

SETTORE G – ASSISTENZA**NORME RELATIVE ALLA GARANZIA ASSISTENZA****ART. 109****SERVIZIO DI ASSISTENZA E OGGETTO DELLE PRESTAZIONI**

L'erogazione delle prestazioni di assistenza è stata affidata dalla Società alla Struttura Organizzativa di Europ Assistance VAI S.p.A.

(La Società, lasciando invariati la portata ed i limiti delle prestazioni garantite, si riserva la facoltà di affidare il servizio ad altra società di gestione dei servizi di Assistenza autorizzata ai termini di legge. In tal caso, verrà prontamente comunicata all'Assicurato - Contraente la denominazione di tale società, senza che ciò possa costituire motivo di risoluzione del contratto).

L'assistenza opera solo qualora sia richiamata in polizza.

Per usufruire delle prestazioni, nel presente articolo, il Contraente (o l'Assicurato) deve contattare la **Struttura Organizzativa** - in funzione 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 – utilizzando i seguenti recapiti:

- Numero verde gratuito disponibile 24 ore su 24: 800.71.39.74 (dall'Italia);
- Numero telefonico raggiungibile da ogni Paese: +39.02.58.24.55.56 (dall'Italia o dall'estero)
- Numero di fax: +39.02.58.47.72.02;
- E-mail: prontassistenza.groupama@europassistance.it

In ogni caso dovrà comunicare con precisione:

- il tipo di assistenza di cui necessita
- nome e cognome
- numero di polizza
- indirizzo del luogo in cui si trova
- il recapito telefonico dove la Struttura Organizzativa provvederà a richiamarlo nel corso dell'assistenza

I recapiti della Struttura Organizzativa sono anche riportati sulla relativa Carta di Assistenza che la Società rilascia al Contraente alla stipula del contratto.

In ogni caso, la Società, lasciando invariati la portata ed i limiti delle prestazioni garantite, si riserva la facoltà di affidare il servizio ad altra società di gestione dei servizi di assistenza autorizzata ai termini di legge. In tal caso, verrà prontamente comunicata al Contraente la denominazione di tale società, senza che ciò possa costituire motivo di risoluzione del contratto.

Il servizio di assistenza garantisce le seguenti prestazioni:

PRESTAZIONI DI ASSISTENZA

La Società, per il tramite esclusivo della Struttura Organizzativa, nei casi di comprovata necessità, può erogare le seguenti garanzie:

- Assistenza all'abitazione**a. Tecnico specializzato (in Italia)**

In caso di guasto, la Struttura Organizzativa mette a disposizione dell'Assicurato, il più velocemente possibile, il professionista richiesto, provvedendo al:

- reperimento ed invio di un **idraulico**;
- reperimento ed invio di un **elettricista**;

- reperimento ed invio di un **fabbro**;
- reperimento ed invio di un **operaio edile**;
- reperimento ed invio di un **vetraio**.

La presente garanzia è prestata, per i costi di uscita e manodopera, fino ad euro 150,00 per sinistro con un massimo di tre sinistri per annualità assicurativa. Restano comunque a carico dell'Assicurato i costi relativi al materiale necessario per la riparazione.

b. Tecnico riparatore elettrodomestici (in Italia)

Nel caso in cui l'Assicurato necessitasse di un riparatore per guasti a lavatrice, lavastoviglie, frigorifero e congelatore fuori garanzia (ovvero quando sia già scaduto il periodo di efficacia della garanzia del produttore ed il periodo di garanzia legale a carico del venditore), la Struttura Organizzativa provvederà ad inviare un tecnico nelle 24 ore successive alla segnalazione esclusi Sabato, Domenica e festivi.

