

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

Che tipo di assicurazione è?

“Questa polizza assicura i rischi alla persona a seguito di malattia o infortunio fornendo prestazioni di Assistenza per te e per un familiare anziano che ha bisogno di cure socioassistenziali



Che cosa è assicurato?

✓ Garanzia Assistenza:

Prestazioni solo in caso di Malattia e/o Infortunio, puoi richiedere: fino a 3 volte le prestazioni AL DOMICILIO e la CONSULENZA MEDICA, fino a 12 volte il Consulto medico generico e specialistico, della prestazione MY CLINIC, 1 volta le prestazioni CARE MANAGER e A.D.I. e per un solo familiare anziano In ciascun anno di durata della polizza.

- My Clinic che consiste nell'utilizzo di una piattaforma tecnologica attraverso la quale la Struttura Organizzativa fornisce, in caso di malattia o infortunio, prestazioni digitali di assistenza medica a distanza.

- Consulenza Medica telefonica

- Invio di un medico al domicilio o di una autoambulanza in Italia al domicilio a seguito di Consulenza Medica.

- Consegna farmaci al domicilio in seguito alla prestazione Invio di un medico al domicilio nel caso tu abbia bisogno di medicinali e non puoi andare a prenderli da solo.

- Invio di un Infermiere al e nel caso in cui a seguito di ricovero di almeno una notte tu abbia bisogno di assistenza infermieristica nei 15 giorni successivi alle dimissioni.

- Invio Baby Sitter al domicilio fino ad un massimo di 5 ore per sinistro, nel caso in cui a seguito di ricovero di almeno una notte tu non possa occuparti di tuo figlio minore nei 15 giorni successivi alle dimissioni.

- Invio Colf fino ad un massimo di 5 ore per sinistro, nel caso in cui a seguito di ricovero di almeno una notte non sei in grado di occuparti delle mansioni domestiche e delle attività connesse all vita familiare quotidiana.

- Invio Pet Sitter al domicilio fino ad un massimo di 5 giorni per 1 ora al giorno nel caso in cui a seguito di ricovero di almeno una notte non sei in grado di accudire il tuo animale domestico.

- Care Manager, se per un tuo familiare anziano hai bisogno di una consulenza socioassistenziale. Puoi telefonare alla Struttura Organizzativa che attiva il Care Manager che, dopo un colloquio telefonico con te e, in caso di impossibilità, con i tuoi familiari, valuta le diverse esigenze di Cura.

- Assistenza Domiciliare Integrata per la quale la Struttura Organizzativa su valutazione del Care Manager, organizza e gestisce il ricovero del tuo familiare anziano in forma domiciliare mediante prestazioni di proprio personale medico e paramedico per un massimo di 7 giorni continuativi e non frazionabili. Inoltre organizza presso l'abitazione del tuo familiare anziano, avvalendosi di personale qualificato, prelievi del sangue, ecografie, elettrocardiogrammi non urgenti, pagamenti, acquisti, incombenze amministrative, collaborazione familiare, collaborazione di Operatori Socio Sanitari e/o socioassistenziali

• Garanzia Assistenza Post Ricovero Covid-19

A seguito di ricovero per COVID19 fino ad un massimo di 3 volte, per anno assicurativo le seguenti prestazioni.

- Consulenza Medica Post Ricovero Covid-19

Se hai bisogno di un consulto medico, puoi contattare la Struttura Organizzativa, ti fornisce il consulto medico telefonico di cui hai bisogno.

- Consulenza Psicologica Post Ricovero Covid-19

Se hai alla tua abitazione, hai bisogno di ricevere un supporto psicologico, puoi contattare la Struttura Organizzativa. La Struttura Organizzativa organizza il consulto telefonico con lo specialista.

- Invio di un Medico

Se hai avuto un ricovero per COVID-19 ed i medici della Struttura Organizzativa stabiliscono che hai bisogno di una visita medica, la Struttura Organizzativa manda un medico convenzionato presso la tua abitazione.

Quando nessun medico convenzionato può intervenire personalmente, la Struttura Organizzativa si accorda con te per organizzare il tuo trasporto in

- Invio di una autoambulanza in Italia

Se hai bisogno di essere trasportato al centro medico più vicino e specializzato, puoi contattare la Struttura Organizzativa. La Struttura Organizzativa, con spese a carico di Europ Assistance, ti trasporta in autoambulanza verso il centro medico più vicino e specializzato.

- Trasporto dall'istituto di cura all'abitazione in Italia

Se hai avuto un ricovero per COVID-19 e alla tua dimissione hai bisogno di un trasporto in ambulanza/automedica, puoi contattare la Struttura Organizzativa. La Struttura Organizzativa organizza il trasporto alla tua Abitazione in autoambulanza/automedica. Puoi richiedere la Prestazione solo all'atto delle tue dimissioni dall'Istituto di Cura.



Che cosa non è assicurato?

Per tutte le Garanzie sono esclusi

- alluvioni, inondazioni, eruzioni vulcaniche, terremoti, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturali;
- fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche;
- guerra, scioperi, rivoluzioni, sommosse o movimenti popolari, saccheggi, atti di terrorismo e di vandalismo;
- dolo;
- infortuni, malattie, malformazioni, difetti fisici e stati patologici diagnosticati prima dell'acquisto della tua polizza e loro complicanze;
- stati patologici correlati alla infezione da HIV;
- malattie mentali e disturbi psichici in genere;
- infortuni e malattie dovuti all'uso di allucinogeni e all'uso non terapeutico di psicofarmaci e di stupefacenti;
- malattie dovute all'abuso di alcolici;
- infortuni causati da un tasso alcolemico uguale o superiore a 0,5 grammi/litro;
- aborto volontario non terapeutico;
- una gravidanza iniziata prima dell'acquisto della tua polizza;
- infortuni derivanti da sport aerei e dalla partecipazione a gare motoristiche e relative prove ed allenamenti, salvo che si tratti di gare di regolarità;
- infortuni derivanti o imputabili ad attività che prevedono l'utilizzo di armi da fuoco;
- cure dentarie, protesi dentarie e le parodontopatie non conseguenti ad infortunio;
- applicazioni di carattere estetico (salvo gli interventi di chirurgia plastica o stomatologica ricostruttiva resi necessari da infortunio o malattia);
- soggiorni in stabilimenti termali, in case di cura specializzate per malattie nervose e tubercolari, in case di soggiorno e convalescenza, case di riposo (ancorché qualificate come Istituti di Cura).

E' inoltre escluso tutto quanto non è indicato nelle singole prestazioni.



Ci sono limiti di copertura?

- SANZIONI INTERNAZIONALI (valido per tutte le Garanzie)

Le “Sanzioni Internazionali” indicano l'insieme delle disposizioni nazionali e internazionali che regolano gli embarghi, gli individui e le entità sanzionate, il finanziamento del terrorismo e le restrizioni commerciali adottate da: i) Nazioni Unite; (ii) Unione Europea; (iii) Stati Uniti d'America, principalmente attraverso l'Office of Foreign Assets Control del Dipartimento del Tesoro degli Stati Uniti; (iv) Regno Unito e (v) giurisdizioni nazionali che disciplinano le Condizioni di Assicurazione.

Europ Assistance Italia S.p.A. non è tenuta a fornire alcuna copertura assicurativa, né a liquidare sinistri, né a fornire prestazioni o servizi descritti nelle Condizioni di Assicurazione se questo la espone a qualsiasi sanzione, divieto o restrizione ai sensi delle risoluzioni delle Nazioni Unite o delle sanzioni commerciali o economiche, leggi o regolamenti dell'Unione Europea, degli Stati Uniti d'America, del Regno Unito o di giurisdizioni nazionali applicabili che disciplinano le Condizioni di Assicurazione.

Questa clausola prevarrà su qualsiasi clausola contraria eventualmente contenuta nelle Condizioni di Assicurazione.

Per ulteriori dettagli puoi visitare:

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

La copertura assicurativa non è operante nei seguenti Paesi: Siria, Corea del Nord, Iran, Venezuela, Bielorussia, Russia, Birmania (Myanmar), Afghanistan e nelle seguenti Regioni: Crimea, Donetsk, Lugansk, Zaporizhzhia, Kherson.

Attenzione!

