2
4. Quali rischi sono assicurati e in quale misura?.....	2
5. Dove sono valide le Sue assicurazioni?.....	4
6. Quando sono valide le Sue assicurazioni?.....	4
7. Quali premi e spese di commissione deve versare?.....	4
8. Revisione unilaterale del contratto.....	4
9. Quali sono le conseguenze in caso di mancato pagamento del premio?.....	5
10. Come deve notificare un sinistro?.....	5
11. Esiste un diritto di revoca e quali sono le sue conseguenze?.....	5
12. Protezione dei dati.....	5

La trasparenza è importante per noi. Desideriamo che Lei sappia esattamente chi è il Suo partner contrattuale e cosa Le garantisce la Sua copertura assicurativa. Per questo riassumiamo qui le informazioni su Generali e i punti principali della Sua assicurazione.

I diritti e gli obblighi contrattuali nonché le indicazioni dettagliate sulle singole coperture assicurative sono disponibili in questi documenti:

- polizza assicurativa
- Condizioni generali di assicurazione (CGA)
- condizioni particolari o complementari di assicurazione

Il Suo contratto di assicurazione si basa sul diritto svizzero e fa riferimento alla Legge sul contratto di assicurazione (LCA).

Desidera ulteriori informazioni? Siamo a Sua completa disposizione. Può contattare in qualsiasi momento il nostro Servizio assistenza clienti al numero gratuito +41 800 881 882 oppure la/il Sua/Suo consulente personale.

## Informazione alla clientela

### 1. Chi è il Suo partner contrattuale?

Il Suo partner contrattuale è Generali Assicurazioni Generali SA (Generali). La nostra sede è a Nyon.

Siamo una società anonima di diritto svizzero e apparteniamo al Gruppo Assicurativo Generali con sede a Trieste, in Italia.

### 2. Chi fornisce le prestazioni?

Le prestazioni sono fornite dalle seguenti compagnie:

- **Servizi di Assistenza**  
Europ Assistance (Svizzera) SA  
Una società del Gruppo Assicurativo Generali con sede a Nyon.
- **Prestazioni di protezione giuridica**  
Fortuna Compagnia di Assicurazione di Protezione Giuridica SA  
Una società di Generali Svizzera con sede ad Adliswil.

### 3. Persone assicurate

L'assicurato è Lei in quanto contraente, purché abbia domicilio in Svizzera.

Esistono due tipi di contratto: assicurazione individuale e assicurazione di famiglia.

#### 1. Assicurazione individuale

Sono assicurati:

- Lei come persona singola
- i minorenni che non vivono con Lei nella stessa economia domestica. **Requisito:** i minorenni devono trovarsi in viaggio con Lei senza i loro genitori. Durante il viaggio è Lei ad avere la responsabilità per i minorenni

#### 2. Assicurazione di famiglia

Sono assicurati:

- Lei come persona singola
- le persone che vivono con Lei nella stessa economia domestica
- i Suoi figli che non vivono con Lei nella stessa economia domestica
- i minorenni che non vivono con Lei nella stessa economia domestica. **Requisito:** i minorenni devono trovarsi in viaggio con Lei senza i loro genitori. Durante il viaggio è Lei ad avere la responsabilità per i minorenni

### 4. Quali rischi sono assicurati e in quale misura?

Di seguito trova una breve panoramica delle varie coperture assicurative che La aiuterà a scegliere la copertura ottimale per le Sue esigenze. Ulteriori dettagli sugli eventi assicurati, le prestazioni e le esclusioni sono illustrati nelle Condizioni generali di assicurazione (CGA).

Questa è un'assicurazione contro i danni.

#### Importante: definizione di viaggio

Un viaggio dura al massimo 365 giorni. Include almeno un pernottamento al di fuori del domicilio abituale. Oppure si parla di viaggio quando ci si allontana di almeno 30 km dal domicilio. Questi criteri non si applicano all'Assistenza veicoli.

