

Condizioni Generali d'Assicurazione (CGA) CGA singola MultiAssistance (Edizione giugno 2012)

AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale Wallisellen (Svizzera), in seguito denominata AGA, risponde per le prestazioni specificate nel presente documento assicurativo. Queste sono definite dalle Condizioni Generali d'Assicurazione (CGA) e complementariamente dalle disposizioni della legge federale sul contratto d'assicurazione.

Indice

Informazioni per il cliente conformi alla LCA	2
Panoramica delle prestazioni assicurative	3
I Disposizioni generali per tutte le componenti dell'assicurazione	3
II Disposizioni particolari sulle singole componenti dell'assicurazione	5
A Protezione giuridica	5
B Assistenza auto	6
C Assicurazione pneumatici	7
D Assistenza	8
E Spese di ricerca e salvataggio	9
F Ritardo del volo	9
G Annullamento	9
III Disposizioni particolari per le singole prestazioni di servizi	11
H Travel Hotline	11
I Servizio di blocco carte di credito e carte clienti	11
J Servizio di blocco cellulare	11
K Home Care	12

Global Assistance

Allianz 



Informazioni per il cliente conformi alla LCA

La seguente informazione per il cliente fornisce con forma chiara e concisa una sinossi sull'identità dell'assicuratore e sul contenuto essenziale del contratto d'assicurazione (art. 3 della legge federale sul contratto d'assicurazione, LCA).

Chi è l'assicuratore?

L'assicuratore è la AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale Wallisellen (Svizzera), susseguentemente nominata AGA, con sede nella Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen. In materia di protezione giuridica l'assicuratore è la CAP, Compagnia d'Assicurazione di Protezione giuridica S.A., con sede nella Baslerstrasse 52, 8048 Zurigo.

Chi è la stipulante?

Lo stipulante è il detentore del veicolo nominato sul certificato d'assicurazione (persona fisica, non persona giuridica).

Quali rischi sono assicurati e cosa comprende la protezione assicurativa?

I rischi assicurati nonché il volume della copertura assicurativa risultano dalla polizza e dalle condizioni d'assicurazione generali (CAG).

Quali persone sono assicurate?

Il detentore del veicolo nominato sul certificato d'assicurazione (persona fisica, non persona giuridica), nonché tutte le persone conviventi con lui in comunione domestica e i suoi figli minorenni che non vivono in comunione domestica con esso. Le persone assicurate risultano dal certificato d'assicurazione e dalle Condizioni Generali d'Assicurazione (CGA).

Quali sono le esclusioni essenziali?

Eventi, che si erano già verificati al momento di concludere l'assicurazione o che al momento di concludere il contratto per l'assicurato era già riconoscibile che si sarebbero verificati.

- Eventi in relazione a epidemie o pandemie.
- Eventi in relazione alla partecipazione ad azioni rischiose durante le quali ci si espone consapevolmente ad un pericolo.

Questo elenco contiene solo le stipulazioni più usuali. Altre stipulazioni risultano dalle condizioni d'assicurazione generali CAG.

A quanto ammonta il premio?

L'ammontare del premio dipende dai rispettivi rischi assicurati e dalla copertura desiderata.

Quali obblighi hanno le persone assicurate?

- Devono soddisfare completamente i loro obblighi contrattuali e i loro obblighi legali di comunicazione, informazione e comportamento (ad es. l'immediata comunicazione di un caso di danno alla AGA).
- Devono intraprendere tutto quanto possa contribuire alla riduzione del danno o al suo chiarimento (ad es. autorizzazione a terzi di rilasciare a AGA rispettive documentazioni, informazioni ecc. per il chiarimento dell'evento assicurato).

Questo elenco contiene solo gli obblighi più usuali. Altri obblighi risultano dalle condizioni d'assicurazione generali e dalla LCA.

Quando inizia e quando termina l'assicurazione?

L'assicurazione vale un anno a partire dalla data d'inizio riportata sul certificato d'assicurazione. Dopo decorso questo anno l'assicurazione termina senz'altro il rispettivo giorno stabilito nella conferma d'assicurazione.

Come trattano i dati AGA e CAP?

AGA elabora i dati che risultano dalle documentazioni contrattuali o dall'elaborazione del contratto e li utilizza in particolare per calcolare il premio, chiarire il rischio, elaborare le prestazioni dei casi assicurati, valutazioni statistiche nonché a scopi di marketing. I dati vengono conservati fisicamente o elettronicamente.

Se necessario i dati vengono trasmessi nella misura necessaria a terzi implicati, particolarmente ad altri assicuratori, autorità, avvocati e periti esterni che partecipano al caso. Una trasmissione dei dati può avvenire anche allo scopo di portare alla luce o di impedire frodi assicurative.





Panoramica delle prestazioni assicurative

Assicurazione	Copertura assicurativa	Somma (massima) assicurata per evento
Tutela legale	Protezione giuridica in collegamento con viaggi in Europa, all'esterno della Svizzera e del Principato del Liechtenstein. Europa fuori dall'Europa	CHF 250'000.- CHF 50'000.-
Auto Assistance	Soccorso stradale e traino a seguito di incidente o guasto (per determinate prestazioni il massimale è limitato)	Illimitata
Assicurazione pneumatici	Danneggiamento pneumatici	CHF 500.- per evento
Assistenza persone	Rimpatrio con assistenza medica al luogo di residenza, rientro fuori programma, interruzione del viaggio, sospensione del viaggio	Illimitata
Spese di ricerca e salvataggio	Spese di ricerca e salvataggio	CHF 30'000.-
Ritardo del volo	Spese per albergo, cambio di prenotazione e telefono in caso di perdita del volo di coincidenza	CHF 2'000.-
Annullamento	Annullamento viaggio e inizio ritardato del viaggio	CHF 20'000.-
Prestazioni di servizio	Entità	
Travel Hotline	Informazioni telefoniche su viaggi, ospedali e in caso di problemi sanitari lievi	Prestazioni di servizio gratuite
Servizio di blocco carte di credito e carte clienti	Blocco carte di credito, carte bancarie e postali e carte clienti a seguito di furto, rapina o smarrimento	Prestazioni di servizio gratuite
Servizio di blocco cellulare	Blocco del telefono cellulare in caso di furto, rapina o smarrimento	Prestazioni di servizio gratuite
Home Care	Comunicazione del numero di telefono di artigiani in caso di emergenza nell'abitazione del luogo di residenza	Prestazioni di servizio gratuite

I Disposizioni generali per tutte le componenti dell'assicurazione

Le disposizioni generali per tutte le componenti dell'assicurazione valgono solo se nelle disposizioni particolari delle singole componenti dell'assicurazione oppure delle prestazioni di servizi non sono previste disposizioni diverse.

1 Persone assicurate

1.1 Assicurata ovvero avente diritto è la persona detentrica del veicolo indicata nella conferma di assicurazione (persona fisica e non persona giuridica), nonché le persone conviventi in comunione domestica e i relativi figli minori che non vivono in comunione domestica.

1.2 Sono assicurate le persone di cui al punto 1.1, con residenza fissa in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein.