La presente garanzia è prestata, per i costi per l'uscita ed un'ora di manodopera, con il limite di euro 150,00 per sinistro e anno assicurativo;

c. Vigilanza (in Italia)

In caso di situazioni di emergenza (furto, tentativo di furto o atti vandalici, purché l'evento sia regolarmente denunciato alle competenti Autorità) o incendio, esplosione e danni causati dall'acqua, che compromettano la sicurezza della casa dell'Assicurato, la Struttura Organizzativa provvederà a proprie spese, al fine di salvaguardare il patrimonio dell'Assicurato, a predisporre per un periodo massimo di 48 ore, la vigilanza dell'abitazione dello stesso.

d. Trasferimento di mobili (in Italia)

In caso di situazioni di emergenza (furto, tentativo di furto o atti vandalici, purché l'evento sia regolarmente denunciato alle competenti Autorità) che compromettano la sicurezza della casa dell'Assicurato, la Struttura Organizzativa metterà a disposizione dell'Assicurato un veicolo per il quale è consentita la guida con patente B, sostenendo le relative spese di noleggio, nel rispetto delle condizioni richieste dal noleggiatore, per permettergli di effettuare il trasporto degli oggetti rimasti nell'abitazione danneggiata.

La presente garanzia è prestata con il limite di euro 250,00 per sinistro.

e. Trasloco (in Italia)

Se l'abitazione dell'Assicurato è inabitabile nei 30 giorni successivi alla data del sinistro a seguito di eventi previsti in polizza, la Struttura Organizzativa organizza il trasloco del mobilio dell'Assicurato fino alla nuova abitazione o deposito in Italia sostenendone l'onere.

Si precisa comunque che il trasloco dovrà essere effettuato entro e non oltre i 60 giorni successivi alla data del sinistro.

Nel caso in cui, in seguito al sinistro che abbia reso inabitabile la sua abitazione, l'Assicurato abbia già provveduto a trasportare parte o totalità degli oggetti che ivi si trovano presso altri luoghi, la Struttura Organizzativa si assumerà unicamente le spese relative al trasporto degli oggetti che si trovano al momento del trasloco, entro un raggio di Km 50 dalla residenza dell'Assicurato.

La presente garanzia è prestata con il limite di euro 500,00 per sinistro.

f. Ripristino dell'abitazione dopo il sinistro (in Italia)

Qualora, a seguito degli eventi di cui ai Settori di garanzia A, B, C, l'abitazione necessiti di lavori di pulizia straordinaria che consentano l'abitabilità dell'immobile, la Struttura Organizzativa provvederà al reperimento ed all'invio di un'impresa specializzata.

g. Rientro imprevisto (garanzia valida oltre Km 100 dalla dimora abituale dell'Assicurato)
Qualora, a seguito degli eventi di cui ai Settori di garanzia A, B, C, si rendesse indispensabile il rientro immediato dell'Assicurato presso l'abitazione danneggiata, la Struttura Organizzativa provvederà ad organizzare il trasferimento, con il mezzo ritenuto più idoneo (aereo classe turistica, treno di prima classe od altro) con spese a carico della Società fino ad un massimo complessivo per sinistro di euro 250,00.

h. Pernottamento in albergo (la Società sarà tenuta alle prestazioni solo in caso di disponibilità di camere in albergo a meno di Km 100 dal domicilio dell'Assicurato)

In caso di situazioni di emergenza (furto, tentativo di furto o atti vandalici, purché l'evento sia regolarmente denunciato alle competenti Autorità) che compromettano la sicurezza della casa dell'Assicurato, la Struttura Organizzativa provvederà ad organizzare il pernottamento in albergo degli assicurati tenendo a proprio carico le relative spese, compreso l'eventuale trasporto fino all'albergo a mezzo taxi, nel caso di indisponibilità dei mezzi di trasporto.

La presente garanzia è prestata con il limite di euro 250,00 per sinistro.

- Assistenza alla persona

i. Reperimento ed invio di un medico generico o pediatra (in Italia)

Qualora l'Assicurato abbia necessità di reperire d'urgenza un medico generico o pediatra, potrà contattare la Struttura Organizzativa che provvederà ad inviarne presso il domicilio dell'Assicurato uno convenzionato. Il costo della prestazione, a tariffe agevolate, resta a carico dell'Assicurato o del Contraente.