### Servizi

In caso di domande e casi d'urgenza nell'ambito del Suo viaggio assicurato – sia prima sia durante il viaggio – noi Le garantiamo i seguenti servizi. L'intervento per rimediare a eventuali danni, svolgere riparazioni, apportare modifiche al viaggio o operazioni simili sono a Suo carico. Lei riceve informazioni e assistenza riguardo ai seguenti temi:

- informazioni sulla destinazione del viaggio (vaccinazioni, formalità alla frontiera ecc.)
- Assistenza SOS a casa (per situazioni di emergenza a casa)
- assistenza in caso di perdita o furto di documenti di viaggio o del telefono durante il viaggio
- assistenza psicologica telefonica
- assistenza in caso di modifiche di viaggio impreviste
- servizio di traduzione e interpretariato

### Spese di annullamento

Deve disdire o rimandare il viaggio. Questo comporta delle spese. Per determinati eventi, definiti nell'articolo E1 delle CGA, noi Le paghiamo le spese di annullamento e altre spese prima del viaggio. Garantiamo questa prestazione solo se l'evento assicurato si verifica dopo la prenotazione del viaggio.

Sono eventi assicurati ad esempio:

- malattia, infortunio, gravi complicazioni in gravidanza, scomparsa, decesso
- malattia, infortunio o decesso del Suo animale domestico
- inaspettato peggioramento di una malattia cronica
- la perdita del posto di lavoro, l'assunzione imprevista di una nuova posizione lavorativa o un improvviso licenziamento del Suo sostituto al lavoro
- eventi straordinari, come ad esempio terremoto, sciopero, disordini, eventi bellici o paesi a rischio (dove il DFAE sconsiglia di viaggiare)
- panne e guasti del mezzo di trasporto nel viaggio di andata e nella continuazione del viaggio
- furto di documenti personali o furto con scasso nel Suo domicilio così come i danni al Suo domicilio dovuti a incendi o a eventi naturali
- convocazioni in tribunale o a prestare servizio

Non sono invece assicurati i peggioramenti di malattie croniche che potevano essere previsti. Non sono assicurate nemmeno le complicazioni a seguito di trattamenti medici od operazioni il cui svolgimento era già pianificato prima della prenotazione del viaggio. Ulteriori esclusioni sono elencate nelle CGA nell'articolo E2 e anche nella sezione C «Esclusioni generali».

Noi paghiamo le spese di annullamento del Suo viaggio se Lei non può partire a causa di un evento assicurato. Noi paghiamo anche le spese per le attività che Lei ha prenotato presso la destinazione del Suo viaggio, ad es. soggiorni linguistici, biglietti di ingresso, corsi, immobili in affitto ecc. Paghiamo le spese fino a un importo massimo di CHF 50000.– per evento nell'assicurazione individuale e di CHF 100000.– per evento nell'assicurazione di famiglia. Se può posticipare la partenza del Suo viaggio, noi paghiamo la somma relativa alla parte

di viaggio di cui Lei non ha potuto godere, anche in questo caso fino a un importo massimo di CHF 50000.– per evento nell'assicurazione individuale e di CHF 100000.– per evento nell'assicurazione di famiglia. Ulteriori prestazioni sono elencate nell'articolo E3 delle CGA.

### **Assistenza persone**

Deve rientrare dal Suo viaggio prima o dopo il previsto o interrompere il viaggio. Oppure alcuni problemi Le impediscono di continuare il viaggio. Questa assicurazione copre le conseguenze di eventi imprevisti che si verificano durante il viaggio. Comprende l'Assistenza medica e l'Assistenza viaggi. Ecco una breve panoramica:

### **Assistenza medica**

- malattia, infortunio, gravi complicazioni in gravidanza, scomparsa, decesso

### **Assistenza viaggi**

- malattia, infortunio, gravi complicazioni in gravidanza, scomparsa, decesso
- danno materiale presso il domicilio
- eventi straordinari
- guasto del mezzo di trasporto
- deterioramento o furto di farmaci salvavita
- deterioramento o furto di documenti di viaggio

Non sono assicurati i peggioramenti di malattie croniche che potevano essere previsti. Non sono assicurate nemmeno le complicazioni a seguito di trattamenti medici od operazioni il cui svolgimento era già pianificato prima della prenotazione del viaggio. Ulteriori esclusioni sono elencate nelle CGA nell'articolo F2 e anche nella sezione C «Esclusioni generali».

