

Assicurazione MULTIGARANZIA per il viaggio

Documento informativo precontrattuale aggiuntivo per i prodotti assicurativi danni
(DIP aggiuntivo Danni)



Inter Partner Assistance S.A. – Rappresentanza Generale per l'Italia
“TRIPY BIGLIETTERIA”

Marzo 2020


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, gli obblighi contrattuali e la situazione patrimoniale dell'impresa.

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

Inter Partner Assistance S.A., Compagnia Internazionale di Assicurazioni e Riassicurazioni, con sede in Belgio, 1050 Bruxelles, Avenue Louise, 166, capitale sociale € 31.702.613 al 100% AXA Partners Holding S.A., opera in Italia in regime di stabilimento. Il contratto viene stipulato dalla Rappresentanza Generale per l'Italia con sede e Direzione Generale in Italia, Via Carlo Pesenti 121 - 00156 Roma, tel. 06 42118.1. Sito internet: www.axa-assistance.it - e-mail: direzione.italia@ip-assistance.com - indirizzo pec: ipaassicurazioni@pec.it
Inter Partner Assistance S.A., è stata autorizzata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia con D.M. 19 ottobre 1993 (G.U. del 23.10.1993 n.250). Numero di iscrizione all'Albo Imprese di Assicurazione e Riassicurazione: I.00014. Part. I.V.A. 04673941003 – Cod. Fisc. 03420940151. Inter Partner Assistance S.A. è assoggettata alla vigilanza della NBB (Banque Nationale de Belgique) e della FSMA (Autorités de surveillance des marchés financiers).

Il patrimonio netto di Inter Partner Assistance S.A. è pari a € 176.718.675, e comprende il capitale sociale pari a € 31.702.613 e le riserve patrimoniali pari a € 13.913.888. L'indice di solvibilità di Inter Partner Assistance S.A. relativo all'intera gestione danni, ossia il rapporto tra l'ammontare del margine di solvibilità disponibile e l'ammontare del margine di solvibilità richiesto dalla normativa vigente, è pari a 121.30%. Per informazioni patrimoniali sulla società (relazione sulla solvibilità e sulla condizione finanziaria dell'impresa) è possibile consultare il sito: www.axa-assistance.it


Al contratto si applica la legge italiana.


 Che cosa è assicurato?	
Assistenza in Viaggio	<p>La Società, in caso di malattia o infortunio dell'Assicurato in viaggio, tramite la Centrale Operativa, organizza ed eroga, 24 ore su 24, le seguenti prestazioni:</p> <ul style="list-style-type: none">• SEGNALAZIONE DI UN MEDICO SPECIALISTA• RIENTRO DEGLI ALTRI ASSICURATI• RIENTRO DEI MINORI ASSICURATI• INVIO MEDICINALI URGENTI• TRADUZIONE DELLA CARTELLA CLINICA• VIAGGIO DI UN FAMILIARE IN CASO DI RICOVERO• PROLUNGAMENTO DEL SOGGIORNO;• RIENTRO DELL'ASSICURATO CONVALESCENTE AL PROPRIO DOMICILIO• ASSISTENZA INFERMIERISTICA DOPO IL RIENTRO• RIENTRO DELLA SALMA• RIENTRO ANTICIPATO• INVIO COMUNICAZIONI URGENTI• ANTICIPO SPESE DI PRIMA NECESSITÀ IN CASO DI FURTO, SCIPPO, RAPINA O SMARRIMENTO DEI MEZZI DI PAGAMENTO• PROTEZIONE CARTE DI CREDITO• ANTICIPO SPESE ASSISTENZA LEGALE• ANTICIPO CAUZIONE PENALE• SPESE TELEFONICHE



Che cosa è assicurato?