Qualora l'Assicurato necessiti di un medico presso la propria abitazione, durante le ore notturne o nei giorni festivi, e non riesca a reperire il suo medico curante, la Struttura Organizzativa provvede, dopo che il proprio medico ne ha accertata la necessità tramite un primo contatto telefonico, ad inviare gratuitamente uno dei propri medici convenzionati. In caso di irreperibilità immediata del medico e qualora le circostanze lo rendano necessario, la Struttura Organizzativa organizza, tenendo a proprio carico i relativi costi, il trasferimento dell'Assicurato con ambulanza ad un Pronto Soccorso.

La presente prestazione deve intendersi valida esclusivamente in Italia e per un massimo di 2 volte per anno assicurativo.

j. Invio di un'ambulanza (in Italia)

Qualora, in seguito ad un primo contatto telefonico, la Struttura Organizzativa giudicasse indispensabile una visita medica accurata e sempre che non sia reperibile il medico abituale dell'Assicurato, la Struttura Organizzativa provvederà a far trasportare l'Assicurato, tramite ambulanza, presso il più vicino Pronto Soccorso, sostenendo o rimborsando all'Assicurato il relativo costo.

La Struttura Organizzativa organizzerà anche il trasporto tra il primo ospedale e l'eventuale centro medico di riabilitazione e/o il rientro dell'Assicurato dall'ospedale al proprio domicilio in Italia. La decisione medico-operativa sarà a totale discrezione del responsabile medico della Struttura Organizzativa.

Come previsto dalle disposizioni di legge vigenti, la Struttura Organizzativa non potrà in alcun caso sostituirsi agli Organismi Ufficiali di Soccorso (Servizio di Emergenza 112).

La Struttura Organizzativa potrà organizzare e coordinare l'intervento dell'Unità di Soccorso (Servizio 112), tenendo i contatti con l'Assicurato stesso.

La presente prestazione deve intendersi valida per un massimo di 2 volte per anno assicurativo.

k. Reperimento di medicinali urgenti

Nel caso in cui l'Assicurato, fuori dal proprio domicilio, non possa disporre per motivi imprevisti di medicinali (registrati in Italia) indispensabili al suo stato di salute, e gli sia impossibile procurarsi in loco od ottenerne di equivalenti, la Struttura Organizzativa provvederà, nel rispetto delle norme che regolano il trasporto dei medicinali, all'inoltro a destinazione di detti medicinali. In ogni caso il costo dei medicinali resta a carico dell'Assicurato.

La presente prestazione deve intendersi valida esclusivamente all'estero.

l. Trasporto sanitario

Nel caso di ricovero dell'Assicurato, previa consultazione tra la Struttura Organizzativa ed il medico curante sul posto, se le strutture dell'istituto di cura dove trovasi l'Assicurato non fossero giudicate adeguate per risolvere la patologia del caso, la Struttura Organizzativa provvederà a trasportare l'Assicurato presso il più vicino istituto di cura in grado di prestare le cure necessarie.

Il trasporto verrà effettuato, secondo la gravità del caso e sotto sorveglianza medica, se necessario, tramite:

- aereo sanitario;
- aereo di linea regolare;
- treno (1^a classe, wagon-lit, cuccetta);
- ambulanza.

La Struttura Organizzativa, su richiesta dell'Assicurato o di un suo familiare, potrà provvedere, nei limiti delle disponibilità del momento, a reperire il luogo di cura attrezzato ed a prenotare il ricovero dell'Assicurato. Al momento della dimissione dell'Assicurato dal luogo di cura, la Struttura Organizzativa provvederà al suo trasporto fino al domicilio.