Se sei una “United States Person” e sei a Cuba, per poter avere l'assistenza, Indennizzi/Risarcimenti previsti in Polizza devi

- Accompagnamento dei minori a scuola

Se non puoi provvedere all'accompagnamento a scuola dei tuoi figli minori di 13 anni, potrai contattare la Struttura Organizzativa che provvederà ad organizzare il trasporto in taxi del minore dal domicilio fino all'istituto scolastico e dall'istituto scolastico fino al domicilio,

- Consegna generi alimentari di prima necessità a domicilio

Se e ritornato alla tua abitazione, hai bisogno di generi alimentari di prima necessità, ma su certificazione del tuo medico curante non puoi allontanarti dall'abitazione, puoi contattare la Struttura Organizzativa. La Struttura Organizzativa provvede ad organizzare la consegna di quanto hai ordinato e pagato.

- Consegna farmaci a domicilio

Se ritornato alla tua abitazione, hai bisogno di medicine e/o di articoli sanitari, ma su certificazione del tuo medico curante non puoi allontanarti dall'abitazione, puoi contattare la Struttura Organizzativa. La Struttura Organizzativa, dopo aver ritirato la relativa ricetta, provvede ad organizzare la consegna di quanto prescritto dal medico curante.

- Invio baby sitter presso l'abitazione

Se nei 15 giorni successivi alle dimissioni non sei in grado di occuparti di un tuo figlio minore, la Struttura Organizzativa, compatibilmente con le disponibilità locali, ti segnala il nominativo di una baby-sitter nella zona in cui ti trovi.

- Invio colf presso l'abitazione

Se nei 15 giorni successivi alle dimissioni non sei in grado di occuparti delle mansioni domestiche e delle attività connesse con lo svolgimento della vita familiare quotidiana, la Struttura Organizzativa, compatibilmente con le disponibilità locali, ti segnala il nominativo di una colf nella zona in cui ti trovi.

- Invio pet sitter presso l'abitazione

Se 15 giorni successivi alle dimissioni non sei in grado di accudire il tuo animale domestico, la Struttura Organizzativa effettuerà la ricerca di un pet sitter e lo invierà presso la tua abitazione.

✓ Garanzia indennitaria da ricovero

Se hai avuto un ricovero – in terapia intensiva - per COVID-19, Europ Assistance ti paga un Indennizzo di Euro 3.000,00 per Sinistro.

✓ Garanzia diaria da ricovero

Se hai avuto un ricovero per COVID-19, Europ Assistance ti paga una Diaria di Euro 100,00 per ogni giorno di ricovero fino ad un massimo di 10 giorni per Sinistro.

dimostrare ad Europ Assistance Italia S.p.A. di essere a Cuba rispettando le leggi USA.

Senza l'autorizzazione al tuo soggiorno a Cuba Europ Assistance Italia S.p.A. non può fornire l'assistenza e riconoscerti Indennizzi/Risarcimenti.

- Per la garanzia Assistenza la consulenza medica è fornita fino a tre volte entro il periodo di durata della polizza.

- Per la Garanzia Assistenza Europ Assistance non dovrà risarcire i danni: causati dall'intervento delle Autorità del Paese nel quale è prestata l'assistenza, conseguenti ad ogni altra circostanza fortuita e non prevedibile.

Si precisa inoltre che l'operatività delle prestazioni è comunque soggetta alle limitazioni e ai provvedimenti imposti dalle Autorità governative, locali e sanitarie anche eventualmente riferite alla singola struttura sanitaria/ospedaliera o centro medico per il contenimento e il contrasto del diffondersi di epidemie/pandemie sul territorio.

- Limiti di età

1. Non puoi essere assicurato se hai compiuto 70 anni di età.
2. Se compi 70 anni in corso di Polizza, le garanzie sono valide fino alla scadenza della Polizza stessa.

Si potrà richiedere ad Europ Assistance il rimborso dei premi pagati ad Europ Assistance dopo aver compiuto 70 anni. Europ Assistance rimborserà i premi pagati dal Contrente con gli interessi legali.



Dove vale la copertura?

- ✓ Le Garanzie sono valide in Italia (compresi Repubblica di San Marino e Stato Città del Vaticano).



Che obblighi ho?

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

Le dichiarazioni non vere, inesatte o non comunicate, possono comportare la perdita totale o parziale del diritto all'indennizzo/erogazione delle prestazioni di assistenza, nonché la stessa cessazione dell'assicurazione ai sensi degli artt. 1892, 1893, 1894 C.C.

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

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



Quando e come devo pagare?

Il premio deve essere pagato per intero nel momento di adesione alla polizza. Il premio è comprensivo delle imposte.



Quando comincia la copertura e quando finisce?

La copertura assicurativa ha effetto dalle ore 24.00 del giorno di sottoscrizione del modulo di adesione ed avrà una durata pari a quella della Polizza.



Come posso disdire la polizza?

Trattandosi di polizza annuale senza tacito rinnovo, non è prevista disdetta.

Assicurazione Danni a copertura dei rischi alla persona

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

Compagnia: Europ Assistance Italia S.p.A.

Prodotto: "Federfarma - Mod. 23106"

Data redazione del DIP aggiuntivo Danni: 15.05.2023



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/assicurato a capire più nel dettaglio le caratteristiche del prodotto, gli obblighi contrattuali e la situazione patrimoniale dell'impresa.

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

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

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

Il suo patrimonio netto ammonta ad Euro 78.573.050 di cui la parte relativa al capitale sociale ammonta ad Euro 12.000.000 e la parte relativa al totale delle riserve patrimoniali ammonta ad Euro 66.573.050.

L'indice di solvibilità, riferito alla gestione danni, è 160,5%. Tale indice rappresenta il rapporto tra l'ammontare dei fondi propri a copertura del requisito patrimoniale di solvibilità pari ad Euro 116.561.416 e l'ammontare del margine di solvibilità richiesto dalla normativa vigente pari ad Euro 72.616.766. Il requisito patrimoniale minimo è pari ad Euro 32.677.544.

I dati di cui sopra sono relativi all'ultimo bilancio approvato e si riferiscono alla situazione patrimoniale al 31/12/2022.

Aggiornamenti successivi relativi alla situazione patrimoniale dell'impresa saranno disponibili consultando il sito <https://www.europassistance.it/azienda/bilancio>.

Al contratto si applica la legge Italiana



Che cosa è assicurato?

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



Che cosa NON è assicurato?

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



Ci sono limiti di copertura?

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



Dove vale la copertura?

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



Che obblighi ho? Quali obblighi ha l'impresa?

| | | |
|------------------------------------|---|--|
| Cosa fare in caso di sinistro? | Denuncia di sinistro: | Garanzia Assistenza (obbligatoria) In caso di sinistro devi chiamare immediatamente la Struttura Organizzativa di Europ Assistance ai numeri 0258246298 e 800957741. Se non puoi contattare subito la Struttura Organizzativa perché non ne hai la possibilità, devi farlo appena possibile e comunque sempre prima di prendere qualsiasi iniziativa personale. |
| | Assistenza Diretta/ in convenzione: | Garanzia Assistenza (obbligatoria) Non sono previste prestazioni a te direttamente fornite da enti o strutture convenzionate con Europ Assistance diverse da quelle indicate nella Garanzia Assistenza. |
| | Gestione da parte di altre imprese: | Non è prevista gestione da parte di altre imprese |
| | Prescrizione: | I diritti derivanti dal contratto si prescrivono entro due anni dal giorno in cui si è verificato il fatto su cui il diritto si fonda. Per le Garanzie diverse dall'Assistenza, in caso di apertura del sinistro hai l'obbligo di interrompere i termini prescrizionali in forma scritta. |
| Dichiarazioni inesatte o reticenti | Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP danni | |
| Obblighi dell'impresa | Garanzia Assistenza (obbligatoria) Non è previsto il pagamento di alcun indennizzo in quanto le prestazioni di assistenza sono erogate direttamente dalla Struttura Organizzativa di Europ Assistance | |



Quando e come devo pagare?

| | |
|-----------------|--|
| Premio | Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel Dip Danni. |
| Rimborso | <p><u>Recesso in caso di sinistro</u> Puoi recedere dalla polizza dopo ogni sinistro, denunciato secondo le modalità indicate nella polizza stessa e fino al 60° giorno dal pagamento o rifiuto dello stesso, scrivendo ad Europ Assistance una lettera raccomandata A/R. Il recesso sarà efficace trascorsi 30 giorni dal giorno di ricezione della tua comunicazione. Nei successivi quindici giorni Europ Assistance ti rimborsa, al netto dell'imposta, la parte di premio relativa al periodo di rischio non corso.</p> <p>Anche Europ Assistance può esercitare la facoltà di recedere dalla polizza dopo un sinistro con lo stesso preavviso di trenta giorni.</p> |