Spese Mediche in Viaggio	<p>CON PAGAMENTO DIRETTO – Solo se la Centrale Operativa è preventivamente contattata</p> <p>Qualora l'Assicurato debba sostenere spese mediche/ospedaliere per cure o interventi chirurgici urgenti e non procrastinabili, ricevuti sul posto nel corso del viaggio, durante il periodo di validità della garanzia, la Società terrà a proprio carico i costi con pagamento diretto da parte della Centrale Operativa. La garanzia sarà prestata fino alla data di dimissioni o fino al momento in cui l'Assicurato sarà ritenuto, a giudizio dei medici della Società, in condizioni di essere rimpatriato.</p> <p>Nei casi in cui la Società non possa effettuare il pagamento diretto, le spese saranno rimborsate sempreché autorizzate dalla Centrale Operativa che è stata anche in questo caso preventivamente contattata durante il periodo di ricovero. Nessun rimborso è previsto senza alcun contatto con la Centrale Operativa.</p> <p>A RIMBORSO – Anche senza preventiva autorizzazione della Centrale Operativa, entro i sottolimiti indicati, dietro presentazione di idonea documentazione sia clinica sia fiscale</p> <ol style="list-style-type: none">La Società provvede al rimborso delle spese di trasporto dal luogo dell'evento al centro medico di pronto soccorso o di primo ricovero.La Società provvede al rimborso delle spese per visite mediche e/o farmaceutiche purché sostenute a seguito di prescrizione medica, accertamenti diagnostici, cure ambulatoriali e/o di primo ricovero (compreso il day hospital), sostenute in seguito ad infortunio o malattia occorsi in viaggio.Cure odontoiatriche: La Società provvede al rimborso delle spese per cure odontoiatriche urgenti occorsero durante il viaggio. Cure in seguito ad infortunio: In caso di infortunio verificatosi in viaggio la Società rimborsa anche le spese per visite mediche e accertamenti diagnostici, purché effettuate nei 30 giorni successivi al rientro dal viaggio.La Società provvede al rimborso delle spese per cure riabilitative, incluse quelle fisioterapiche, sostenute in seguito ad infortunio o malattia occorsi in viaggio e che abbiano determinato un ricovero ospedaliero. Sono in garanzia, esclusivamente, le spese sostenute nell'ambito del ricovero ospedaliero stesso o nel periodo di convalescenza immediatamente successivo al ricovero e, comunque, precedente al rientro dal viaggio.
Infortunati sul Mezzo di Trasporto	<p>Caso di morte o invalidità permanente: La Società assicura, dal momento in cui l'Assicurato entra a bordo di un aeromobile, nave, treno o autolinea, fino al momento in cui ne è uscito, gli infortuni che lo stesso subisca quale passeggero, e che entro due anni dal giorno nel quale si sono verificati, abbiano come conseguenza diretta la morte o una invalidità permanente.</p>
Ritardata/Mancata Consegna del Bagaglio	<p>RITARDATA RICONSEGNA DEL BAGAGLIO. In seguito ad un ritardo (rispetto all'orario previsto di arrivo), superiore a 8 ore, nella riconsegna del bagaglio registrato da parte del vettore aereo, la Società rimborsa, nel limite del massimale gli acquisti di articoli di prima necessità (abbigliamento e articoli per l'igiene personale).</p> <p>MANCATA RICONSEGNA DEL BAGAGLIO.</p> <p>Se il ritardo nella riconsegna del bagaglio, di cui al precedente punto, supera le 48 ore, la Società rimborsa, nel limite del massimale gli acquisti di articoli di prima necessità (abbigliamento e articoli per l'igiene personale) effettuati entro 4 giorni (rispetto all'orario previsto di arrivo a destinazione).</p>
Ritardo Aereo	<p>In caso di ritardo documentato del volo di andata, la Società indennizza l'Assicurato per le prime 8 ore complete di ritardo e per le ulteriori 8 ore complete di ritardo.</p>
Annullamento del Biglietto/Titolo di Viaggio	<p>La Società rimborserà all'Assicurato la quota totale o parziale del biglietto/titolo di viaggio che non sia direttamente rimborsabile dalla Compagnia Aerea, Ferroviaria, di Navigazione o Autolinea, secondo quanto stabilito dalle Condizioni di Trasporto vigenti, se il viaggio stesso deve essere annullato in seguito ad una delle seguenti circostanze, involontarie ed imprevedibili al momento della prenotazione:</p> <ol style="list-style-type: none">malattia, infortunio o decesso<ul style="list-style-type: none">- dell'Assicurato o di un suo familiare (v. definizione);- del titolare dell'azienda o dello studio associato;nomina dell'Assicurato a giurato o sua testimonianza resa alle Autorità Giudiziarie;danni materiali all'abitazione dell'Assicurato od ai locali di proprietà ove svolge l'attività commerciale, professionale od industriale a seguito di incendio, furto con scasso o di calamità naturali, di gravità tale da rendere necessaria la sua presenza;impossibilità di raggiungere il luogo di partenza del viaggio a seguito di:<ul style="list-style-type: none">- incidente occorso al mezzo di trasporto durante il tragitto;- calamità naturali. <p>Sono compresi nel rimborso anche le fees di agenzia e i costi aggiuntivi e/o opzionali sostenuti al momento della prenotazione quali: le tasse aeroportuali, le tasse amministrative, gli adeguamenti carburante già previsti alla data di emissione del biglietto, le tariffe per l'imbarco sul vettore aereo del bagaglio, check-in on line, imbarco prioritario.</p> <p>La Società rimborsa la penale addebitata all'Assicurato e, purché assicurati ed iscritti sulla medesima pratica a tutti i suoi familiari e ad uno dei suoi compagni di viaggio.</p>