Nel quadro dell'**Assistenza medica** organizziamo e paghiamo le seguenti prestazioni:

- interventi di ricerca e recupero
- trasporti d'urgenza
- viaggio di rientro anticipato o posticipato con un rimpatrio
- spese di cura all'estero, se sono soddisfatti i requisiti
- spese supplementari nell'ambito di un'Assistenza medica, come ad esempio spese in caso di decesso, spese per un viaggio di rientro posticipato, viaggio sostitutivo o accompagnamento di figli minorenni al domicilio, recupero del veicolo e spese per visite

Nel quadro dell'**Assistenza viaggi** organizziamo e paghiamo le seguenti prestazioni:

- viaggio di rientro anticipato
- viaggio di rientro posticipato
- viaggio di rientro temporaneo
- coincidenza mancata
- struttura di alloggio danneggiata
- perdita di farmaci salvavita
- perdita dei documenti di viaggio

### **Assistenza veicoli**

Lei viaggia con un veicolo di peso fino a 7,5 tonnellate. Il Suo veicolo si guasta e Lei non può più proseguire il viaggio. Questo comporta delle spese. Nei casi seguenti organizziamo e

paghiamo il soccorso stradale e i servizi di Assistenza così come ulteriori spese. Noi forniamo le prestazioni in qualsiasi momento. Il veicolo può essere in panne. Ciò può accadere ad esempio per via di una collisione, un furto o danno in seguito a eventi naturali, incendio, atto vandalico ecc.

Sono esclusi dalla copertura assicurativa in particolare le vetture a noleggio e i veicoli con targhe professionali. Non sono assicurati eventi come guasti del veicolo a causa di difetti già visibili, guida su strade non autorizzate o non idonee e spese di riparazione e per i pezzi di ricambio. Ulteriori esclusioni sono elencate nelle CGA negli articoli G2, G4 e nella sezione C «Esclusioni generali».

In caso di sinistro in Svizzera o all'estero ci assumiamo anche l'organizzazione e le spese del soccorso stradale o della riconduzione del veicolo. La riconduzione del veicolo si applica tuttavia solo ai veicoli fino a 3,5 tonnellate.

### **Protezione giuridica viaggi e circolazione**

Con questa assicurazione difendiamo i Suoi interessi nel caso in cui Lei rimanga coinvolto nei seguenti eventi in Svizzera o all'estero:

- incidente stradale in qualità di conducente di un'autovettura
- revoca della licenza di condurre
- infortunio in qualità di pedone, ciclista, motociclista o passeggero di un veicolo terrestre, natante o velivolo o a seguito della pratica di un'attività sportiva
- vittima di un atto violento, una rapina o un furto semplice
- controversie contrattuali relative a o durante un viaggio

Nei casi giuridici assicurati, le spese per la difesa sono coperte fino a un importo massimo di CHF 250000.– (in tutto il mondo).

Nell'articolo H3 delle CGA trova gli eventi che sono esclusi dall'assicurazione di protezione giuridica. Si tratta in particolare di esclusioni di sinistri nei quali il conducente guidava con un tasso alcolemico pari o superiore all'1,5‰ oppure senza una valida licenza di condurre.

### **Assicurazione bagagli**

Il Suo bagaglio è assicurato. La copertura assicurativa inizia nel momento in cui Lei abbandona il Suo domicilio per mettersi in viaggio e termina appena Lei fa rientro al Suo domicilio.