Quando comincia la copertura e quando finisce?

| | |
|--------------------|---|
| Durata | Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni. |
| Sospensione | Non è prevista la possibilità di sospendere le Garanzie. |



Come posso disdire la polizza?

| | |
|--|--|
| Ripensamento dopo la stipulazione | <p><u>Recesso in caso di sinistro</u> Puoi recedere dalla polizza dopo ogni sinistro, denunciato secondo le modalità indicate nella polizza stessa e fino al 60° giorno dal pagamento o rifiuto dello stesso, scrivendo ad Europ Assistance una lettera raccomandata A/R. Il recesso sarà efficace trascorsi 30 giorni dal giorno di ricezione della tua comunicazione. Nei successivi quindici giorni Europ Assistance ti rimborsa, al netto dell'imposta, la parte di premio relativa al periodo di rischio non corso.</p> <p>Anche Europ Assistance può esercitare la facoltà di recedere dalla polizza dopo un sinistro con lo stesso preavviso di trenta giorni.</p> |
| Risoluzione | Non sono previsti casi in cui hai il diritto di risolvere il contratto al di fuori di quelli eventualmente indicati alla sezione "Quando e come devo pagare? – Rimborso" |



A chi è rivolto questo prodotto?

| |
|--|
| Prodotto dedicato ai dipendenti di Federfarma, dipendenti delle Associazioni Provinciali, Titolari/Soci di Farmacie Associate a Federfarma |
|--|



Quali costi devo sostenere?

| |
|--|
| costi di intermediazione: la quota parte percepita in media dall'intermediario/i è pari al 37,00% |
|--|

COME POSSO PRESENTARE I RECLAMI E RISOLVERE LE CONTROVERSIE?

| | |
|---|--|
| All'impresa assicuratrice | <p>Puoi inoltrare eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri scrivendo ad Europ Assistance Italia S.p.A. – c.a. Ufficio Reclami a mezzo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posta: Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI); - Fax: 02.58.47.71.28 - Pec: reclami@pec.europassistance.it - E-mail: ufficio.reclami@europassistance.it. <p>Europ Assistance Italia S.p.A. risponderà al tuo reclamo nel termine di 45 giorni dalla ricezione come previsto dalla normativa .</p> |
| All'IVASS | <p>Se non sei soddisfatto dell'esito del reclamo o se non hai ricevuto una risposta da parte di Europ Assistance Italia S.p.A. nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrai rivolgerti all'IVASS (Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni) - Servizio Tutela del Consumatore - via del Quirinale, 21 - 00187 Roma, fax 06/42.13.32.06, pec: ivass@pec.ivass.it, allegando alla tua richiesta la documentazione relativa al reclamo trattato da Europ Assistance.</p> <p>nel reclamo devi indicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico; • individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato; • breve ed esauriente descrizione del motivo di lamentela; • copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa; • ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze. <p>Puoi trovare il modulo per la presentazione del reclamo sul sito di IVASS, all'indirizzo www.ivass.it.</p> |
| PRIMA DI RICORRERE ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA , è possibile avvalersi di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, quali: | |
| Mediazione | Interpellando un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito www.giustizia.it (Legge 9/8/2013, n. 98). |
| Negoziazione assistita | Tramite richiesta del tuo avvocato ad Europ Assistance Italia S.p.A. |

| | |
|---|--|
| <p>Altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie</p> | <p>Controversie in materia assicurativa sulla determinazione e stima dei danni nell'ambito delle polizze contro il rischio di danno (ove previsto dalle Condizioni di Assicurazione). In caso di controversia relative alla determinazione e stima dei danni, è necessario ricorrere alla perizia contrattuale ove prevista dalle condizioni di polizza per la risoluzione di tale tipologia di controversie. L'istanza di attivazione della perizia contrattuale o di arbitrato dovrà essere indirizzata a: Ufficio Liquidazione Sinistri – Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI), a mezzo Raccomandata A.R. oppure pec all'indirizzo sinistri@pec.europassistance.it.</p> <p>Se si tratta di controversie nell'ambito di polizze contro il rischio di danno nelle quali sia già stata espletata la perizia contrattuale oppure non attinenti alla determinazione e stima dei danni, la legge prevede la mediazione obbligatoria, che costituisce condizione di procedibilità, con facoltà di ricorrere preventivamente alla negoziazione assistita.</p> <p>Controversie in materia assicurativa su questioni mediche (ove previsto dalle Condizioni di Assicurazione). In caso di controversie relative a questioni mediche relative a polizze infortuni o malattie, è necessario ricorrere all'arbitrato ove previsto dalle condizioni di polizza per la risoluzione di tale tipologia di controversie. L'istanza di attivazione della perizia contrattuale o di arbitrato dovrà essere indirizzata a: Ufficio Liquidazione Sinistri – Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI), a mezzo Raccomandata A.R. oppure pec all'indirizzo sinistri@pec.europassistance.it.</p> <p>Se si tratta di controversie nell'ambito di polizze contro gli infortuni o malattie nelle quali sia già stato espletato l'arbitrato oppure non attinenti a questioni mediche, la legge prevede la mediazione obbligatoria, che costituisce condizione di procedibilità, con facoltà di ricorrere preventivamente alla negoziazione assistita.</p> <p>Resta salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria.</p> <p>Per la risoluzione delle liti transfrontaliere puoi presentare reclamo all'IVASS o attivare il sistema estero competente tramite la procedura FIN-NET (accedendo al sito internet http://ec.europa.eu/internal_market/finnet/index_en.htm).</p> |
|---|--|

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

“FEDERFARMA”

Condizioni di Assicurazione relative alla Convenzione n. 41407Q stipulata
tra

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

e

Federfarma. con sede in Via Emanuele Filiberto, n°190 - 00185 Roma (RM), Cod. Fisc. 01976520583

(di seguito per brevità – Contraente)

ALLE GARANZIE DESCRITTE NELLE CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE PUOI ADERIRE
VOLONTARIAMENTE SE FIRMI IL MODULO DI ADESIONE.

Condizioni di Assicurazione Mod. 23106

INDICE

| | |
|--|----|
| CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE PER L'ASSICURATO | 2 |
| COME RICHIEDERE ASSISTENZA | 13 |
| RECLAMI | 14 |
| COSA SONO I DATI PERSONALI E COME VENGONO UTILIZZATI DA EUROP ASSISTANCE ITALIA S.P.A..... | 1 |
| ALLEGATO A - GLOSSARIO..... | 1 |

Condizioni di Assicurazione Mod. 23106

CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE PER L'ASSICURATO

Art. 1. - ALTRE ASSICURAZIONI

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

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

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

Art. 2. - LEGGE REGOLATRICE E GIURISDIZIONE

La Polizza è regolata dalla legge italiana.

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

Art. 3. - TERMINI DI PRESCRIZIONE

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

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

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

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

Art. 4. - VALUTA DI PAGAMENTO

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

Art. 5. - RECESSO IN CASO DI SINISTRO

Dopo ogni denuncia di sinistro e fino al 60° giorno dal pagamento o rifiuto del pagamento, puoi recedere dalla Polizza, scrivendo ad Europ Assistance una lettera raccomandata A/R. Il recesso è efficace trascorsi 30 giorni da quello in cui Europ Assistance ha ricevuto la tua raccomandata A/R. Europ Assistance, nei successivi quindici giorni, ti rimborsa la parte di premio relativa al periodo di rischio non corso, trattenendo le imposte.

Anche Europ Assistance può esercitare la facoltà di recedere dopo un sinistro con lo stesso preavviso di trenta giorni. La riscossione o il pagamento dei premi venuti a scadenza dopo che hai denunciato un sinistro o qualunque altro atto tuo o di Europ Assistance non può essere interpretato come rinuncia a valersi della facoltà di recesso.

Europ Assistance si impegna a terminare la gestione dei sinistri in corso alla data di efficacia del recesso e la gestione dei sinistri che si verificano prima del recesso e denunciati dopo lo stesso purché entro i termini previsti dall'articolo "Obblighi dell'Assicurato in caso di sinistro" delle presenti Condizioni di Assicurazione.