 Che cosa è assicurato?	
Responsabilità Civile Terzi	<p>La Società risponde delle somme che l'Assicurato sia tenuto a pagare, quale civilmente responsabile ai sensi di legge, a titolo di risarcimento (capitali, interessi e spese) di danni involontariamente cagionati a terzi per morte, lesioni personali e danneggiamenti a cose e animali in conseguenza di un fatto accidentale verificatosi nel periodo di validità della polizza relativamente a fatti della vita privata, con esclusione di ogni responsabilità inerente all'attività professionale.</p>

 Che cosa NON è assicurato?	
Esclusioni Assistenza e Spese Mediche in Viaggio	<p>Le prestazioni non sono dovute nei seguenti casi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) se l'Assicurato (<i>o chi per esso</i>) disattende le indicazioni della Centrale Operativa, ossia richieda di essere dimesso dalla struttura presso la quale è ricoverato, contro il parere dei sanitari della struttura stessa; o rifiuti il trasporto/rientro sanitario. In entrambi i suddetti casi, la Società sospenderà immediatamente l'assistenza e la copertura delle ulteriori spese mediche maturate dal giorno successivo del rifiuto del trasporto/rientro sanitario in Italia; b) pandemia (dichiarata dall'OMS), di gravità e virulenza tale da comportare una elevata mortalità ovvero da richiedere misure restrittive al fine di ridurre il rischio di trasmissione alla popolazione civile c) viaggio intrapreso verso un territorio dove, al momento della partenza, sia operativo un divieto o una limitazione (<i>anche temporanei</i>) emessi da un'Autorità pubblica competente; d) viaggio intrapreso allo scopo di sottoporsi a trattamenti medico/chirurgici; e) se nel luogo di destinazione è in essere o viene dichiarata durante il viaggio una quarantena. <p>Inoltre:</p> <p>Assistenza in Viaggio La Società non prende in carico gli eventi conseguenti a:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) mancato contatto con la Centrale Operativa o, comunque, senza la preventiva autorizzazione della stessa; b) viaggi estremi in zone remote raggiungibili solo con l'utilizzo di mezzi di soccorso speciali. <p>Spese Mediche in Viaggio La Società non prende in carico le spese conseguenti a:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) cure riabilitative e prestazioni fisioterapiche diverse da quelle previste alla sezione Spese Mediche in Viaggio, al punto d); b) acquisto, applicazione, manutenzione e riparazione di apparecchi protesici e terapeutici (elenco non tassativo: affitto/acquisto di stampelle, tutori, sedie a rotelle, ecc); c) infermità mentali, schizofrenia, forme maniacodepressive, psicosi, depressione maggiore in fase acuta; d) cura o eliminazione di difetti fisici o malformazioni congenite, per applicazioni di carattere estetico, per cure termali e dimagranti; e) interruzione volontaria della gravidanza; f) pratica di sport aerei e dell'aria in genere, sport estremi se praticati al di fuori di organizzazioni sportive e senza i criteri di sicurezza previsti; g) qualsiasi sport esercitato professionalmente o che, comunque, comporti remunerazione diretta o indiretta; h) acquisto e riparazione di occhiali, lenti a contatto; i) le visite di controllo in Italia per situazioni conseguenti a malattie iniziate in viaggio. <p>La garanzia non è altresì dovuta per i sinistri provocati o dipendenti da:</p> <ul style="list-style-type: none"> – parto naturale o con taglio cesareo; – stati patologici dipendenti dalla gravidanza oltre la 26ma settimana di gestazione e dal puerperio; – dolo dell'Assicurato; – abuso di alcolici o psicofarmaci nonché dall'uso di stupefacenti e di allucinogeni; – tentato suicidio o suicidio.
Esclusioni Ritardata/Mancata Consegna Bagaglio	<p>La Società non rimborsa le spese:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ per Ritardata Riconsegna del Bagaglio sul volo di ritorno al domicilio abituale dell'Assicurato; ▪ sostenute dopo il ricevimento del bagaglio.