2 Validità geografica

2.1 L'assicurazione è valida per viaggi in tutto il mondo, a meno che nelle Disposizioni particolari non sia previsto un altro ambito di validità.

2.2 La copertura assicurativa è valida un anno a partire dalla data di inizio riportata sulla conferma di assicurazione.

3 Obblighi in caso di sinistro

3.1 La persona assicurata è tenuta a fare tutto il possibile per contribuire a limitare il danno e a chiarire il caso.

3.2 La persona assicurata è tenuta ad assolvere interamente i propri obblighi contrattuali o legali di denuncia, informazione o comportamento (tra cui la denuncia immediata dell'evento assicurato all'indirizzo di contatto indicato nelle disposizioni generali).

3.3 Se il sinistro si è verificato in seguito a malattia o infortunio, la persona assicurata deve provvedere ad esonerare i medici curanti dal loro segreto professionale nei confronti di AGA.

3.4 Se la persona assicurata può fare valere anche nei confronti di terzi le prestazioni già riconosciute da AGA, essa è tenuta a salvaguardare tali diritti e a cederli a AGA.





- 3.5 I seguenti documenti devono essere inoltrati a AGA all'indirizzo di contatto indicato nelle disposizioni generali (a seconda dell'evento assicurato):
- attestato di assicurazione (polizza)
 - fattura dei costi di annullamento in originale
 - documenti di trasporto (biglietti aerei, biglietti ferroviari), biglietti d'ingresso, ricevute ecc., in originale
 - ricevute delle spese imprevedute, in originale
 - certificato di morte
 - conferma di prenotazione
 - documenti ovvero certificati che attestano il verificarsi del danno (ad es. certificato medico dettagliato con diagnosi, certificato del datore di lavoro, rapporto della polizia ecc.)
 - conferma del viaggio d'affari da parte del datore di lavoro
 - copia del passaporto con timbro d'ingresso nel paese
 - fatture relative a spese mediche, farmaceutiche e ospedaliere, nonché ricette mediche in originale
 - fatture delle spese supplementari assicurate, in originale
 - verbale di accertamento dei fatti
 - denuncia dei dispersi presso il Dipartimento federale degli affari esteri (DFAE)
 - certificato comprovante il ritardo del vettore aereo.

4 **Violazione degli obblighi**

Qualora la persona avente diritto violasse i propri obblighi, AGA potrà ridurre o rifiutare le proprie prestazioni.

5 **Eventi non assicurati**

- 5.1 Se un evento si era già verificato al momento della stipula del contratto o della prenotazione del viaggio, oppure se la persona assicurata al momento della stipula del contratto o della prenotazione del viaggio poteva già prevederne il verificarsi, non sussiste alcun diritto alla prestazione.
- 5.2 Non sono assicurati quegli eventi che la persona assicurata ha provocato come segue:
- abuso di alcool, droghe o medicinali
 - suicidio o tentato suicidio
 - partecipazione a scioperi o disordini
 - partecipazione a competizioni o allenamenti a bordo di veicoli a motore o imbarcazioni;
 - partecipazione consapevole a imprese rischiose
 - colpa grave o premeditazione od omissione
 - crimini, reati perpetrati o tentati.

5.3 Non sono assicurati gli oneri collaterali in relazione ad un evento assicurato, ad es. costi per il ripristino degli oggetti assicurati o per scopi poli-zieschi.

5.4 Non sono assicurati i seguenti eventi e le relative conseguenze: guerra, attentati terroristici, disordini di ogni genere, epidemie, pandemie, catastrofi naturali e incidenti con sostanze atomiche, biologiche o chimiche.

5.5 Dall'assicurazione sono escluse le conseguenze di eventi provocati da provvedimenti delle autorità, ad es. confisca dei beni, arresto o divieto di espatrio.

5.6 Se lo scopo del viaggio è un trattamento medico che prevede il ricovero.

5.7 Se il perito (esperto, medico ecc.) è direttamente favorito o se è parente o affine della persona assicurata.

5.8 Non sono assicurati i costi in relazione a rapimenti.

6 **Definizioni**

6.1 Persone vicine

Persone vicine sono:

- i parenti (coniuge, genitori, figli, suoceri, nonni, sorelle e fratelli)
- i conviventi con relativi genitori e figli
- le persone che accudiscono familiari minorenni o bisognosi di assistenza non partecipanti al viaggio
- amici molto stretti con cui s'intrattengono contatti frequenti.

6.2 Europa

Nell'ambito di validità Europa rientrano tutti i Paesi che fanno parte del continente europeo, nonché i Paesi del Mediterraneo e le Isole Canarie, Madeira ed i Paesi mediterranei extraeuropei. Gli Stati dell'Azerbaigian, dell'Armenia e della Georgia, nonché la catena montuosa degli Urali costituiscono la frontiera orientale a nord della Turchia.

6.3 Svizzera

Nell'ambito di validità Svizzera rientrano la Svizzera e il Principato del Liechtenstein.

6.4 Danni da eventi naturali

Per danni da eventi naturali si intendono i danni verificatisi a causa di fenomeni naturali come acqua alta, inondazione, bufera (vento di almeno 75 km/h), grandine, valanga, peso della neve, caduta di roccia, caduta di massi o smottamento. Danni verificatisi a causa di terremoti o eruzioni vulcaniche non sono considerati danni da eventi naturali.

6.5 Denaro

Si considerano denaro: contanti, carte di credito, titoli, libretti di risparmio, metalli preziosi (come riserve, lingotti o articoli commerciali), monete, medaglie, pietre preziose e perle sciolte.

6.6 Viaggio

Un viaggio comprende un volo di andata e ritorno oppure almeno un pernottamento fuori dalla propria residenza abituale nonché con volo di andata e ritorno e dura al massimo 92 giorni.

6.7 Agenzia di viaggi

Per agenzia di viaggi (organizzatore del viaggio, operatore turistico, compagnie aeree, autonoleggi, alberghi, organizzatori di corsi ecc.) s'intendono tutte le imprese che sulla base di un contratto con la persona assicurata forniscono servizi di viaggio per la stessa.

6.8 Mezzi di trasporto pubblici

Sono considerati mezzi di trasporto pubblici tutti quei mezzi di spostamento che circolano regolarmente in base a un orario e per il cui utilizzo è necessario comprare un biglietto. Taxi e auto a noleggio non rientrano nei mezzi di trasporto pubblici.

6.9 Guasto

Si considera guasto qualsiasi malfunzionamento improvviso e imprevisto del veicolo assicurato dovuto ad un difetto elettrico o meccanico, che rende impossibile la prosecuzione del viaggio o a causa del quale non è più consentito per legge proseguire il viaggio. Sono equiparati a guasto: difetto dei pneumatici, mancanza di benzina, chiave del veicolo rimasta chiusa a bordo dello stesso o batteria scarica. La perdita o il danneggiamento della chiave del veicolo, o la benzina sbagliata non sono considerati guasto e non sono assicurati.