Art. 6. - PREMIO

Premio di **Euro 80,00** di cui imposte *Euro 6,78* così suddiviso per garanzia

- Assistenza (R18): **Euro 72,64** di cui imposte *Euro 6,60*

- Malattia (R02): **Euro 7,36** di cui imposte *Euro 0,18*

Condizioni di Assicurazione Mod. 23106

Art. 7. - ONERI FISCALI

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

Art. 8. - DICHIARAZIONI RELATIVE ALLE CIRCOSTANZE DEL RISCHIO

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

Art. 9. - AGGRAVAMENTO DEL RISCHIO

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

Art. 10. - DIMINUZIONE DEL RISCHIO

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

Art. 11. - VARIAZIONI NELLA PERSONA DELL'ASSICURATO

Se l'Assicurato è una società e se la società:

- viene venduta o vengono vendute parte delle sue attività, la Polizza si trasferiscono a chi ha acquistato la società stessa;
- si fonde con un'altra società, la Polizza continua con la società incorporante o con quella che nasce dalla fusione;
- si trasforma o cambia ragione sociale, la Polizza continua con la nuova società.

Entro 15 giorni dalla vendita, fusione, trasformazione o cambio della ragione sociale, la società assicurata o l'acquirente o la società incorporante o risultante da fusione, deve informare Europ Assistance. Europ Assistance ha 30 giorni di tempo dal ricevimento della comunicazione per decidere se recedere dalla Polizza. Per recedere dalla Polizza, Europ Assistance dovrà inviare alla società assicurata o alla società che ha provveduto ad effettuare la comunicazione di intervenuta variazione una comunicazione scritta che riporti la volontà di recedere. Il recesso avrà efficacia dopo 15 giorni dal ricevimento della comunicazione.

Se la società assicurata si scioglie o viene messa in liquidazione, la Polizza cessa con effetto immediato ed Europ Assistance restituisce alla società assicurata la parte di Premio pagata e non goduta. La quota di premio che viene restituita, è calcolata trattenendo le imposte.

Art. 12. - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

SEZIONE I – DESCRIZIONE DELLE GARANZIE



Che cosa è assicurato?

Art. 13. - OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE

A1 GARANZIA ASSISTENZA

COPERTURA SOLO PER IL SINGOLO

PRESTAZIONI SOLO IN CASO DI MALATTIA E/O INFORTUNIO

Puoi richiedere

- fino ad un massimo di 3 volte, per anno assicurativo le prestazioni al domicilio;
- fino ad un massimo di 12 volte per anno assicurativo, le Prestazioni “Consulto medico” e “Consulto medico specialistico”;
- 1 volta per anno assicurativo e per Assicurato la Prestazione “Medical coach”;
- per un numero illimitato di volte, per anno assicurativo e per Assicurato, le Prestazioni di “Valutazione dei sintomi”, “Cartella salute”, “Passaporto salute” e i servizi di “Accesso al network” e “Consegna farmaci al domicilio”;
- 1 volta per anno assicurativo e per un solo familiare anziano le Prestazioni “Care Manager” e “Assistenza domiciliare integrata (A.D.I.)”.

Per accedere alla piattaforma MyClinic devi:

- collegarti al sito <https://myc1.myclinic.europassistance.it>
- inserire il numero di Polizza come codice di attivazione e successivamente il tuo codice fiscale;
- accedere alla tua area personale usando le credenziali che hai ricevuto tramite e-mail.

Puoi utilizzare la piattaforma solo se sei maggiorenne e se accetti le condizioni d'uso della stessa.

L'operatività delle Prestazioni e dei servizi richiedibili tramite piattaforma MyClinic sono subordinati alla registrazione sulla piattaforma stessa.

1. VALUTAZIONE DEI SINTOMI

(Puoi richiedere questa Prestazione tramite piattaforma MyClinic)

Accedendo alla tua area personale potrai in totale autonomia usufruire di un programma di autovalutazione che ti aiuterà a comprendere i tuoi sintomi e ti indicherà probabili cause e i possibili comportamenti da tenere. In seguito all'autovalutazione dei sintomi, puoi approfondire il tuo stato di salute attraverso la richiesta di un Consulto Medico.

Il risultato dell'autovalutazione non è una diagnosi, quindi ricordati che per una corretta valutazione del tuo stato di salute è sempre necessario consultare un medico.

2. CONSULTO MEDICO

(Puoi richiedere questa Prestazione tramite piattaforma MyClinic o telefonicamente)

A seguito all'autovalutazione dei sintomi e/o per approfondire il tuo stato di salute, potrai accedere alla tua area personale e richiedere un CONSULTO MEDICO GENERICO 24 ore su 24 ai medici della Struttura Organizzativa, attraverso chiamata vocale o videochiamata. Potrai inoltre completare la tua cartella salute per condividere i tuoi dati durante il consulto medico. Il consulto è disponibile anche telefonicamente contattando la Struttura Organizzativa al numero dedicato

Il consulto medico a distanza non costituisce diagnosi, quindi ricordati che per una corretta valutazione del tuo stato di salute è sempre necessario consultare il tuo medico curante.

Inoltre, per le situazioni di emergenza dovrai sempre contattare il numero di emergenza del Paese in cui ti trovi.

3. CONSULTO MEDICO SPECIALISTICO

(Puoi richiedere questa Prestazione tramite piattaforma MyClinic o telefonicamente)

Condizioni di Assicurazione Mod. 23106

A seguito all'autovalutazione dei sintomi e/o per approfondire il tuo stato di salute, potrai accedere alla tua area personale della piattaforma MyClinic e richiedere un **CONSULTO CON UN MEDICO SPECIALISTA IN PEDIATRIA, ORTOPEDIA, GINECOLOGIA, CARDIOLOGIA, GERIATRIA, NEUROLOGIA, PSICOLOGIA, NUTRIZIONE** attraverso chiamata vocale o richiesta scritta in piattaforma. Potrai inoltre completare la tua cartella salute per condividere i tuoi dati durante il consulto medico.

Il consulto è disponibile anche telefonicamente contattando la Struttura Organizzativa al numero dedicato.

Il consulto medico a distanza non costituisce diagnosi, quindi ricordati che per una corretta valutazione del tuo stato di salute è sempre necessario consultare il tuo medico curante.

Inoltre, per le situazioni di emergenza dovrai sempre contattare il numero di emergenza del Paese in cui ti trovi.

4. MEDICAL COACH

(Puoi richiedere questa Prestazione tramite piattaforma MyClinic 1 sola volta per anno assicurativo)

Accedendo al **CONSULTO MEDICO GENERICO** dalla tua area personale potrai ricevere indicazioni per un programma personalizzato di check up definito sulla base della tua storia medica.

Ricordati che la prestazione di Medical coach è fornito a distanza in base alle informazioni che fornisci. è un parere, non è una diagnosi.

Inoltre, per le situazioni di emergenza dovrai sempre contattare il numero di emergenza del Paese in cui ti trovi.

5. CARTELLA SALUTE

(Puoi richiedere questa Prestazione tramite piattaforma MyClinic)

Accedendo alla tua area personale potrai archiviare tutti i dati sulla tua salute pregressa e attuale, allegare esiti di esami e referti, inserire misurazioni dei tuoi parametri (pressione, glicemia, frequenza cardiaca, peso, temperatura) e tenere traccia dello storico, inserire i farmaci assunti.

La cartella salute è disponibile per consultare e/o scaricare i tuoi dati autonomamente e in modo sicuro in qualunque momento. Potrai inoltre completare la tua cartella salute per condividere i tuoi dati durante il consulto medico.

Nella cartella salute è presente un servizio di Pill Reminder che consente di impostare in modo autonomo dei promemoria per i farmaci da assumere. **Il servizio di Pill Reminder è fornito da Europ Assistance a titolo gratuito.**

6. PASSAPORTO SALUTE

(Puoi richiedere questa Prestazione tramite piattaforma MyClinic)

Se a seguito del consulto medico emerge la necessità di condividere i tuoi dati con un medico specialista in Italia e all'estero potrai creare, dalla tua cartella salute, il tuo passaporto salute traducendo in modo automatico i tuoi dati nelle lingue disponibili.