Che cosa NON è assicurato?

Esclusioni Infurtuni sul Mezzo di Trasporto	<p>La Società non corrisponde l'indennizzo per gli infortuni:</p> <ul style="list-style-type: none">a) avvenuti su mezzi di trasporto diversi da quelli adibiti a trasporto pubblico di passeggeri, nonché su mezzi di trasporto privati;b) avvenuti su mezzi di trasporto operanti in violazione di disposizioni di legge, regolamenti, norme di esercizio o di navigabilità, nonché su mezzi di trasporto il cui equipaggio non sia in possesso delle prescritte licenze o abilitazioni in corso di validità, quando la violazione o le irregolarità suddette siano conosciute dall'Assicurato o siano da questi conoscibili secondo la normale diligenza;c) avvenuti in occasione di gare e competizioni di ogni genere e delle relative prove preparatorie;d) avvenuti su un vettore aereo che non sia considerato aeromobile ai sensi di legge come, ad esempio, gli apparecchi per il volo da diporto o sportivo (deltaplani, ultraleggeri, girocoteri, parapendio, ecc.); nonché su aeromobili di proprietà, affiliati od in uso ad aeroclubs;e) imputabili in tutto o in parte a dolo o colpa grave dell'Assicurato. <p>Sono inoltre esclusi dall'assicurazione ogni indennizzo, prestazione, conseguenza e/o evento derivante direttamente od indirettamente da:</p> <ul style="list-style-type: none">f) ernie, eccetto quelle addominali da sforzo;g) infarti da qualsiasi causa determinati.
Esclusioni Annullamento Biglietto/Titolo di Viaggio	<p>La Società non effettua i rimborsi relativi ad annullamenti causati da:</p> <ul style="list-style-type: none">a) malattie preesistenti a carattere evolutivo e loro complicanze o qualora al momento della prenotazione sussistano già le condizioni o gli eventi che potrebbero causare la richiesta di indennizzo;b) forme depressive;c) stato di gravidanza;d) patologie della gravidanza se la stessa è iniziata prima della data di prenotazione;e) fallimento del Vettore o dell'agenzia di viaggio;f) pandemia (dichiarata dall'OMS), di gravità e virulenza tale da comportare una elevata mortalità ovvero da richiedere misure restrittive al fine di ridurre il rischio di trasmissione alla popolazione civile;g) quarantene.
Esclusioni Responsabilità Civile	<p>Sono esclusi dall'assicurazione i danni:</p> <ul style="list-style-type: none">a) derivanti da esercizio di attività professionali;b) derivanti da esercizio dell'attività venatoria;c) da furto;d) da circolazione su strade di uso pubblico o su aree a queste equiparate di veicoli a motore, nonché dalla navigazione di natanti a motore e impiego di aeromobili;e) da detenzione di armi e relative munizioni ed uso delle stesse;f) alle cose altrui che l'Assicurato abbia in consegna o custodia o che detenga a qualsiasi titolo;g) utilizzo di cavalli ed altri animali da sella.
Esclusioni Per tutte le sezioni di polizza	<p>Sono esclusi dall'assicurazione tutte le prestazioni qualora l'Assicurato non abbia preventivamente contattato la Centrale Operativa.</p> <p>Sono altresì esclusi dall'assicurazione ogni indennizzo, prestazione, conseguenza e/o evento derivante direttamente o indirettamente da :</p> <ul style="list-style-type: none">a) situazioni di conflitto armato, invasione, atti di nemici stranieri, ostilità, guerra, guerra civile, ribellione, rivoluzione, insurrezione, legge marziale, potere militare o usurpato, o tentativo di usurpazione di potere;b) atti di terrorismo in genere, compreso l'utilizzo di ogni tipo di ordigno nucleare o chimico. La presente esclusione non è operante per le garanzie Assistenza e Spese Mediche in Viaggio;c) radiazioni ionizzanti o contaminazione radioattiva sviluppata da combustibili nucleari, o derivanti da fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo o da proprietà radioattive, tossiche, esplosive, o da altre caratteristiche pericolose di apparecchiature nucleari e sue componenti;d) trombe d'aria, uragani, terremoti, eruzioni vulcaniche, inondazioni, alluvioni, esplosioni nucleari ed altri sconvolgimenti della natura;e) inquinamento dell'aria, dell'acqua, del suolo, del sottosuolo, o da qualsiasi danno ambientale;f) spese di ricerca dell'Assicurato in mare, lago, montagna o deserto;g) dolo o colpa grave dell'Assicurato;h) suicidio o tentato suicidio. <p>Nessun (ri)assicuratore sarà tenuto a fornire una copertura, a pagare un sinistro o a fornire una prestazione a qualsiasi titolo nel caso in cui la fornitura di tale copertura, il pagamento di tale sinistro o la fornitura di tale servizio esponga l'/il (ri)assicuratore ad una qualsiasi sanzione o restrizione in virtù di una risoluzione delle Nazioni Unite o in virtù delle sanzioni, leggi o embarghi commerciali ed economici dell'Unione Europea, del Regno Unito o degli Stati Uniti d'America.</p>