- 6.10 Sinistro alle persone
Per sinistro s'intende l'effetto dannoso improvviso e non intenzionale sul corpo umano di un fattore esterno straordinario.
- 6.11 Sinistro al veicolo
Per sinistro s'intende un danno al veicolo assicurato causato da un evento improvviso e violento agente dall'esterno, a causa del quale la prosecuzione del viaggio diventa impossibile o non è più consentita per legge. Comprende specialmente eventi causati da urto, collisione, ribaltamento, caduta, impantanamento, affondamento.
- 6.12 Malattia grave / conseguenze gravi di un infortunio
Le malattie o le conseguenze di un infortunio sono considerate gravi, quando ne consegue un'inabilità al lavoro limitata o illimitata nel tempo, oppure quando ne deriva un'impossibilità di fatto a intraprendere o proseguire il viaggio.
- 7 Clausola complementare**
- 7.1 Se una persona assicurata ha un diritto derivante da un altro contratto di assicurazione (assicurazione facoltativa od obbligatoria) la copertura è limitata alla parte delle nostre prestazioni che supera quella dell'altro contratto di assicurazione. Le spese saranno riscalate in toto e una tantum.
- 7.2 Se tuttavia AGA ha fornito prestazioni per lo stesso danno, esse valgono come acconto, e la persona assicurata cede ad AGA, in eguale misura, le proprie rivendicazioni nei confronti di terzi (assicurazione di responsabilità civile, facoltativa oppure obbligatoria).
- 8 Prescrizione**
I diritti derivanti dal contratto di assicurazione cadono in prescrizione 2 anni dopo il verificarsi dell'evento che giustifica l'obbligo di prestazione (eccezione: incidente aereo, in questo caso il termine di prescrizione è di 5 anni).
- 9 Gerarchia normativa**
Le Disposizioni particolari sulle singole componenti dell'assicurazione hanno la precedenza sulle Disposizioni generali per tutte le componenti dell'assicurazione.
- 10 Foro competente e diritto applicabile**
- 10.1 AGA può essere citata in giudizio presso il tribunale avente sede nel domicilio della società o nel domicilio svizzero della persona assicurata o avente diritto.
- 10.2 Ad integrazione delle presenti disposizioni, vige la Legge federale sul contratto d'assicurazione (LCA).
- 11 Indirizzo per contatti**
MultiAssistance, Hertistrasse 2, casella postale, CH-8304 Wallisellen.

II Disposizioni particolari sulle singole componenti dell'assicurazione

A Protezione giuridica

- 1 Oggetto e ambito di validità**
La persona assicurata gode della protezione giuridica esclusivamente in relazione a viaggi fuori dalla Svizzera e dal Principato del Liechtenstein. Il rischio viene assunto dalla CAP Compagnia d'Assicurazione di Protezione Giuridica SA con sede a Zurigo.
- 2 Somme assicurate**
Le somme assicurate sono riportate nel «Prospetto delle prestazioni assicurative».
- 3 Controversie e procedimenti assicurati in via esclusiva**
- 3.1 Assistenza legale in caso di procedimento penale o amministrativo per negligenza colposa.
- 3.2 Pretese civili extracontrattuali da far valere in qualità di danneggiato in incidenti di qualsiasi tipo nonché in caso di atti di violenza, furto o rapina.
- 3.3 Controversie con assicurazioni private o pubbliche che coprono la persona assicurata.
- 3.4 Controversie contrattuali derivanti dai seguenti contratti stipulati per il viaggio o durante il viaggio:
- noleggio o prestito di un veicolo fino a 3,5 t omologato per la circolazione stradale
 - riparazione o trasporto di un siffatto veicolo
 - contratto per viaggio e albergo
 - locazione temporanea di una casa di vacanza
 - trasporto di persone o bagagli.
- 4 Prestazioni assicurative**
- 4.1 Prestazioni del servizio giuridico della CAP
- 4.2 Prestazioni in denaro fino alla somma massima assicurata per sinistro in caso di viaggi nell'ambito di validità Europa e per sinistro in caso di viaggi fuori dall'ambito di validità Europa (a condizione che sia stata stipulata questa variante assicurativa) per:
- costi di perizie e analisi commissionate dalla CAP, fatte salve le misure precauzionali per il rispetto dei termini. L'assicurato si impegna inoltre a trasmettere alla CAP tutti i documenti relativi al sinistro. Se l'assicurato non ottempera a tali obblighi, la CAP può negargli le proprie prestazioni.
 - spese giudiziarie e di arbitro
 - indennizzo delle parti
 - onorari di avvocati
 - costi necessari per traduzioni
 - cauzioni penali (solo a titolo di anticipo al fine di evitare la carcerazione preventiva).
- Da queste sono dedotte le spese di intervento attribuite all'assicurato per via giudiziaria o per conciliazione.
- 5 Gestione di un sinistro**
- 5.1 La necessità di assistenza legale deve essere comunicata il più rapidamente possibile a: CAP Protezione giuridica, Affari speciali, Badenerstrasse 694, 8048 Zurigo, tel. +41 58 358 09 09, www.cap.ch, referenza: Z75.1.685.643.
- 5.2 L'assicurato si impegna a non incaricare alcun rappresentante legale, né a proporre procedimenti a concludere transazioni, a ricorrere a mezzi legali senza avere ottenuto il preventivo consenso della CAP, fatte salve le misure precauzionali per il rispetto dei termini. L'assicurato si impegna inoltre a trasmettere alla CAP tutti i documenti relativi al sinistro. Se l'assicurato non ottempera a tali obblighi, la CAP può negargli le proprie prestazioni.
- 5.3 Se in un procedimento giudiziario o amministrativo in base al codice di procedura applicabile è necessario incaricare un rappresentante legale indipendente o in caso di conflitto di interessi (qualora due assicurati CAP procedano l'uno contro l'altro o un assicurato proceda contro una società del Gruppo Allianz), l'assicurato può scegliere liberamente il proprio rappresentante legale. Se il rappresentante legale proposto non è accettato dalla CAP, l'assicurato ha la facoltà di proporre altri tre rappresentanti legali di studi legali diversi, uno dei quali dovrà essere accettato dalla CAP.
- 5.4 In caso di divergenza d'opinione tra l'assicurato e la CAP in merito alle misure da adottare per la gestione del sinistro, l'assicurato può richiedere la valutazione del caso da parte di un arbitro designato congiuntamente dall'assicurato e dalla CAP.





6 Prestazioni e casi non assicurati

- 6.1 Se la persona assicurata al momento del sinistro non era in possesso di licenza di condurre valida o non era autorizzata alla guida del veicolo.
- 6.2 In caso di controversie con l'autorità fiscale o doganale o di procedimento per infrazione delle norme tributarie o doganali (es. contrabbando).
- 6.3 Se la persona assicurata vuole procedere contro CAP, AGA, Emil Frey SA, i loro incaricati o le persone che erogano i servizi in caso di sinistro.
- 6.4 Se si tratta di controversie o conflitti d'interesse tra persone assicurate con la stessa polizza (questa esclusione si riferisce anche al contraente stesso).
- 6.5 Se la necessità di assistenza legale è comunicata dopo la scadenza dell'assicurazione.
- 6.6 Le spese per procedimenti penali o amministrativi.