7. ACCESSO AL NETWORK

(Puoi richiedere questo Servizio tramite piattaforma MyClinic)

Se devi effettuare delle visite mediche specialistiche, degli esami diagnostici, dei trattamenti fisioterapici, delle visite o dei trattamenti odontoiatrici, potrai usufruire del network convenzionato con la Struttura Organizzativa a tariffe agevolate. Accedendo alla sezione "Network" della tua area personale, potrai richiedere la prenotazione di centri medici o diagnostici tramite gli operatori della Struttura Organizzativa o, effettuare la prenotazione di visite odontoiatriche e trattamenti fisioterapici, collegandoti direttamente al sito del network convenzionato con Europ Assistance. **Il servizio di accesso al Network è fornito da Europ Assistance a titolo gratuito.**

8. CONSEGNA FARMACI AL DOMICILIO

(Puoi richiedere questo Servizio tramite piattaforma MyClinic in Italia)

Se hai bisogno della consegna di farmaci presso la tua abitazione, puoi richiedere al fornitore convenzionato con Europ Assistance la loro consegna a tariffe agevolate. **Il servizio di "Consegna farmaci al domicilio tramite piattaforma MyClinic" è fornito da Europ Assistance a titolo gratuito.**

9. INVIO DI UN MEDICO O DI UNA AUTOAMBULANZA IN ITALIA

(Puoi richiedere questa Prestazione tramite piattaforma MyClinic con il tasto richiedi assistenza o telefonicamente)

Puoi richiedere questa prestazione solo dopo aver avuto un CONSULTO MEDICO (Prestazione 2).

Se sei in Italia e hai bisogno di una visita medica o di un'autoambulanza, la Struttura Organizzativa manda un medico scelto e convenzionato presso la tua abitazione.

Quando nessun medico può intervenire personalmente, la Struttura Organizzativa ti trasporta in autoambulanza verso il centro medico più vicino e specializzato.

Europ Assistance tiene a proprio carico il costo dell'invio del medico o del trasporto in autoambulanza.

Condizioni di Assicurazione Mod. 23106

Ricordati che questa non è una prestazione in emergenza. In caso di emergenza chiama il 118.

L'orario per l'erogazione della prestazione è il seguente:

- da lunedì a venerdì, dalle ore 20 alle ore 8,
- il sabato, la domenica e nei giorni festivi, 24 ore su 24.

10. CONSEGNA FARMACI AL DOMICILIO

(Puoi richiedere questa Prestazione tramite piattaforma MyClinic con il tasto richiedi assistenza o telefonicamente massimo 3 volte per anno assicurativo)

Puoi richiedere questa prestazione solo dopo l'INVIO DI UN MEDICO AL DOMICILIO (Prestazione 9).

Se hai bisogno di medicine e/o di articoli sanitari prescritti dal medico inviato da Europ Assistance, e non puoi procurarteli da solo, puoi contattare la Struttura Organizzativa. La Struttura Organizzativa, dopo aver ritirato la relativa ricetta, provvede ad organizzare la consegna di quanto prescritto dal medico curante.

Europ Assistance tiene a carico solo i costi per la consegna. I costi dei medicinali sono a carico tuo.

11. INVIO DI UN INFERMIERE AL DOMICILIO

(Puoi richiedere questa Prestazione tramite piattaforma MyClinic con il tasto richiedi assistenza o telefonicamente)

Se per una malattia e/o un infortunio vieni ricoverato in Istituto di Cura per almeno una notte e, nei 15 giorni successivi alle dimissioni hai bisogno di essere assistito da un infermiere quando rientri a casa tua, la Struttura Organizzativa ti procurerà un infermiere.

Europ Assistance tiene a proprio carico l'onorario dell'infermiere **fino ad un massimo di 5 ore.**

12. INVIO BABY SITTER AL DOMICILIO

(Puoi richiedere questa Prestazione tramite piattaforma MyClinic con il tasto richiedi assistenza o telefonicamente)

Se per una malattia e/o un infortunio vieni ricoverato in Istituto di Cura per almeno una notte e, nei 15 giorni successivi alle dimissioni non sei in grado di occuparti di un tuo figlio minore, la Struttura Organizzativa, compatibilmente con le disponibilità locali, ti segnala il nominativo di una baby-sitter nella zona in cui ti trovi.

Europ Assistance tiene a proprio carico il costo della baby-sitter **fino ad un massimo di 5 ore per sinistro.**

Le eventuali eccedenze dovranno essere regolate direttamente tra te e la baby-sitter inviata dalla Struttura Organizzativa.

13. INVIO COLF AL DOMICILIO

(Puoi richiedere questa Prestazione tramite piattaforma MyClinic con il tasto richiedi assistenza o telefonicamente)

Se per una malattia e/o un infortunio vieni ricoverato in Istituto di Cura per almeno una notte e, nei 15 giorni successivi alle dimissioni non sei in grado di occuparti delle mansioni domestiche e delle attività connesse con lo svolgimento della vita familiare quotidiana, la Struttura Organizzativa, compatibilmente con le disponibilità locali, ti segnala il nominativo di una colf nella zona in cui ti trovi.

Europ Assistance tiene a proprio carico il costo della Colf **fino ad un massimo di 5 ore per sinistro.**

Le eventuali eccedenze dovranno essere regolate direttamente tra te e la colf inviata dalla Struttura Organizzativa.

14. INVIO PET SITTER AL DOMICILIO

*(Puoi richiedere questa Prestazione tramite piattaforma MyClinic con il tasto richiedi assistenza o telefonicamente. **La prestazione è operativa 7 giorni su 7, dalle 9 alle 18.00**)*

Se per una malattia e/o un infortunio vieni ricoverato in Istituto di Cura per almeno una notte e, nei 15 giorni successivi alle dimissioni non sei in grado di accudire il tuo animale domestico, la Struttura Organizzativa effettuerà la ricerca di un pet sitter e lo invierà al tuo domicilio.

Europ Assistance tiene a proprio carico i costi del pet sitter **fino a un massimo di 5 giorni per 1 ora al giorno.**

Europ Assistance per il primo invio richiede un preavviso di 3 gg. per consentire l'erogazione della prestazione.

15. CARE MANAGER

*(Puoi richiedere questa Prestazione tramite piattaforma MyClinic con il tasto richiedi assistenza o telefonicamente. **La Prestazione è fornita dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00**)*

Puoi richiedere questa prestazione 1 volta per anno assicurativo e per un solo familiare anziano

Se per una malattia e/o un infortunio il tuo familiare anziano non è autosufficiente e hai bisogno di una consulenza socioassistenziale, puoi contattare la Struttura Organizzativa che attiva il Care Manager.

Il Care Manager, dopo un approfondito colloquio telefonico con te e, in caso di impossibilità, con i tuoi familiari, valuta le diverse esigenze di Cura.

Al termine delle sue valutazioni, il Care Manager, ti restituisce per iscritto e mediante colloquio telefonico:

Condizioni di Assicurazione Mod. 23106

- un piano di cura personalizzato sulla base della situazione riscontrata con l'indicazione delle figure professionali necessarie e la programmazione oraria/giornaliera degli interventi;
- indicazione di eventuali modifiche alla logistica della tua abitazione con evidenza delle eventuali barriere architettoniche o pericoli da rimuovere;
- indicazione dei parametri da monitorare;
- indicazioni su dove reperire gli ausili e i presidi necessari;
- indicazioni su come ottenere i servizi sanitari /sociali presso le strutture presenti sul territorio con indicazioni degli uffici ai quali rivolgersi;
- indicazione su come ottenere le risorse messe a disposizione dal SSN.

Se lo ritieni necessario, il Care Manager, organizza un sopralluogo presso la tua Abitazione e può richiedere eventuale documentazione medica a supporto della sua valutazione.

Attenzione!

Al fine dell'erogazione della prestazione, è necessario che tu ottenga il consenso del familiare anziano o di chi ne fa le veci.

16. ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (A.D.I.)

(Puoi richiedere questa Prestazione tramite piattaforma MyClinic con il tasto richiedi assistenza o telefonicamente)

Puoi richiedere questa prestazione 1 volta per anno assicurativo e per un solo familiare anziano

Ospedalizzazione Domiciliare

La Struttura Organizzativa, su valutazione del Care Manager, organizza e gestisce il ricovero del tuo familiare anziano in forma domiciliare mediante prestazioni di proprio personale medico e paramedico **per un massimo di 7 giorni continuativi e non frazionabili per sinistro e per anno assicurativo.**

La modalità per l'accesso ed erogazione della Prestazione, accertata la necessità della stessa, sono definite dal Care Manager che provvede, insieme al servizio medico della Struttura Organizzativa, ad attivare quanto necessario.