La presente prestazione opera fino a concorrenza di euro 2.500,00 per sinistro limitatamente al trasporto da un luogo di cura ad un altro, e fino a concorrenza di euro 300,00 per sinistro limitatamente al trasporto dal luogo di cura al domicilio.

m. Accompagnatore in caso di trasporto sanitario

In caso di trasporto sanitario di cui alla precedente lett. h), la Struttura Organizzativa, se richiesto, organizza il viaggio ed il soggiorno (vitto e alloggio) di un familiare o di una persona prescelta dall'Assicurato che funga da accompagnatore a fianco del paziente.

n. Messa a disposizione infermiere (in Italia)

Nel caso in cui, al momento della dimissione dal luogo di cura ove è stato ricoverato, venisse prescritta all'Assicurato, da parte dei medici che lo hanno avuto in cura, una terapia, a domicilio o presso il luogo dove egli soggiorna, che necessiti la presenza di un infermiere, la Struttura Organizzativa provvederà a reperirlo, sostenendo o rimborsando all'Assicurato il relativo costo. L'Assicurato dovrà usufruire della prestazione entro e non oltre i 7 giorni successivi alla sua dimissione dal luogo di cura. La presente garanzia è prestata con un limite di euro 100,00 per sinistro.

o. Rientro dei figli minori

Qualora, a seguito di ricovero dell'Assicurato, in viaggio ad oltre km 100 dal proprio domicilio con figli minori di anni 12, questi ultimi si trovassero senza un accompagnatore maggiorenne, la Struttura Organizzativa provvederà, su richiesta, all'organizzazione del loro rientro tenendo a proprio carico le relative spese. Se le circostanze lo richiederanno, la Struttura Organizzativa metterà a disposizione un accompagnatore, munito di apposita delega rilasciata dal genitore o da chi ne fa le veci.

p. Rientro anticipato

Nel caso in cui si rendesse indispensabile la presenza di uno dei genitori dell'Assicurato presso il domicilio in seguito ad infortunio occorso all'Assicurato, e sempre che sia previsto un ricovero superiore a 48 ore, la Struttura Organizzativa metterà a sua disposizione un biglietto di viaggio dal luogo del soggiorno fino al domicilio.

q. Reperimento di una baby sitter (in Italia)

Nel caso in cui uno dei genitori dell'Assicurato venga ricoverato in ospedale per un periodo superiore a 3 giorni, questi potrà chiedere alla Struttura Organizzativa di reperire ed inviare presso la propria abitazione una baby sitter per accudire i figli minori di anni 12. L'invio della baby sitter avrà luogo nel più breve tempo possibile.

La presente prestazione deve intendersi valida per un massimo di 3 volte per anno assicurativo.

r. Interprete all'estero per problemi di salute

In caso di necessità conseguente a ricovero ospedaliero all'estero, e limitatamente ai Paesi ove esistano propri corrispondenti, la Struttura Organizzativa organizzerà il reperimento di un interprete e la Società se ne assumerà il costo.

La presente prestazione deve intendersi valida per un massimo di 5 ore per anno assicurativo e comunque per un massimo di 2 volte per anno assicurativo.

s. Ricerca e invio insegnante (in Italia)

Qualora l'Assicurato avesse la necessità, a seguito di ricovero ospedaliero superiore a 15 giorni, di sostenere lezioni private per non compromettere il buon andamento dell'anno scolastico in corso, la Struttura Organizzativa provvederà alla ricerca e l'invio di un insegnante qualificato. Il costo della parcella dell'insegnante sarà a carico del Contraente o dell'Assicurato.

ART. 110**LIMITI TERRITORIALI**

Le prestazioni sono operanti per eventi verificatisi in tutti i paesi del mondo fatte salve le limitazioni inserite in ogni singola prestazione.

ART. 111**LIMITI DI ESPOSIZIONE PER LA PRESTAZIONE DI ASSISTENZA**

I massimali previsti da ogni singola prestazione di assistenza devono intendersi:

- disponibili per ciascun Assicurato e per ogni sinistro;
- al lordo di qualsiasi imposta od altro onere stabilito per legge.

L'organizzazione di una delle assistenze indicate su iniziativa dell'Assicurato o di una terza persona può dar luogo a rimborso solo nel caso in cui la Struttura Organizzativa abbia precedentemente dato il suo accordo sui mezzi da utilizzare.

In tal caso la Struttura Organizzativa fornirà all'Assicurato il numero relativo alla sua pratica.