B Assistenza auto

1 Veicolo assicurato

I veicoli a motore (autovetture e camper fino a 3,5 t e motocicli) guidati dalla persona assicurata. Sono assicurati anche i rimorchi da camping e i caravan omologati. Non sono assicurati taxi, auto a noleggio, veicoli di autoscuole nonché veicoli con targa del rivenditore.

2 Ambito di validità

La copertura assicurativa è valida durante tutto l'anno assicurato per eventi verificatisi in Europa. Per i trasporti via mare, la copertura assicurativa non si interrompe se i luoghi di partenza e di destinazione rientrano in tale ambito di validità geografica.

3 Somma assicurata

Le somme assicurate sono riportate nel Prospetto delle prestazioni assicurative.

4 Eventi e prestazioni assicurate

Tutte le prestazioni Assistenza auto devono in ogni caso essere richieste telefonicamente alla centrale MultiAssistance (le conversazioni con la centrale di MultiAssistance vengono registrate):

Telefono 0800 11 55 33
 Telefono +41 44 283 33 69
 Telefax +41 44 283 33 33

Le prestazioni di Assistenza auto non possono essere cumulate con prestazioni di altri fornitori di Assistenza.

4.1 Soccorso stradale / traino / recupero del veicolo

- 1 Se il veicolo non può più circolare in seguito a guasto o incidente, MultiAssistance organizza e paga il soccorso stradale sul luogo dell'evento o il rimorchio fino a un garage nelle vicinanze e mediatore di MultiAssurance o fino al concessionario della marca più vicino.
- 2 Le spese di recupero del veicolo dopo un incidente (riconduzione del veicolo in carreggiata) sono assicurate fino a CHF 2'000.–

4.2 Pernottamento / viaggio di ritorno / auto a noleggio

Se il veicolo è stato rubato oppure se dopo una panne o incidente non può essere riparato il giorno stesso (all'estero in base ad una perizia non lo può essere entro 48 ore) presso un garage qualificato nelle vicinanze del luogo dell'evento e mediatore di MultiAssurance oppure presso il concessionario della marca più vicino, MultiAssistance, dietro telefonata, organizza e paga una delle seguenti tre prestazioni:

4.2.1 Pernottamento

Se il veicolo non può essere riparato lo stesso giorno oppure se, in seguito a furto, non è possibile rientrare o proseguire il viaggio il medesimo giorno, MultiAssistance organizza e paga un pernottamento fino a CHF 120.– in Svizzera per ciascun passeggero. All'estero massimo due pernottamenti fino a CHF 120.– per passeggero e notte.

oppure

4.2.2 Viaggio di rientro

Il rientro di tutti i passeggeri al domicilio della persona assicurata mediante un mezzo di trasporto pubblico (in Svizzera: biglietto ferroviario di 1a classe / all'estero: biglietto ferroviario di 1a classe o biglietto aereo di classe economica, se il viaggio in treno supera le 6 ore). Se in Svizzera il rientro viene effettuato in taxi, poiché non circola nessun mezzo di trasporto pubblico, il rimborso di tali spese ammonta ad un massimo di CHF 300.–.

oppure

4.2.3 Auto a noleggio

In caso di eventi che si verificano all'estero MultiAssistance organizza e paga un'auto a noleggio per un massimo di 5 giorni e fino a CHF 1500.– per la prosecuzione del viaggio o il rientro. Le spese di benzina e le altre spese accessorie non saranno pagate. L'assicurato si impegna a rispettare le disposizioni contrattuali della società di autonoleggio.

4.3 Spese per il taxi

Se si verificano delle spese per il taxi in relazione ad un evento assicurato secondo il punto II B 4.2, MultiAssistance sostiene tali spese sino ad un massimo di CHF 100.– per evento.

4.4 Rientro del veicolo

Quando non è possibile riparare il veicolo all'estero entro 48 ore, MultiAssistance organizza e paga il trasporto di ritorno del veicolo non funzionante o ritrovato fino al garage più vicino indicato da MultiAssistance, presso il luogo di residenza della persona assicurata o fino a un'autofficina presso il luogo di residenza della persona assicurata. In caso di trasporto di ritorno dall'estero, l'assunzione dei costi di trasporto avviene solo se questi sono inferiori al valore corrente del veicolo dopo l'evento. Se il veicolo non viene ricondotto in Svizzera, MultiAssistance organizza lo smaltimento e si assume le spese doganali.

4.5 Ritiro del veicolo riparato

Se in Svizzera il veicolo non può essere riparato lo stesso giorno, MultiAssistance paga alla persona assicurata o ad un incaricato le spese per il mezzo pubblico (biglietto ferroviario di 1a classe) per il ritiro del veicolo riparato.

4.6 Rientro con autista

Se il conducente si ammala o si infortuna gravemente o muore e nessun altro accompagnatore è in grado di ricondurre al luogo di residenza il veicolo, MultiAssistance organizza e paga il rimpatrio dei restanti passeggeri e del veicolo al domicilio del contraente dell'assicurazione tramite un autista.

4.7 Invio di parti di ricambio all'estero

Se, presso il più vicino garage qualificato, dopo l'evento non è possibile procurarsi le parti di ricambio necessarie, MultiAssistance organizza e paga, se possibile, l'immediato invio delle stesse. I costi delle parti di ricambio non sono assicurati.

5 Eventi non assicurati (ad integrazione del punto I 5: Eventi non assicurati)

- 5.1 Se MultiAssistance non ha preventivamente dato il proprio consenso alle prestazioni secondo «punto II B 4: Eventi e prestazioni assicurate».





- 5.2 Ci si può avvalere delle prestazioni secondo il punto II B 4.2 – 4.7 solo se prima è stato organizzato tramite MultiAssistance il soccorso stradale ovvero il traino come da punto II B 4.1.
- 5.3 Se al verificarsi dell'evento il veicolo si trova in condizioni che non corrispondono alle vigenti disposizioni del codice stradale, o se non sono stati eseguiti i lavori di manutenzione raccomandati dal costruttore.
- 5.4 Guasti e incidenti verificatisi su strade non pubbliche o non ufficiali.
- 5.5 Guasti e incidenti verificatisi su percorsi vietati per legge o vietati dalle Autorità.
- 5.6 Se si tratta di un veicolo usato per lavoro o di un'auto a noleggio.
- 5.7 Se l'evento è stato causato da vandalismo o da evento naturale.
- 5.8 I danni al veicolo e ai beni trasportati come pure eventuali costi supplementari non sono assicurati.
- 5.9 Non sono assicurate le spese per riparazioni e parti di ricambio.
- 5.10 MultiAssistance non risponde dei danni causati da chi eroga la prestazione su suo incarico.
- 6 Obblighi in caso di sinistro (ad integrazione del punto I 3: Obblighi in caso di sinistro)**
- 6.1 Per poter usufruire delle prestazioni di MultiAssistance, al verificarsi dell'evento è necessario informare immediatamente la centrale di MultiAssistance:
 telefono 0800 11 55 33
 telefono +41 44 202 33 69
 fax +41 44 283 33 33
- 6.2 I danni a veicoli assicurati, causati in relazione ad un evento assicurato da chi eroga la prestazione su incarico di MultiAssistance, devono essere rivendicati direttamente presso colui che eroga la prestazione ovvero colui che li ha causati.