Servizi Sanitari

Se il tuo familiare anziano ha bisogno di eseguire presso la sua abitazione prelievi del sangue, ecografie, elettrocardiogrammi non urgenti, di usufruire della consegna e del ritiro degli esiti degli esami e dell'invio di farmaci urgenti. La Struttura Organizzativa in accordo con il Care Manager, accertata la necessità della Prestazione, provvede ad organizzarla **per un massimo di 7 giorni continuativi e non frazionabili per sinistro e per anno assicurativo.**

Servizi Non Sanitari

Se il tuo familiare anziano non può lasciare la sua abitazione, la Struttura Organizzativa, provvede ad inviare presso la sua abitazione personale di servizio per l'esecuzione di attività connesse con lo svolgimento della vita familiare quotidiana come pagamenti, acquisti, incombenze amministrative, collaborazione familiare.

La Struttura Organizzativa in accordo con il Care Manager, accertata la necessità della Prestazione, provvede ad organizzarla **per un massimo di 7 giorni continuativi e non frazionabili per sinistro e per anno assicurativo.**

Servizi Socio-Assistenziali

La Struttura Organizzativa sulla base delle necessità di assistenza del tuo familiare anziano individua il personale più idoneo, Operatore Socio-Sanitario e/o socioassistenziale (Badante). La Struttura Organizzativa accertata la necessità della prestazione, provvede ad inviare un Operatore Socio-Sanitario e/o segnalare la società in grado di inviare il personale socioassistenziale (Badante), secondo le disponibilità.

Europ Assistance tiene a proprio carico i costi per un massimo di 7 giorni consecutivi e non frazionabili per sinistro e per anno assicurativo.

GARANZIA ASSISTENZA POST RICOVERO COVID-19

le garanzie di assistenza sotto riportate sono operanti nei 14 giorni successivi alle dimissioni dell'Assicurato a seguito di RICOVERO per COVID 19. E saranno operative solo se l'Assicurato stesso (ed il relativo nucleo) risulti negativizzato al COVID 19.

Puoi richiedere

- **fino ad un massimo di 3 volte, per anno assicurativo le seguenti prestazioni.**

17. CONSULENZA MEDICA POST RICOVERO COVID-19

Se hai avuto un ricovero per COVID-19 e ritornato alla tua abitazione, hai bisogno di un consulto medico, puoi contattare la Struttura Organizzativa. La Struttura Organizzativa, attraverso i suoi medici, ti fornisce il consulto medico telefonico di cui hai bisogno.

Condizioni di Assicurazione Mod. 23106

Massimale:

Puoi richiedere la Prestazione per un massimo di tre volte entro i 20 giorni successivi alle tue dimissioni dall'Istituto di Cura.

Attenzione!

La consulenza medica ti viene fornita sulla base delle informazioni che fornisci ai medici della Struttura Organizzativa e viste le modalità di erogazione della Prestazione non vale come diagnosi.

18. CONSULENZA PSICOLOGICA POST RICOVERO COVID-19

Se hai avuto un ricovero per COVID-19 e ritornato alla tua abitazione, hai bisogno di ricevere un supporto psicologico, puoi contattare la Struttura Organizzativa. La Struttura Organizzativa organizza il consulto telefonico con lo specialista.

Massimale:

Puoi richiedere la Prestazione per un massimo di tre volte entro i 20 giorni successivi alle tue dimissioni dall'Istituto di Cura.

Attenzione!

La consulenza psicologica ti viene fornita sulla base delle informazioni che fornisci allo specialista e viste le modalità di erogazione della Prestazione non vale come diagnosi.

19. INVIO DI UN MEDICO

Se hai avuto un ricovero per COVID-19 ed i medici della Struttura Organizzativa stabiliscono che hai bisogno di una visita medica, la Struttura Organizzativa manda un medico convenzionato presso la tua abitazione.

Quando nessun medico convenzionato può intervenire personalmente, la Struttura Organizzativa si accorda con te per organizzare il tuo trasporto in autoambulanza verso il centro medico più vicino.

Europ Assistance tiene a proprio carico il costo dell'invio del medico o del trasporto in autoambulanza.

Massimale:

Puoi richiedere la Prestazione per un massimo di 3 volte entro il periodo di durata della copertura assicurativa.

Attenzione!

Questa non è una prestazione in emergenza. In caso di emergenza chiama il numero unico delle emergenze 112 (118 per le regioni dove tale numero non è ancora attivo).

L'orario per l'erogazione della prestazione è il seguente:

- da lunedì a venerdì, dalle ore 20 alle ore 8,
- il sabato, la domenica e nei giorni festivi, 24 ore su 24.

20. INVIO DI UNA AUTOAMBULANZA IN ITALIA

Se hai avuto un ricovero per COVID-19 e su parere medico, hai bisogno di essere trasportato al centro medico più vicino e specializzato, puoi contattare la Struttura Organizzativa. La Struttura Organizzativa, **con spese a carico di Europ Assistance**, ti trasporta in autoambulanza verso il centro medico più vicino e specializzato.

Massimale:

Puoi richiedere la Prestazione per un massimo di tre volte entro i 20 giorni successivi alle tue dimissioni dall'Istituto di Cura.

Attenzione!

- **L'operatività della Prestazione è soggetta alle limitazioni e ai provvedimenti imposti dalle Autorità governative, locali e sanitarie anche riferite alla singola struttura sanitaria/ospedaliera o centro medico per il contenimento e il contrasto del diffondersi del virus COVID-19 sul territorio nazionale ed è valida esclusivamente in Italia.**
- **Questa non è una Prestazione in emergenza. In caso di emergenza chiama il 118.**

21. TRASPORTO DALL'ISTITUTO DI CURA ALL'ABITAZIONE IN ITALIA

Se hai avuto un ricovero per COVID-19 e alla tua dimissione hai bisogno di un trasporto in ambulanza/automedica, puoi contattare la Struttura Organizzativa. La Struttura Organizzativa organizza il trasporto alla tua Abitazione in autoambulanza/automedica.

Massimale:

Europ Assistance tiene a carico il costo del trasporto fino ad un massimo di 300 Km di percorso complessivo (andata e ritorno).

Attenzione!

- **Puoi richiedere la Prestazione solo all'atto delle tue dimissioni dall'Istituto di Cura.**
- **L'operatività della Prestazione è soggetta alle limitazioni e ai provvedimenti imposti dalle Autorità governative, locali e sanitarie anche riferite alla singola struttura sanitaria/ospedaliera o centro medico per il contenimento e il contrasto del diffondersi del virus COVID-19 sul territorio nazionale ed è valida esclusivamente in Italia.**

Condizioni di Assicurazione Mod. 23106

22. ACCOMPAGNAMENTO DEI MINORI A SCUOLA

Se hai avuto un ricovero per COVID-19 e non puoi provvedere all'accompagnamento a scuola dei tuoi figli minori di 13 anni, potrai contattare la Struttura Organizzativa che provvederà ad organizzare il trasporto in taxi del minore dal domicilio fino all'istituto scolastico e dall'istituto scolastico fino al domicilio, **per un massimo di 5 giorni con trasporti (andata/ritorno).** **La Società terrà a proprio carico i relativi costi fino ad un massimo Euro 50,00 per singolo trasporto**

23. CONSEGNA GENERI ALIMENTARI DI PRIMA NECESSITA' A DOMICILIO

Se hai avuto un ricovero per COVID-19 e ritornato alla tua abitazione, hai bisogno di generi alimentari di prima necessità, ma su certificazione del tuo medico curante non puoi allontanarti dall'abitazione, puoi contattare la Struttura Organizzativa. La Struttura Organizzativa provvede ad organizzare la consegna di quanto hai ordinato e pagato.

Massimale:

Puoi richiedere un massimo di tre consegne entro i 20 giorni successivi alle tue dimissioni dall'Istituto di Cura. Devi pagare direttamente tu prima della consegna, il costo dei generi alimentari di prima necessità.

Attenzione!