Sono assicurati il furto, la rapina e il danno o la distruzione del bagaglio che viaggia insieme a Lei. Il bagaglio da Lei affidato a una società di trasporti è coperto contro la perdita o il danno durante il trasporto. È inoltre coperto un ritardo del bagaglio di almeno quattro ore nel viaggio di andata.

Non sono assicurati lo spostamento o la perdita del bagaglio o danni per effetto di usura. Il bagaglio non è nemmeno assicurato durante l'utilizzo da parte Sua. Anche il tragitto lavorativo e i valori pecuniari sono esclusi da questa assicurazione. Ulteriori esclusioni sono elencate nelle CGA nell'articolo I4 e nella sezione C «Esclusioni generali».

In caso di furto, danno o perdita noi paghiamo l'importo necessario all'acquisto di una cosa nuova di pari valore a quello

della cosa al momento del sinistro fino a un importo massimo di CHF 3000.– per evento nell'assicurazione individuale e di CHF 5000.– per evento nell'assicurazione di famiglia. La franchigia per sinistro è di CHF 200.–. Se nel viaggio di andata il Suo bagaglio arriva con un ritardo di almeno quattro ore, noi paghiamo le spese per l'acquisto di oggetti sostitutivi strettamente necessari. La copertura massima è di CHF 1000.– per persona e CHF 2000.– per evento (esclusa la franchigia).

### **Copertura franchigia per veicoli a noleggio (CDW)**

È assicurata l'assunzione della franchigia per vetture a noleggio fino a 3,5 tonnellate nel quadro di un contratto di noleggio con una società di noleggio in Svizzera o all'estero fino a un importo massimo di CHF 10000.–. Ci assumiamo la franchigia in caso di furto e danno, ad esempio in seguito a collisione, atto vandalico o eventi naturali.

Sono esclusi dalla copertura assicurativa in particolare i veicoli con targhe professionali. Non sono inoltre coperti i veicoli di società di car-sharing in Svizzera. Non sono assicurati nemmeno i danni dovuti a violazioni contrattuali e alla perdita o al danneggiamento delle chiavi del veicolo. Ulteriori esclusioni sono elencate nelle CGA negli articoli J2 e J4 e nella sezione C «Esclusioni generali».

### **5. Dove sono valide le Sue assicurazioni?**

La validità territoriale varia a seconda della copertura assicurativa:

- **Assistenza persone:** i servizi di Assistenza sono assicurati in Svizzera e all'estero. Sono escluse le spese di cura, che sono assicurate solo all'estero.
- **Assistenza veicoli:** i servizi sono assicurati in tutti i paesi che hanno sottoscritto la «Carta d'assicurazione internazionale», incluso il Kosovo. La copertura si estende ai trasporti via mare se il luogo di imbarco e di sbarco si trova nell'ambito di validità territoriale.
- **Assicurazione di protezione giuridica viaggi e circolazione:** la copertura assicurativa si applica a casi giuridici che si verificano nei paesi in cui sono garantiti i principi dello Stato di diritto, se il foro competente si trova in uno di questi paesi, se è applicabile il diritto di uno di questi paesi e la sentenza è eseguibile nel paese interessato.
- **Assicurazione bagagli:** le prestazioni assicurative si applicano in Svizzera e all'estero.
- **Copertura franchigia per veicoli a noleggio (CDW):** le prestazioni assicurative si applicano in Svizzera e all'estero.

### **6. Quando sono valide le Sue assicurazioni?**

La durata del contratto e l'inizio della copertura assicurativa sono indicati nella polizza.

Nel caso in cui il contratto non venga disdetto né da parte nostra né da parte Sua, l'assicurazione si rinnova tacitamente di un anno alla conclusione della sua durata. Anche se il contratto è stato concluso per una durata più lunga, vi si può recedere alla fine del terzo anno e di ogni anno successivo. Si può recedere in ogni tempo dal contratto per gravi motivi. La disdetta deve avvenire con un preavviso di tre mesi per iscritto o in un'altra forma che consenta la prova per testo.