C Assicurazione pneumatici

1 Oggetto assicurato

Pneumatici acquistati presso un garage mediatore di MultiAssurance e pneumatici di un'automobile acquistata presso un garage mediatore di MultiAssurance oppure un'automobile assicurata da MultiAssurance.

2 Ambito di validità

La copertura assicurativa è valida durante l'intero anno assicurato per eventi verificatisi in Europa. Per i trasporti via mare, la copertura assicurativa non si interrompe se i luoghi di partenza e di destinazione rientrano in tale ambito di validità geografica.

3 Somma assicurata

La somma assicurata è limitata a CHF 500.– per evento e a CHF 2'000.– per anno.

4 Eventi e prestazioni assicurati

4.1 Eventi

In caso di foratura causata da chiodi, cordoli dal bordo tagliente, frammenti di vetro o altri oggetti appuntiti, MultiAssistance fornisce le seguenti prestazioni.

4.2 Diritto alla sostituzione dello pneumatico danneggiato.

Il diritto alla sostituzione dipende dalla profondità del profilo in millimetri e si basa sul prezzo di vendita originario IVA inclusa dello pneumatico pagato.

Profilo residuo in mm	< 4mm	4 - 4.9 mm	5 - 5.9 mm	6 - 6.9 mm	> 7 mm
Diritto alla sostituzione	0%	30%	50%	70%	100%

Se lo pneumatico può essere riparato, al posto del diritto alla sostituzione si assumono i costi di riparazione, a condizione che siano inferiori a quelli del diritto alla sostituzione.

4.3 Montaggio

I costi di smontaggio della ruota da sostituire e quelli per il montaggio della ruota con lo pneumatico nuovo sono assunti interamente da MultiAssistance.

5 Eventi non assicurati (ad integrazione del punto I 5: Eventi non assicurati) e costi

5.1 Non sono assicurati eventi:

- causati da atti vandalici ed eventi naturali;
- causati a seguito di un incidente;
- causati da un'errata regolazione del telaio;
- causati da pressione sbagliata secondo le raccomandazioni sul libretto d'istruzioni dell'automobile e sulla base delle raccomandazioni del produttore di pneumatici;
- causati da percorsi vietati per legge o vietati dalle Autorità;
- causati su strade non pubbliche o non ufficiali, soprattutto tragitti fuoristrada

5.2 MultiAssistance non risponde dei danni causati da chi eroga la prestazione su suo incarico.

5.3 Non sono assicurate le spese di traino e i costi supplementari derivati direttamente dalla foratura, ad esempio i costi per i cerchi.

5.4 Non sono assicurati i costi dovuti a normale usura e da consumo eccessivo.

5.5 Non si assumono i costi per la sostituzione dello pneumatico sullo stesso asse, se non è stato danneggiato a sua volta da un evento secondo il punto C 4.1

6 Obblighi in caso di sinistro (ad integrazione del punto I 3: Obblighi in caso di sinistro)

I seguenti documenti devono essere inviati a AGA dalla persona assicurata:

- Giustificativo concernente le spese sostenute per il montaggio e gli pneumatici, per la sostituzione/riparazione dello pneumatico danneggiato. La fattura deve contenere indicazioni sulla profondità residua in millimetri del profilo dello pneumatico danneggiato.

Lo pneumatico, quando l'evento avviene in Svizzera, deve essere acquistato nuovo o riparato presso un garage mediatore di MultiAssurance.





D Assistenza

1 Somma assicurata

Le somme assicurate sono riportate nel Prospetto delle prestazioni assicurative.

2 Eventi e prestazioni assicurate

2.1 La centrale di emergenza MultiAssistance è a disposizione 24 ore su 24 (le conversazioni con la centrale di emergenza vengono registrate):

telefono 0800 11 55 33
 telefono +41 44 202 33 69
 fax +41 44 283 33 33

Per le prestazioni sanitarie, solo i medici di MultiAssistance decidono in merito al tipo e al momento del provvedimento da adottare.

Le seguenti prestazioni devono essere in ogni caso richieste telefonicamente alla centrale di emergenza MultiAssistance: Prestazioni Assistenza

1 Trasporto all'ospedale idoneo più vicino

Se durante il viaggio la persona assicurata si ammala o si ferisce gravemente, oppure se sopravviene un peggioramento inatteso di una malattia cronica confermato da un certificato medico, MultiAssistance, a fronte della relativa diagnosi medica, organizza e paga il trasporto all'ospedale più vicino e idoneo per le cure necessarie.

2 Rimpatrio con assistenza medica presso un ospedale del luogo di residenza

Se necessario dal punto di vista medico, MultiAssistance organizza e paga, in presenza dei medesimi presupposti espressi al punto II D 2.1.1, il rimpatrio con assistenza medica in un ospedale idoneo alle cure presso il luogo di residenza della persona assicurata.

3 Rimpatrio a domicilio senza assistenza medica

Sulla base di un opportuno referto medico e in presenza dei presupposti espressi al punto II D 2.1.1, MultiAssistance organizza e paga il rimpatrio al domicilio della persona assicurata senza assistenza da parte di personale medico.

4 Rientro in seguito all'interruzione del viaggio da parte di un accompagnatore o di un familiare

Se un accompagnatore vicino all'assicurato o un suo familiare viene rimpatriato al proprio domicilio o deve interrompere il viaggio in seguito ad un altro motivo assicurato e la persona assicurata dovesse proseguire il viaggio da sola, MultiAssistance organizza e paga i costi supplementari per il rientro fuori programma della persona assicurata e/o del familiare assicurato (biglietto ferroviario di 1a classe, biglietto aereo in classe economica).

5 Assistenza a figli minorenni partecipanti al viaggio

Se entrambi i genitori o l'unico genitore partecipante al viaggio devono essere rimpatriati al domicilio, MultiAssistance organizza e paga anche l'assistenza dei figli minori che dovrebbero proseguire il viaggio o rientrare da soli, nonché le spese per l'andata e il ritorno di una persona che li assiste (biglietto ferroviario di 1a classe, biglietto aereo in classe economica).

6 Rientro in seguito a malattia, infortunio o decesso di una persona vicina all'assicurato nel luogo di residenza o del sostituto sul posto di lavoro

Se una persona vicina all'assicurato nel luogo di residenza ovvero il sostituto sul luogo di lavoro si ammala o si ferisce gravemente o muore, MultiAssistance organizza e paga i costi supplementari per il rientro fuori programma al domicilio fisso della persona assicurata (biglietto ferroviario di 1a classe, biglietto aereo in classe economica).

7 Rientro anticipato in seguito ad altri motivi importanti

Se i beni presso il domicilio della persona assicurata vengono gravemente pregiudicati in seguito a furto o danni causati da incendio, acqua o fenomeni naturali, MultiAssistance organizza e paga i costi supplementari per il rientro fuori programma della persona assicurata al proprio domicilio (biglietto ferroviario di 1a classe, biglietto aereo in classe economica).