- **L'operatività della Prestazione è soggetta alle limitazioni e ai provvedimenti imposti dalle Autorità governative, locali e sanitarie anche riferite alla singola struttura sanitaria/ospedaliera o centro medico per il contenimento e il contrasto del diffondersi del virus COVID-19 sul territorio nazionale ed è valida esclusivamente in Italia.**

24. CONSEGNA FARMACI A DOMICILIO

Se hai avuto un ricovero per COVID-19 e ritornato alla tua abitazione, hai bisogno di medicine e/o di articoli sanitari, ma su certificazione del tuo medico curante non puoi allontanarti dall'abitazione, puoi contattare la Struttura Organizzativa. La Struttura Organizzativa, dopo aver ritirato la relativa ricetta, provvede ad organizzare la consegna di quanto prescritto dal medico curante.

Massimale:

Puoi richiedere un massimo di tre consegne entro i 20 giorni successivi alle tue dimissioni dall'Istituto di Cura. Devi pagare direttamente tu il costo dei medicinali e/o degli articoli sanitari.

Attenzione!

- **L'operatività della Prestazione è soggetta alle limitazioni e ai provvedimenti imposti dalle Autorità governative, locali e sanitarie anche riferite alla singola struttura sanitaria/ospedaliera o centro medico per il contenimento e il contrasto del diffondersi del virus COVID-19 sul territorio nazionale ed è valida esclusivamente in Italia.**

25. INVIO BABY SITTER PRESSO L'ABITAZIONE

Se hai avuto un ricovero per COVID-19 e, nei 15 giorni successivi alle dimissioni non sei in grado di occuparti di un tuo figlio minore, la Struttura Organizzativa, compatibilmente con le disponibilità locali, ti segnala il nominativo di una baby-sitter nella zona in cui ti trovi.

Europ Assistance tiene a proprio carico il costo della baby-sitter fino ad un massimo di 5 ore per sinistro.

Le eventuali eccedenze dovranno essere regolate direttamente tra te e la baby-sitter inviata dalla Struttura Organizzativa.

26. INVIO COLF PRESSO L'ABITAZIONE

Se hai avuto un ricovero per COVID-19 e, nei 15 giorni successivi alle dimissioni non sei in grado di occuparti delle mansioni domestiche e delle attività connesse con lo svolgimento della vita familiare quotidiana, la Struttura Organizzativa, compatibilmente con le disponibilità locali, ti segnala il nominativo di una colf nella zona in cui ti trovi.

Europ Assistance tiene a proprio carico il costo della Colf fino ad un massimo di 5 ore per sinistro.

Le eventuali eccedenze dovranno essere regolate direttamente tra te e la colf inviata dalla Struttura Organizzativa.

27. INVIO PET SITTER PRESSO L'ABITAZIONE

prestazione è operativa 7 giorni su 7, dalle ore 9.00 alle ore 18.00)

Se hai avuto un ricovero per COVID-19 e, nei 15 giorni successivi alle dimissioni non sei in grado di accudire il tuo animale domestico, la Struttura Organizzativa effettuerà la ricerca di un pet sitter e lo invierà presso la tua abitazione.

Europ Assistance tiene a proprio carico i costi del pet sitter fino a un massimo di 5 giorni per 1 ora al giorno.

Europ Assistance per il primo invio richiede un preavviso di 3 giorni per consentire l'erogazione della prestazione.

B) GARANZIA INDENNITARIA DA RICOVERO

Se hai avuto un ricovero – in terapia intensiva - per COVID-19, Europ Assistance ti paga un Indennizzo di **Euro 3.000,00 per Sinistro.**

La Garanzia è valida per un solo evento durante il periodo di validità della copertura assicurativa.

Condizioni di Assicurazione Mod. 23106

C) GARANZIA DIARIA DA RICOVERO

Se hai avuto un ricovero per COVID-19, Europ Assistance ti paga una Diaria di Euro 100,00 per ogni giorno di ricovero fino ad un massimo di 10 giorni per Sinistro.

La Garanzia è valida per un solo evento durante il periodo di validità della copertura assicurativa.



Dove valgono le Garanzie?

Art. 14. - ESTENSIONE TERRITORIALE

Le Garanzie sono valide in Italia (compresi Repubblica di San Marino e Stato Città del Vaticano).



Quando cominciano le coperture e quando finiscono?

Art. 15. - DECORRENZA E DURATA

La copertura assicurativa ha effetto dalle ore 24.00 del giorno di sottoscrizione del Modulo di Adesione e scade alle ore 24.00 del giorno indicato sul Modulo Stesso.

SEZIONE II – RISCHI ESCLUSI E LIMITAZIONI DELLE GARANZIE



Che cosa non è assicurato?

Art. 16. - ESCLUSIONI

Sono esclusi i sinistri provocati da:

- a) alluvioni, inondazioni, eruzioni vulcaniche, terremoti, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturali;
- b) fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche;
- c) guerra, scioperi, rivoluzioni, sommosse o movimenti popolari, saccheggi, atti di terrorismo e di vandalismo;
- d) dolo;
- e) infortuni, malattie, malformazioni, difetti fisici e stati patologici diagnosticati prima dell'acquisto della tua polizza e loro complicanze;
 - a) stati patologici correlati alla infezione da HIV;
 - b) malattie mentali e disturbi psichici in genere;
 - c) infortuni e malattie dovuti all'uso di allucinogeni e all'uso non terapeutico di psicofarmaci e di stupefacenti;
 - d) malattie dovute all'abuso di alcolici;
 - e) infortuni causati da un tasso alcolemico uguale o superiore a 0,5 grammi/litro;
 - f) aborto volontario non terapeutico;
 - g) una gravidanza iniziata prima dell'acquisto della tua polizza;
 - h) infortuni derivanti da sport aerei e dalla partecipazione a gare motoristiche e relative prove ed allenamenti, salvo che si tratti di gare di regolarità;
 - i) infortuni derivanti o imputabili ad attività che prevedono l'utilizzo di armi da fuoco;
 - j) cure dentarie, protesi dentarie e le parodontopatie non conseguenti ad infortunio;
 - k) applicazioni di carattere estetico (salvo gli interventi di chirurgia plastica o stomatologica ricostruttiva resi necessari da infortunio o malattia);
 - l) soggiorni in stabilimenti termali, in case di cura specializzate per malattie nervose e tubercolari, in case di soggiorno e convalescenza, case di riposo (ancorché qualificate come Istituti di Cura).

È inoltre escluso tutto quanto non è indicato nelle singole prestazioni.

Inoltre, per le prestazioni "Invio di una autoambulanza in Italia" e "Trasporto dall'Istituto di Cura all'abitazione in Italia"

Condizioni di Assicurazione Mod. 23106

oltre alle esclusioni sopra indicate sono esclusi i trasporti che implicano la violazione di norme sanitarie nazionali o internazionali.



Ci sono limiti di copertura?

Art. 17. - SANZIONI INTERNAZIONALI

Le "Sanzioni Internazionali" indicano l'insieme delle disposizioni nazionali e internazionali che regolano gli embarghi, gli individui e le entità sanzionate, il finanziamento del terrorismo e le restrizioni commerciali adottate da: i) Nazioni Unite; (ii) Unione Europea; (iii) Stati Uniti d'America, principalmente attraverso l'Office of Foreign Assets Control del Dipartimento del Tesoro degli Stati Uniti; (iv) Regno Unito e (v) giurisdizioni nazionali che disciplinano le presenti Condizioni di Assicurazione. Europ Assistance Italia S.p.A. non è tenuta a fornire alcuna copertura assicurativa, né a liquidare sinistri, né a fornire prestazioni o servizi descritti nelle Condizioni di Assicurazione se questo la espone a qualsiasi sanzione, divieto o restrizione ai sensi delle risoluzioni delle Nazioni Unite o delle sanzioni commerciali o economiche, leggi o regolamenti dell'Unione Europea, degli Stati Uniti d'America, del Regno Unito o di giurisdizioni nazionali applicabili che disciplinano le presenti Condizioni di Assicurazione.

Questa clausola prevarrà su qualsiasi clausola contraria eventualmente contenuta in queste Condizioni di Assicurazione.

Per ulteriori dettagli puoi visitare:

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

La copertura assicurativa non è operante nei seguenti Paesi: **Siria, Corea del Nord, Iran, Venezuela, Bielorussia, Russia, Birmania (Myanmar), Afghanistan** e nelle seguenti Regioni: **Crimea, Donetsk, Lugansk, Zaporizhzhia, Kherson.**

Attenzione!