Qualora Lei trasferisca il Suo domicilio all'estero, il contratto si estingue al termine dell'anno assicurativo in corso.

In caso di sinistro, il contratto può essere disdetto entro i termini seguenti:

- per Generali: al più tardi al versamento dell'indennità
- per Lei: al più tardi 14 giorni dopo che è stato informato in merito all'avvenuto pagamento

In caso di disdetta da parte Sua o di Generali, la copertura assicurativa termina 14 giorni dopo la ricezione della disdetta.

### **7. Quali premi e spese di commissione deve versare?**

Lei deve pagare i premi annualmente alla data indicata nella polizza. Se versa solo una parte del premio, Generali fattura un supplemento per ogni rata. Il Suo premio dipende dai rischi assicurati e dall'estensione della copertura scelta.

### **Rimborso del premio**

In caso di disdetta del contratto nel corso dell'anno assicurativo, Generali Le rimborsa la parte del premio anticipata, per il periodo assicurativo non ancora scaduto, eccetto se:

- noi abbiamo fornito la prestazione assicurata e successivamente non sussiste più alcun rischio o
- Lei disdice il contratto entro un anno dalla stipulazione dello stesso in seguito a un danno parziale.

### **Spese di commissione**

Se non paga le fatture, Le richiederemo una spesa di commissione per le diffide. Per la riscossione dei premi, Generali può incaricare un fornitore di servizi di incasso. Questo può addebitare ulteriori tasse.

Generali può applicare tasse per servizi e oneri amministrativi particolari legati al Suo contratto. Ciò include, ad esempio, le tasse per il pagamento dei premi allo sportello postale o per un'ulteriore consegna di documenti già recapitati. È possibile consultare il nostro regolamento relativo alle tasse spese all'indirizzo [generali.ch/tasse](http://generali.ch/tasse).

### **8. Revisione unilaterale del contratto**

Generali ha il diritto di rivedere unilateralmente il contratto di assicurazione in caso di

- modifiche di leggi su cui si basano le disposizioni del contratto di assicurazione, oppure
- modifiche della giurisprudenza di massima istanza o della prassi amministrativa della FINMA che riguardano direttamente il contratto di assicurazione.

Inoltre, Generali può aumentare o ridurre i premi, le franchigie, i periodi di attesa e i limiti di indennità in linea con l'evoluzione dei costi di tale prodotto assicurativo (ad es. aumento delle spese di commissione nel traffico dei pagamenti ecc.).

Ai fini della revisione del contratto, Generali deve comunicarle le modifiche entro 25 giorni prima della fine dell'anno assicurativo in corso. Se Lei non fosse d'accordo con le modifiche, può disdire il contratto per la fine dell'anno assicurativo in corso.

Se Generali non riceve la disdetta al più tardi entro l'ultimo giorno dell'anno assicurativo in corso, le modifiche sono da considerarsi accettate.

Non sussiste motivo di disdetta se le revisioni del contratto sono a Suo favore (ad es. riduzione dei premi o delle franchigie ecc.).

#### **9. Quali sono le conseguenze in caso di mancato pagamento del premio?**

Qualora Lei non pagasse il premio entro i termini previsti, riceverà una diffida di pagamento. Generali Le concederà un termine di pagamento di 14 giorni dal ricevimento della diffida. Se tale termine non verrà rispettato, Generali non sarà tenuta a versare prestazioni. Appena pagherà il premio, compresi gli interessi di mora e le spese di commissione, beneficerà nuovamente della copertura assicurativa.

#### **10. Come deve notificare un sinistro?**

Qualora avvenisse un sinistro, informi al più presto la rispettiva compagnia. La compagnia competente può esigere che la denuncia di sinistro sia effettuata per iscritto o in un'altra forma che consenta la prova per testo.