8 Rientro temporaneo

MultiAssistance organizza e paga, per i medesimi motivi espressi ai punti II D 2.1.6 e II D 2.1.7, anche un rientro temporaneo a domicilio (biglietto ferroviario di 1a classe, biglietto aereo in classe economica) per una persona assicurata (andata e ritorno). Le spese sostenute per la parte di viaggio non utilizzata non vengono rimborsate.

9 Rimpatrio in caso di decesso

Se una persona assicurata muore, AGA si assume i costi della cremazione fuori dallo Stato di residenza o le spese supplementari per l'adempimento del trattato internazionale sul trasporto di salme (prescrizioni minime come bara o rivestimento di zinco) come pure il ritorno della bara o dell'urna all'ultimo domicilio della persona assicurata. Anche lo smaltimento della bara di zinco è coperto.

10 Rientro in seguito a disordini, catastrofi naturali o scioperi

Se disordini, catastrofi naturali o scioperi presso il luogo di destinazione del viaggio impediscono in modo provante il proseguimento del viaggio o mettono concretamente in pericolo la vita e i beni della persona assicurata, AGA organizza e paga i costi supplementari per il rientro fuori programma della persona assicurata (biglietto ferroviario di 1a classe, biglietto aereo in classe economica).

11 Rientro in seguito alla mancanza del mezzo di trasporto

Se il mezzo di trasporto pubblico prenotato o utilizzato per il viaggio viene a mancare e di conseguenza non è più garantito il proseguimento del viaggio come da programma, AGA organizza e paga il rientro fuori programma o il proseguimento ritardato del viaggio della persona assicurata. Eventuali deviazioni o ritardi dei mezzi di trasporto pubblici prenotati o utilizzati non rientrano in questo caso. Non sussiste alcun diritto alle prestazioni in caso di guasti o incidenti a veicoli privati utilizzati dall'assicurato per l'esecuzione del viaggio, sia come conducente sia come passeggero.

12 Conseguenze del furto di documenti

In caso di furto di documenti personali (passaporto, carta d'identità, documenti di trasporto e voucher alberghiero), senza i quali il proseguimento del viaggio o il ritorno in Svizzera diventa temporaneamente impossibile, AGA sostiene i costi aggiuntivi di soggiorno (hotel, spese di trasporto) fino a un massimo di CHF 2'000.-- per evento, previa denuncia immediata all'ufficio di polizia competente.

2.2 Viaggio di visita

Se la persona assicurata deve essere ricoverata in ospedale all'estero per oltre 7 giorni, MultiAssistance organizza e paga un viaggio di visita al malato per al massimo due persone vicine (biglietto ferroviario di 1a classe, biglietto aereo in classe economica, albergo di classe media) fino ad un massimo di CHF 5'000.--.

2.3 Prestazioni di servizio AGA

1 Anticipo delle spese ospedaliere

Se la persona assicurata deve essere ricoverata al di fuori del proprio Stato di residenza, MultiAssistance versa, se necessario, un anticipo sulle spese ospedaliere sino a CHF 5'000.--. La somma anticipata va rimborsata ad MultiAssistance entro 30 giorni dalla dimissione dall'ospedale.

2 Travel Hotline

La Travel Hotline (H) rimane illimitatamente a disposizione dell'assicurato per tutta la durata assicurativa.





- 2.4 Rimborsamento delle spese di viaggio
- 1 Rimborsamento delle spese per la parte di viaggio non utilizzata
Se una persona assicurata deve interrompere anticipatamente il viaggio a causa di un evento assicurato, MultiAssistance rimborsa le spese per la parte di viaggio non utilizzata, in proporzione al prezzo del soggiorno assicurato. Il rimborso è limitato all'importo indicato nella polizza. Nel caso non sia possibile desumere l'importo dalla polizza, sarà pagato fino ad un massimo di CHF 20'000.--. Non viene riconosciuto alcun rimborso per le spese del viaggio di ritorno originariamente prenotato. La prestazione decade se, in seguito ad un'assicurazione complementare, sussiste il diritto al viaggio di ripetizione.
 - 2 Spese impreviste in caso di rimpatrio, rientro fuori programma, interruzione del viaggio o rientro ritardato
Se si verificano delle spese impreviste in relazione ad un evento assicurato (taxi, telefono ecc.), MultiAssistance sostiene tali spese extra sino a CHF 750.-- per persona.
- 3 **Eventi e prestazioni non assicurati (ad integrazione del punto I 5: Eventi non assicurati)**
- 3.1 Mancato consenso da parte della centrale di emergenza MultiAssistance
Quando la centrale di emergenza MultiAssistance non ha preventivamente dato il proprio consenso alle prestazioni.
 - 3.2 Interruzione da parte dell'agenzia di viaggio
Quando l'agenzia di viaggio non sia in grado di fornire, parzialmente o interamente, le prestazioni contrattuali, disdica il viaggio o dovesse disdirlo o interromperlo in seguito a circostanze concrete e sia tenuta a rimborsare le prestazioni non fornite e/o a sostenere le spese di rientro secondo quanto stabilito dalle disposizioni di legge. Tali circostanze concrete che prevedono la disdetta o l'interruzione del viaggio si verificano tra l'altro, quando il Dipartimento federale degli affari esteri sconsiglia viaggi nella zona interessata.
 - 3.3 Le spese per le cure ambulatoriali o di degenza non sono coperte da MultiAssistance
- 4 **Obblighi in caso di sinistro (ad integrazione del punto I 3: Obblighi in caso di sinistro)**
Per poter usufruire delle prestazioni dell'Assistenza, al verificarsi dell'evento o della malattia si dovrà informare immediatamente la centrale di emergenza MultiAssistance:
telefono 0800 11 55 33
telefono +41 44 202 33 69
fax +41 44 283 33 33

E Spese di ricerca e salvataggio

- 1 **Somma assicurata**
La somma assicurata è riportata nel Prospetto delle prestazioni assicurative.
- 2 **Evento e prestazione assicurati**
- 2.1 Se una persona assicurata è data per dispersa o deve essere salvata da una situazione di emergenza fisica, MultiAssistance sostiene le necessarie spese di ricerca e salvataggio.
- 2.2 La ricerca e il salvataggio devono essere in ogni caso richiesti telefonicamente alla centrale di emergenza MultiAssistance:
telefono 0800 11 55 33
telefono +41 44 202 33 69
fax +41 44 283 33 33
- 3 **Eventi e prestazioni non assicurati (ad integrazione del punto I 5: Eventi non assicurati)**
Quando la centrale di emergenza MultiAssistance non ha preventivamente dato il proprio consenso alla ricerca e al salvataggio.

F Ritardo del volo

- 1 **Somme assicurate**
Le somme assicurate sono riportate nel Prospetto delle prestazioni assicurative.
- 2 **Evento e prestazione assicurati**
Se una coincidenza tra due voli è persa a causa di un ritardo di almeno tre ore per colpa esclusiva del primo vettore aereo, AGA sosterrà i costi aggiuntivi (spese alberghiere e telefoniche, spese per la modifica della prenotazione) per la prosecuzione del viaggio.
- 3 **Eventi non assicurati (ad integrazione del punto I 5: Eventi non assicurati)**
Quando la persona assicurata è responsabile del ritardo.
- 4 **Obblighi in caso di sinistro (ad integrazione del punto I 3: Obblighi in caso di sinistro)**
Per potersi avvalere delle prestazioni AGA, la persona avente diritto è tenuta, immediatamente dopo il rientro in Svizzera, a notificare per iscritto ad AGA l'evento verificatosi.