Ci sono limiti di copertura?

Limiti di copertura – Assistenza in Viaggio

Non vi sono ulteriori informazioni rispetto a quelle fornite nel DIP - Documento Informativo Precontrattuale

Limiti di copertura – Spese Mediche in Viaggio

Non vi sono ulteriori informazioni rispetto a quelle fornite nel DIP - Documento Informativo Precontrattuale

Limiti di copertura – Infortuni sul Mezzo di Trasporto

Non vi sono ulteriori informazioni rispetto a quelle fornite nel DIP - Documento Informativo Precontrattuale

Limiti di copertura – Ritardata/Mancata Consegna del Bagaglio

Non vi sono ulteriori informazioni rispetto a quelle fornite nel DIP - Documento Informativo Precontrattuale

Limiti di copertura – Ritardo Aereo


Non vi sono ulteriori informazioni rispetto a quelle fornite nel DIP - Documento Informativo Precontrattuale


Limiti di copertura – Annullamento del Biglietto/Titolo di Viaggio


Non vi sono ulteriori informazioni rispetto a quelle fornite nel DIP - Documento Informativo Precontrattuale


Limiti di copertura – Responsabilità Civile Terzi


Non vi sono ulteriori informazioni rispetto a quelle fornite nel DIP - Documento Informativo Precontrattuale