Limitatamente alla prestazione i) Rientro anticipato, e u) Rientro imprevisto l'esposizione della Società deve intendersi complementare a quanto l'Assicurato avrebbe dovuto comunque sostenere per il suo ritorno, quali i costi relativi a biglietti aerei, ferroviari o marittimi, pedaggi, costo di carburante, ecc. che devono pertanto considerarsi a suo carico.

In conseguenza di ciò l'Assicurato dovrà consegnare i titoli di trasporto non utilizzati, con la firma di una delega appropriata e la Struttura Organizzativa si incaricherà delle pratiche di rimborso e sarà autorizzata a trattenere le somme ricavate. In difetto, l'Assicurato sarà tenuto, entro tre mesi dal rientro, ad intraprendere le pratiche per il rimborso dei biglietti di viaggio non

utilizzati ed a versarne le relative somme alla Struttura Organizzativa.

Le eventuali spese sostenute, sempreché autorizzate, saranno rimborsate previa presentazione di validi giustificativi (fatture, certificati, notule).

ART. 112

NORME SPECIFICHE PER LE PRESTAZIONI DI ASSISTENZA

a. Delimitazioni – Esclusioni

Ferme le esclusioni previste per le singole garanzie, sono inoltre escluse:

- le prestazioni, o spese, non autorizzate specificatamente dalla Struttura Organizzativa;
- le opere di ricerca in montagna, in mare o nei deserti;
- i sinistri provocati con dolo dell'Assicurato o delle persone di cui deve rispondere. Sono del pari esclusi i sinistri verificatisi:
- in conseguenza di stato di ebbrezza, ovvero di alterazione determinata da uso di sostanze stupefacenti, psicofarmaci o allucinogeni;
- in conseguenza di partecipazione ad attività illecite, oppure partecipazione a corse, scommesse, gare, competizioni;
- per malattie nervose e mentali, per malattie dipendenti dalla gravidanza oltre la ventiseiesima settimana di gestazione;
- per malattie patologiche croniche o preesistenti alla decorrenza della polizza.

La Società non sarà tenuta a fornire la copertura assicurativa e non sarà obbligata a liquidare alcun sinistro o prestazione di cui al presente contratto, qualora ciò possa esporre la stessa a sanzioni, divieti o restrizioni in conformità con quanto disposto dalle risoluzioni delle Nazioni Unite, dalle leggi e regolamenti dell'Unione Europea, del Regno Unito o degli Stati Uniti d'America o da altre leggi e regolamenti applicabili concernenti la repressione del terrorismo internazionale.

b. Richiesta di assistenza – Prescrizione

Le prestazioni di assistenza devono essere richieste, telefonicamente o a mezzo fax, nel momento in cui si verifica il sinistro e comunque non oltre 5 giorni dal verificarsi dell'evento che le rende necessarie, direttamente alla Struttura Organizzativa.

Qualora pertanto l'Assicurato non usufruisca di una o più prestazioni di assistenza, la Società non è tenuta a fornire indennizzi o prestazioni alternative di alcun genere a titolo di compensazione. Qualsiasi diritto nei confronti della Società, e derivante dal contratto, si prescrive nel termine di due anni a decorrere dalla data in cui si verifica l'evento.

c. Responsabilità

Non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile dei ritardi od impedimenti nell'esecuzione delle proprie prestazioni di assistenza derivanti da eventi esclusi o conseguenti ad ogni altra circostanza fortuita ed imprevedibile.

d. Comunicazioni – Variazioni

Tutte le comunicazioni alle quali il Contraente, l'Assicurato o gli aventi diritto sono tenuti devono essere effettuate con lettera raccomandata, salvo quanto previsto al precedente punto b).

Inoltre l'Assicurato dovrà:

- farsi rilasciare dall'operatore che ha risposto alla sua richiesta di Assistenza il numero di autorizzazione necessario per ogni eventuale rimborso successivo;
- comunicare, insieme alla documentazione del danno, il numero di conto corrente presso la propria Banca con il relativo codice ABI e CAB o IBAN.