G Annullamento

- 1 **Ambito di validità**
- 1.1 La copertura vale dalla data di inizio riportata sulla conferma di assicurazione. Per viaggi che in quel momento erano già stati prenotati, la copertura assicurativa sussiste solo se il periodo di annullamento soggetto a pagamento non era ancora iniziato.
- 1.2 La protezione assicurativa ha inizio il giorno della prenotazione definitiva del viaggio e termina all'inizio del viaggio assicurato. Per inizio del viaggio s'intende la salita sul mezzo di trasporto prenotato e/o, qualora non sia stato riservato alcun mezzo di trasporto, l'arrivo presso l'hotel prenotato ecc.
- 2 **Somma assicurata**
Le somme assicurate sono riportate nel Prospetto delle prestazioni assicurative.
- 3 **Prestazioni assicurative**





- 3.1 **Spese d'annullamento**
Se in seguito ad un evento assicurato la persona assicurata annulla il contratto con l'agenzia di viaggio, AGA si assume le spese d'annullamento dovute come da contratto, sino a concorrenza della somma assicurata convenuta.
- 3.2 **Inizio ritardato del viaggio**
Se in seguito ad un evento assicurato la persona assicurata è in grado di dare inizio al viaggio soltanto in ritardo, AGA si assume, invece delle spese d'annullamento (al massimo sino a concorrenza delle spese in caso d'annullamento):
- le spese di viaggio supplementari causate dalla partenza ritardata e
 - le spese per la parte del soggiorno non utilizzata, proporzionalmente al prezzo della sistemazione (spese di trasporto escluse). Il giorno di arrivo conta come giorno utilizzato.
- 3.3 **Le spese sostenute per diritti fissi eccessivi o ripetuti, nonché per premi assicurativi non vengono rimborsate.**
- 4 Eventi assicurati**
- 4.1 **Malattia, infortunio, decesso, gravidanza**
- 1 In caso di malattia grave, infortunio grave, complicazioni di una gravidanza o in seguito a decesso, purché il relativo evento si sia verificato successivamente alla prenotazione:
- della persona assicurata
 - di una persona accompagnatrice, che ha prenotato il medesimo viaggio e lo annulla
 - di una persona vicina all'assicurato, che non partecipa al viaggio
 - del sostituto al posto di lavoro, che rende indispensabile la presenza della persona assicurata.
- Se più persone hanno prenotato lo stesso viaggio, questo può essere annullato da 6 persone al massimo.
- 2 In caso di malattie psichiche la copertura assicurativa sussiste soltanto se
- uno psichiatra documenta l'inabilità al viaggio e al lavoro e
 - l'inabilità al lavoro è documentata anche presentando una conferma dell'assenza rilasciata dal datore di lavoro.
- 3 In caso di malattia cronica la copertura assicurativa sussiste soltanto se il viaggio deve essere annullato a causa di un inatteso e acuto peggioramento documentato da certificato medico, a condizione che al momento della prenotazione del viaggio lo stato di salute fosse buono e la persona in grado di viaggiare.
- 4 In caso di gravidanza la copertura assicurativa sussiste solo se la gravidanza ha avuto inizio dopo la prenotazione del viaggio e la data del rientro è successiva alla 24a settimana di gestazione, oppure se la gravidanza ha avuto inizio dopo la prenotazione del viaggio per la cui destinazione è prescritta una vaccinazione che rappresenta un pericolo per il nascituro.
- 4.2 **Pregiudizio dei propri beni a domicilio**
Se a domicilio i beni della persona assicurata vengono seriamente pregiudicati in seguito a furto o danni causati da incendio o fenomeni naturali e la sua presenza a domicilio risulta pertanto indispensabile.
- 4.3 **Ritardo e soppressione del mezzo di trasporto durante il viaggio d'andata**
Quando l'inizio del viaggio prenotato è reso impossibile a causa del ritardo o della soppressione del mezzo di trasporto pubblico utilizzato per raggiungere il luogo di partenza previsto nel programma di viaggio.
- 4.4 **Avaria del veicolo durante il viaggio d'andata**
Se durante il viaggio diretto di andata al luogo di partenza previsto nel programma di viaggio il veicolo privato utilizzato o il taxi non possono circolare a causa di un incidente o di un guasto. Guasti dovuti alla chiave o alla benzina non sono assicurati.
- 4.5 **Scioperi**
Se lo svolgimento del viaggio è impedito da scioperi.
- 4.6 **Pericoli presso il luogo di destinazione**
Se eventi bellici, attentati terroristici, disordini di qualsiasi tipo, catastrofi naturali o radiazioni nucleari minacciano la vita della persona assicurata presso il luogo di destinazione e se fonti svizzere ufficiali (Dipartimento federale degli affari esteri) sconsigliano il viaggio.
- 4.7 **Disoccupazione / entrata in servizio inaspettata**
Se la persona assicurata nei 30 giorni precedenti la partenza entra inaspettatamente in servizio ovvero se, senza alcuna colpa a lei imputabile, viene licenziata.
- 4.8 **Citazione dell'Autorità**
Se la persona assicurata riceve all'improvviso da un tribunale una citazione a presentarsi come testimone o come giurato. La data dell'udienza deve cadere nel periodo del viaggio.
- 4.9 **Furto del passaporto o della carta d'identità**
Se alla persona assicurata viene rubato il passaporto o la carta d'identità immediatamente prima della partenza e quindi non è più possibile iniziare il viaggio. Nota: in diversi aeroporti si trovano uffici per il passaporto provvisorio.
- 5 Eventi non assicurati (ad integrazione del punto 1 5: Eventi non assicurati)**
- 5.1 **Difficile processo di guarigione**
Quando una malattia o i postumi di un infortunio, di un'operazione o di un intervento medico sono già presenti al momento della prenotazione del viaggio e non risultano guariti entro la data del viaggio. Quando i postumi di un'operazione/ intervento medico già programmato alla prenotazione del viaggio, ma eseguito soltanto successivamente, non risultano risolti entro la data del viaggio.
- 5.2 **Disdetta da parte dell'agenzia di viaggio**
Quando l'agenzia di viaggio non sia in grado di fornire, parzialmente o interamente, le prestazioni contrattuali, disdica il viaggio o dovesse disdirlo in seguito a circostanze concrete e sia tenuta a rimborsare le prestazioni non fornite secondo quanto stabilito dalle disposizioni di legge. Tali circostanze concrete che prevedono la disdetta del viaggio si verificano tra l'altro, quando il Dipartimento federale degli affari esteri sconsiglia viaggi nella zona interessata.
- 5.3 **Disposizioni dell'Autorità**
In presenza di disposizioni dell'Autorità che non consentano la regolare esecuzione del viaggio prenotato.
- 6 Obblighi in caso di sinistro (ad integrazione del punto 1 3: Obblighi in caso di sinistro)**
Per potersi avvalere delle prestazioni AGA, al verificarsi dell'evento assicurato, la persona avente diritto è tenuta ad annullare tempestivamente il viaggio prenotato presso l'agenzia di viaggio o il locatore e quindi a notificare il sinistro ad AGA per iscritto.