 Che obblighi ho? Quali obblighi ha l'impresa?	
Cosa fare in caso di sinistro?	<p>In caso di richiesta di assistenza: L'Assicurato, o chi agisce in sua vece, deve contattare immediatamente la Centrale Operativa, fornendo dati anagrafici dell'Assicurato, numero di polizza ed il tipo di intervento richiesto, indicando, inoltre, per :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assistenza e Spese Mediche in Viaggio conseguenti a ricovero ospedaliero <ul style="list-style-type: none"> • recapito telefonico temporaneo; • dati dell'Ospedale (<i>nome e recapito telefonico, reparto di ricovero, nome del medico che ha preso in cura il paziente</i>); • recapito di eventuali familiari/accompagnatori in viaggio con l'Assicurato. <p>In caso di richiesta di rimborso Annullamento Viaggio Per la garanzia "Annullamento Viaggio", il sinistro deve essere denunciato telefonicamente oppure on line entro le ore 24,00 del giorno immediatamente successivo a quello in cui si è verificato l'evento che ha determinato l'annullamento del viaggio. Per ogni altra richiesta di rimborso, l'Assicurato o chi agisce in sua vece, deve denunciare il sinistro entro 30 giorni dal rientro, fornendo alla Società l'insieme dei documenti utili alla gestione del sinistro:</p> <ul style="list-style-type: none"> – numero di polizza; – quietanza di pagamento del viaggio con l'itinerario; – dati anagrafici e codice fiscale del destinatario del pagamento (ai sensi della legge n.248 del 4 agosto 2006); – nome e indirizzo della Banca, codice IBAN, codice SWIFT nel caso di conto corrente estero; – nome del titolare del conto corrente se differente dall'intestatario della pratica; – luogo, giorno ed ora dell'evento nonché le circostanze e le cause che lo hanno determinato. <p>Prescrizione: I diritti derivanti dal contratto di assicurazione, fermo restando quanto stabilito dal primo comma dell'art. 2952 C.C., si prescrivono dopo due anni dal giorno in cui si è verificato il fatto su cui il diritto si fonda (art. 2952 C.C., 2° comma, così come modificato dalla Legge 27 ottobre 2008, n. 166).</p> <p>Per le assicurazioni di responsabilità civile tale termine decorre dal giorno in cui il terzo danneggiato ha chiesto il risarcimento all'Assicurato o ha promosso contro di lui l'azione legale.</p>
Dichiarazioni inesatte o reticenti	<p>Quando viene sottoscritto il contratto, l'assicurato ha il dovere di fare dichiarazioni veritiere, esatte e complete sul rischio da assicurare. Dichiarazioni non veritiere, inesatte o reticenti, o l'omessa comunicazione dell'aggravamento del rischio, possono comportare la cessazione della polizza, il mancato pagamento o il pagamento in forma ridotta del danno. È necessario fare particolare attenzione alla/e destinazione/i dichiarate in polizza in quanto se non veritiere o inesatte costituiscono la modifica del rischio. In caso di sinistro inoltre, l'assicurato deve darne avviso tempestivamente all'assicuratore, con le modalità indicate in polizza, fornendo l'eventuale documentazione richiesta insieme ad ogni informazione utile alla definizione del sinistro.</p>
Obblighi dell'impresa assicuratrice	<p>La Società si impegna al pagamento del sinistro entro 7giorni lavorativi dalla definizione da parte del liquidatore.</p>

 Quando e come devo pagare?	
Premio	<p>Il Premio deve essere pagato al rilascio della polizza in un'unica soluzione. Il premio può essere pagato tramite assegno bancario o circolare, bonifico o con sistemi di pagamento elettronico ove previsti oppure in contanti nei limiti previsti dalla legge. Il premio è comprensivo di imposte e oneri fiscali in vigore.</p>
Rimborso	<p>In caso di mancata effettuazione del viaggio (cessazione del rischio), la Società rimborsa il premio al netto delle imposte.</p>

 Quando comincia la copertura e quando finisce?	
Durata	La durata del contratto è da intendersi quella indicata in polizza, con un massimo di 30 giorni. L'assicurazione decorre quindi dalle ore e dal giorno indicato sul certificato di assicurazione e cessa alla scadenza pattuita.
Sospensione	Non è prevista la sospensione della polizza.

 Come posso disdire la polizza?	
La polizza non prevede il tacito rinnovo e quindi non è presente alcun obbligo di disdetta.	

 A chi è rivolto questo prodotto?	
Questa polizza presenta una serie di garanzie per la tutela di coloro che viaggiano a scopo turistico, di studio o d'affari	

 Quali costi devo sostenere?	
Costi di intermediazione: Il costo di intermediazione medio, cioè la provvigione ricorrente annuale standard di prodotto è circa del 28 % del premio assicurativo imponibile (al netto delle imposte).	