#### **Europ Assistance: per i servizi di Assistenza**

Telefono: +41 848 800 400

Per iscritto:

Europ Assistance (Svizzera) SA

Avenue Perdtemps 23

1260 Nyon 1

E-mail: [travel@europ-assistance.ch](mailto:travel@europ-assistance.ch)

Online: [generali-ch.eclaims.europ-assistance.com](http://generali-ch.eclaims.europ-assistance.com)

#### **Fortuna: per i servizi di protezione giuridica**

E-mail: [info.rvg@fortuna.ch](mailto:info.rvg@fortuna.ch)

Per iscritto:

Fortuna Compagnia di Assicurazione

di Protezione Giuridica SA

Soodmattenstrasse 2

8134 Adliswil 1

Online: [generali.ch/notificare-un-caso-giuridico](http://generali.ch/notificare-un-caso-giuridico)

È tenuto a fornire alla compagnia interessata tutte le informazioni e i documenti richiesti. In caso di violazione di questi obblighi o del principio di buona fede, la compagnia interessata sarà esonerata dai suoi obblighi a meno che non sia dimostrato che la mancata partecipazione non è dovuta a colpa personale e non ha influenzato il sinistro.

Le azioni fraudolente comportano il rifiuto delle prestazioni e, eventualmente, l'avvio di procedimenti penali.

#### **11. Esiste un diritto di revoca e quali sono le sue conseguenze?**

Lei può revocare la Sua proposta di conclusione del contratto o la dichiarazione di accettazione dello stesso per iscritto o in un'altra forma che consenta la prova per testo. Il termine di revoca è di 14 giorni e decorre dal momento in cui ha proposto o accettato il contratto. Il termine è osservato se ci comunica la revoca, o consegna la dichiarazione di revoca alla posta, entro l'ultimo giorno del termine.

La revoca rende inefficace sin dall'inizio la proposta di conclusione del contratto o la dichiarazione di accettazione. Le prestazioni già ricevute devono essere restituite. Lei non ci deve nessun'altra indennità. Ove l'equità lo richieda, ci deve rifondere in tutto o in parte le spese per gli accertamenti particolari svolti in buona fede in vista della conclusione del contratto.

Non è previsto un diritto di revoca per la copertura provvisoria.

#### **12. Protezione dei dati**

Generali rileva, elabora, trasmette e salva i dati necessari per l'esame della proposta, l'esecuzione del contratto e il rispetto dei requisiti normativi nel rispetto di tutte le disposizioni applicabili relative alla protezione dei dati, in particolare della Legge federale sulla protezione dei dati. I dati personali forniti a Generali possono essere utilizzati da quest'ultima per la valutazione del rischio, il calcolo del premio, la gestione del contratto, per tutte le operazioni correlate alla fornitura delle prestazioni derivanti dal contratto di assicurazione, per analisi statistiche, sondaggi sul grado di soddisfazione della clientela come pure per scopi di marketing e pubblicitari.

È consentita l'eventuale trasmissione a soggetti terzi interessati in Svizzera e all'estero, in particolare a coassicuratori e riassicuratori, ad altre società del Gruppo Generali come pure a creditori pignoratizi, autorità ed avvocati. Se necessario, Generali provvederà a richiedere un'ulteriore autorizzazione separata per la raccolta ed il trattamento di dati. Nel contesto di un evento assicurato, le professioni mediche devono essere sciolte dal segreto d'ufficio nei confronti di Generali. I dati vengono conservati da Generali in forma elettronica o fisica, protetta e confidenziale. I dati vengono conservati per almeno dieci anni a partire dalla risoluzione del contratto o dalla liquidazione di un sinistro. Lo stipulante e la persona assicurata hanno il diritto di chiedere a Generali le informazioni previste a norma di legge sul trattamento dei dati che li riguardano. Ulteriori informazioni sulla protezione dei dati sono disponibili su [generali.ch/protezionedeidati](http://generali.ch/protezionedeidati).