III Disposizioni particolari per le singole prestazioni di servizi

H Travel Hotline

1 Prestazioni

Le persone aventi diritto possono usufruire delle citate prestazioni di servizi di MultiAssistance Travel Hotline 24 ore su 24, 365 giorni l'anno, sia prima sia durante il viaggio.

1.1 Informazioni sul viaggio

Su richiesta, prima del viaggio, MultiAssistance comunica alle persone aventi diritto informazioni importanti sulle disposizioni d'ingresso, su tasse, dogana, valute e disposizioni sanitarie.

1.2 Ricerca di ospedali e contatti medici all'estero

In caso di necessità, MultiAssistance procura ai propri aventi diritto un medico autorizzato o un ospedale nelle vicinanze del luogo di soggiorno. In caso di problemi di comprensione, AGA fornisce l'assistenza di un traduttore.

1.3 Servizio di consulenza

In caso di problemi medici minori, MultiAssistance assiste le persone aventi diritto presso il Paese di destinazione. Gli assicurati possono rivolgersi ad AGA anche in caso di problemi quotidiani incontrati nel Paese di destinazione.

1.4 Servizio di avviso

Nel caso in cui la centrale di MultiAssistance prenda dei provvedimenti, essa avviserà, se necessario, i congiunti e il datore di lavoro della persona avente diritto in merito alla circostanza e alle misure adottate.

2 Responsabilità

MultiAssistance non risponde di eventuali danni patrimoniali e di limitazioni sanitarie derivanti dalle informazioni fornite dalla Travel Hotline.

3 Per utilizzare i servizi della Travel Hotline, la persona avente diritto può telefonare o inviare un fax ai seguenti numeri:

telefono 0800 11 55 33

telefono +41 44 202 33 69

fax +41 44 283 33 33

I Servizio di blocco carte di credito e carte clienti

Tramite il servizio di blocco, attivo tutto l'anno 24 ore su 24, in caso di rapina, furto, perdita e smarrimento di carte bancarie, postali, carte di credito e carte clienti nonché di documenti d'identità personali, le persone aventi diritto possono richiedere assistenza.

1 Carte assicurate

Tutte le carte di credito, bancarie, postali e le carte clienti rilasciate in Svizzera a nome della persona assicurata.

2 Prestazioni assicurative

1.1 Dopo la chiamata alla centrale di MultiAssistance da parte della persona avente diritto, si cerca di bloccare tutte le carte segnalate presso i rispettivi istituti (società emittente, banca, posta, ecc.).

2.2 Se il rispettivo istituto non effettua il blocco, MultiAssistance informerà la persona avente diritto comunicandogli il numero telefonico dell'istituto in questione.

3 Eventi assicurati

Furto, rapina (furto sotto la minaccia o l'uso della forza) e perdita della carta assicurata.

4 Responsabilità

MultiAssistance non risponde dei danni derivanti dalla mancata reperibilità dei rispettivi istituti, nonché dei danni patrimoniali derivanti dalla perdita di carte di credito, bancarie e postali.

5 Per accedere al servizio di blocco carte di credito e carte clienti, la persona avente diritto deve telefonare ai seguenti numeri (24 ore su 24, 365 giorni l'anno):

telefono 0800 11 55 33

telefono +41 44 202 33 69

fax +41 44 283 33 33

J Servizio di blocco cellulare

A fronte di una telefonata del cliente interessato, MultiAssistance dispone presso il relativo provider il blocco immediato dei numeri comunicati dal cliente. Se i provider per il blocco richiedono la password, il cliente deve comunicarla a Multi Assistance affinché il blocco possa essere effettuato.

1 Telefoni mobili autorizzati

Tutti i telefoni mobili registrati presso un gestore di rete svizzero (Swisscom, Sunrise, Orange ecc.).

2 Prestazioni di servizio

In caso di perdita del telefono mobile della persona avente diritto, MultiAssistance, a fronte di una telefonata dell'assicurato, ne ordina il blocco immediato.

3 Eventi autorizzati

3.1 Furto

3.2 Rapina (furto sotto la minaccia o l'uso della forza)

3.3 Perdita

4 Responsabilità

MultiAssistance non risponde né dei danni derivanti dalla mancata reperibilità dei rispettivi provider, né dei danni patrimoniali derivanti dallo smarrimento di cellulari (telefono usato da estranei).

5 Per accedere al servizio di blocco cellulare, la persona avente diritto deve telefonare ai seguenti numeri (24 ore su 24, 365 giorni l'anno):

telefono 0800 11 55 33

telefono +41 44 202 33 69

fax +41 44 283 33 33





K Home Care

1 Prestazione di servizi

Quando, durante un viaggio, insorgono situazioni di emergenza presso il domicilio permanente in Svizzera della persona avente diritto in seguito a incendi, catastrofi naturali, effrazioni o allagamenti nonché rotture di vetri, MultiAssistance segnala al cliente il numero di telefono di un artigiano competente. L'artigiano, contattato direttamente dal cliente, adotterà misure immediate per impedire l'insorgere di ulteriori danni.

2 Spese

I costi sostenuti per l'eliminazione urgente del danno sono a carico del cliente, che riceverà la fattura direttamente dall'artigiano contattato.

3 Responsabilità

MultiAssistance non risponde dei danni dovuti all'irreperibilità dell'artigiano competente, nonché dei danni diretti e indiretti insorti durante e dopo l'intervento dell'artigiano stesso.

4 Per avvalersi dei servizi di Home Care, la persona avente diritto deve rivolgersi ai seguenti numeri di telefono o fax (24 ore su 24, 365 giorni l'anno):

telefono 0800 11 55 33
telefono +41 44 202 33 69
fax +41 44 283 33 33

MultiASS_1_0612

Le coperture assicurative offerte con la denominazione MultiAssistance sono prodotti assicurativi per assistenza e viaggi originati da AGA e forniti in cooperazione con la Emil Frey SA, attraverso la quale produttori e importatori di veicoli in Svizzera mediano partner di vendita e di assistenza offerenti prodotti assicurativi MultiAssurance per veicoli a motore. Richieste per negligenza, vizio o informazioni inesatte in relazione all'attività di mediazione possono essere indirizzate a AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale Wallisellen (Svizzera), Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen, nell'ambito delle disposizioni di legge. Emil Frey SA e AGA trattano solo i dati direttamente correlati alla stipula o all'elaborazione delle lettere di copertura MultiAssistance. Il trattamento dei dati si attiene alle disposizioni della Legge Federale sulla protezione dei dati.

AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale Wallisellen (Svizzera), Hertistrasse 2, CH-8304 Wallisellen,
Tel. +41 44 283 32 22, Fax +41 44 283 33 83, info@allianz-assistance.ch, www.allianz-assistance.ch