COME POSSO PRESENTARE I RECLAMI E RISOLVERE LE CONTROVERSIE?	
All'impresa assicuratrice	<p>Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri preliminarmente devono essere inoltrati per iscritto (posta, fax ed e.mail) a: Inter Partner Assistance S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia - Servizio Clienti, Casella Postale 20132, Via Eroi di Cefalonia, 00128 Spinaceto – Roma, numero fax 0039.06.48.15.811, e-mail: servizio.clienti@ip-assistance.com.</p> <p>L'Impresa gestisce il reclamo dando riscontro entro il termine massimo di 45 giorni dal ricevimento del medesimo.</p> <p>Alternativamente a quanto sopra, il reclamante – prima di adire l'Autorità Giudiziaria - in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, potrà anche avvalersi dei metodi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale e, nello specifico,</p> <ul style="list-style-type: none"> - mediazione - negoziazione assistita - arbitrato
All'IVASS	<p>Qualora il reclamante non abbia ricevuto risposta oppure ritenga la stessa non soddisfacente, prima di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, può scrivere all'IVASS (Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma; fax 06.42.133.745 o 06.42.133.353, ivass@pec.ivass.it) fornendo copia del reclamo già inoltrato all'impresa ed il relativo riscontro anche utilizzando il modello presente nel sito dell'IVASS alla sezione "Per il Consumatore - come presentare un reclamo".</p> <p>In conformità al disposto del Provvedimento IVASS n. 30 del 24 marzo 2015, il reclamante, prima di adire l'Autorità Giudiziaria, potrà rivolgersi all'IVASS; corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo eventualmente trattato dalla Compagnia e dei dati specificati all'art. 5 del predetto Regolamento, nei seguenti casi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - reclami relativi all'osservanza delle disposizioni del Codice delle Assicurazioni e delle relative norme di attuazione; - reclami per i quali il reclamante non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo, nonché quelli ai quali l'Impresa non ha dato riscontro entro il termine massimo di 45 giorni decorrenti dalla data di ricezione, inclusi quelli relativi alla gestione del rapporto contrattuale (segnatamente sotto il profilo dell'attribuzione di responsabilità, della effettività della prestazione, della quantificazione ed erogazione delle somme dovute all'avente diritto). In relazione alle controversie inerenti la quantificazione dei danni e l'attribuzione della responsabilità si ricorda che permane la competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria, oltre la facoltà di ricorrere a sistemi conciliativi ove esistenti. Non rientrano nella competenza dell'IVASS i reclami in relazione al cui oggetto sia stata già adita l'Autorità Giudiziaria. <p>Per maggiori informazioni si rimanda a quanto presente nell'area Reclami del sito: www.axa-assistance.it</p>

	Eventuali reclami relativi alla mancata osservanza da parte della Compagnia, degli intermediari e dei periti assicurativi, delle disposizioni del Codice delle assicurazioni, delle relative norme di attuazione nonché delle norme sulla commercializzazione a distanza dei prodotti assicurativi possono essere presentati direttamente all'IVASS, secondo le modalità sopra indicate.
--	--

COME POSSO PRESENTARE I RECLAMI E RISOLVERE LE CONTROVERSIE?	
PRIMA DI RICORRERE ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA è possibile, avvalersi di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, quali:	
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 all'impresa assicuratrice.
Altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie (Arbitrato)	<p>Arbitrato irrituale: laddove espressamente previsto dalle Condizioni Generali di Assicurazione, per controversie relative alla determinazione del valore del danno, che verranno devolute ai consulenti tecnici nominati da ciascuna delle Parti.</p> <p>Per attivare la procedura è necessario comunicare alla Compagnia la volontà di dare avvio alla stessa. La Compagnia provvederà a dare riscontro al richiedente indicando il nominativo del proprio consulente tecnico e la Procedura seguirà le modalità espressamente indicate nella relativa previsione di Polizza.</p> <p>Qualora per la risoluzione di eventuali controversie si dovesse ricorrere in arbitrato, così come regolamentato dall'articolo: "Procedura per la valutazione del danno (arbitrato irrituale)" delle Condizioni Generali di Assicurazione, si rammenta la possibilità in ogni caso di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria.</p>

PER QUESTO CONTRATTO L'IMPRESA NON DISPONE DI UN'AREA INTERNET RISERVATA AL CONTRAENTE (c.d. HOME INSURANCE), PERTANTO DOPO LA SOTTOSCRIZIONE NON POTRAI CONSULTARE TALE AREA, NÉ UTILIZZARLA PER GESTIRE TELEMATICAMENTE IL CONTRATTO MEDESIMO.