Se sei una "United States Person" e sei a Cuba, per poter avere l'assistenza, Indennizzi/Risarcimenti previsti in Polizza devi dimostrare ad Europ Assistance Italia S.p.A. di essere a Cuba rispettando le leggi USA.

Senza l'autorizzazione al tuo soggiorno a Cuba Europ Assistance Italia S.p.A. non può fornire l'assistenza e riconosciuti Indennizzi/Risarcimenti.

Art. 18. - LIMITAZIONI DELLE GARANZIE

A) GARANZIA ASSISTENZA

• **LIMITI DI ETÀ**

1. **Non puoi essere assicurato se hai compiuto 70 anni di età.**
2. **Se compi 70 anni in corso di Polizza, le garanzie sono valide fino alla scadenza della Polizza stessa.**
3. **Si potrà richiedere ad Europ Assistance il rimborso dei premi pagati ad Europ Assistance dopo aver compiuto 70 anni. Europ Assistance rimborserà i premi pagati dal Contrente con gli interessi legali.**

4.

• **LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA'**

Europ Assistance non dovrà risarcire i danni:

- **causati dall'intervento delle Autorità del Paese nel quale è prestata l'assistenza,**
- **conseguenti ad ogni altra circostanza fortuita e non prevedibile.**

Si precisa inoltre che l'operatività delle prestazioni è comunque soggetta alle limitazioni e ai provvedimenti imposti dalle Autorità governative, locali e sanitarie anche eventualmente riferite alla singola struttura sanitaria/ospedaliera o centro medico per il contenimento e il contrasto del diffondersi di epidemie/pandemie sul territorio.

Condizioni di Assicurazione Mod. 23106

SEZIONE III – OBBLIGHI DELL'ASSICURATO E DI EUROP ASSISTANCE



Che obblighi hai e che obblighi ha l'impresa?

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

A) GARANZIA ASSISTENZA

In caso di Sinistro, devi:

- accedere alla tua area personale della piattaforma MyClinic oppure
- contattare la Struttura Organizzativa tramite il tasto "Richiedi assistenza" della piattaforma MyClinic oppure
- telefonare subito alla Struttura Organizzativa ai numeri:

800. 957741

e

02. 58246298

Se non puoi contattare subito la Struttura Organizzativa perché non ne hai la possibilità, devi farlo appena possibile **e comunque sempre prima di prendere qualsiasi iniziativa personale.**

Se non rispetti gli obblighi relativi alla denuncia del Sinistro, Europ Assistance può decidere di non fornirti le Prestazioni di assistenza. In questo caso si applica l'art. 1915 del Codice Civile.

Anche per i servizi richiedibili tramite piattaforma MyClinic" devi accedere alla tua area personale della piattaforma.

B) GARANZIA INDENNITARIA DA RICOVERO, C) GARANZIA DIARIA DA RICOVERO

In caso di Sinistro devi fare la denuncia **entro e non oltre 3 giorni** da quello delle dimissioni o da quando ne hai avuto la possibilità.

Per fare la denuncia:

- **accedi al portale <https://sinistrionline.europassistance.it> o al sito www.europassistance.it** (sezione "Denuncia un sinistro") e segui le istruzioni
- oppure
- **scrivi una lettera raccomandata A/R ad Europ Assistance Italia S.p.A. – Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI). Sulla busta scrivi "Claims Management e specifica il nome della Garanzia per la quale richiedi l'Indennizzo/Diaria.**

Alla denuncia devi allegare:

- copia del certificato di dimissioni attestante la causa del ricovero, la durata dello stesso e gli eventuali giorni di convalescenza;

Europ Assistance può chiederti altri documenti per valutare il Sinistro. Sei obbligato a darglieli.

Se non rispetti gli obblighi relativi alla denuncia del Sinistro, puoi perdere il diritto totale o parziale all'Indennizzo/Diaria. In questo caso si applica l'art. 1915 del Codice Civile.

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

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

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

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

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

B) GARANZIA INDENNITARIA DA RICOVERO, C) GARANZIA DIARIA DA RICOVERO

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

Europ Assistance ti paga entro 20 giorni da questa comunicazione.

Condizioni di Assicurazione Mod. 23106

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

COME RICHIEDERE ASSISTENZA

Per ricevere le prestazioni di Assistenza, puoi telefonare alla Struttura Organizzativa di Europ Assistance che è in funzione 24 ore su 24, La Struttura Organizzativa ti darà tutte le informazioni per intervenire o ti indicherà le procedure più idonee per risolvere nel migliore dei modi qualsiasi tipo di problema oltre ad autorizzare eventuali spese.

IMPORTANTE: non prendere alcuna iniziativa senza avere prima interpellato telefonicamente la Struttura Organizzativa al numero:

800. 957741 e 02. 58246298

Puoi anche accedere alla tua area personale della piattaforma MyClinic oppure

Puoi contattare la Struttura Organizzativa tramite il tasto "Richiedi assistenza" della piattaforma MyClinic

Dovrai dare le seguenti informazioni:

- Tipo di intervento richiesto;
- nome e cognome;
- indirizzo del luogo in cui ci si trova;
- recapito telefonico.

Se non puoi telefonare alla Struttura Organizzativa, puoi inviare: [un fax al numero 02.58477201](mailto:02.58477201)

Europ Assistance per poter fornire le garanzie previste nelle Condizioni di Assicurazione deve trattare i tuoi dati personali e, come dice il Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati personali, per trattare i tuoi dati relativi alla salute ha bisogno del tuo consenso. Telefonando o scrivendo o facendo telefonare o scrivere ad Europ Assistance fornisci liberamente il tuo consenso al trattamento dei dati personali relativi alla salute come indicato nell'Informativa sul trattamento dei dati che hai ricevuto.

Condizioni di Assicurazione Mod. 23106

RECLAMI

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto a: Europ Assistance Italia S.p.A. – Ufficio Reclami – Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI); fax: 02.58.47.71.28 – pec: reclami@pec.europassistance.it - e-mail: ufficio.reclami@europassistance.it.

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

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

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

Prima di interessare l'Autorità giudiziaria, puoi rivolgerti a sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale.

- **Mediazione:** interpellando un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito www.giustizia.it (Legge 9/8/2013 n. 98);
- **Negoziazione assistita:** tramite richiesta del proprio avvocato ad Europ Assistance Italia S.p.A.

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

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

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

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

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

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

Resta salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria.

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere puoi presentare reclamo all'IVASS o attivare il sistema estero competente tramite la procedura FIN-NET (accedendo al sito internet http://ec.europa.eu/internal_market/finnet/index_en.htm).

INFORMATIVA PRIVACY

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

Informativa sul trattamento dei dati per finalità assicurative
(ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

⁴ Alla Contraente della Convenzione, altre filiali di Europ Assistance, Società del Gruppo Generali e altri soggetti quali ad esempio intermediari assicurativi (agenti, brokers, subagenti, banche); compagnie di coassicurazione o di riassicurazione; avvocati, medici, consulenti e altri professionisti; fornitori come carrozzerie, soccorritori, demolitori, strutture sanitarie, società che gestiscono i sinistri, altre società che forniscono servizi informatici, telematici, finanziari, amministrativi, di archiviazione, di mailing, di profilazione e che rilevano il grado di soddisfazione dei clienti. Le informative sul trattamento dei dati dei soggetti privati e pubblici che operano nel settore assicurativo e degli altri soggetti

INFORMATIVA PRIVACY

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

Per quanto tempo Europ Assistance Italia conserva i Tuoi Dati personali

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

- I Dati personali contenuti nei contratti di assicurazione, trattati di assicurazione e contratti di coassicurazione, fascicoli di sinistro e contenzioso, vengono conservati per 10 anni dalla ultima registrazione ai sensi delle disposizioni del Codice Civile o per ulteriori 5 anni ai sensi delle disposizioni regolamentari assicurative.
 - I Dati personali comuni raccolti in qualsiasi occasione (ad esempio stipula di una Polizza, richiesta di un preventivo..) accompagnati da consenso/rifiuto del consenso per le promozioni commerciali e la profilazione vengono conservati senza scadenza, così come le evidenze delle relative modifiche da Te apportate nel corso del tempo al consenso/rifiuto. Rimane fermo il Tuo diritto ad opporsi in ogni momento a tali trattamenti e a richiedere la cancellazione dei Tuoi dati laddove non sussistano condizioni contrattuali o normative che prevedano la necessaria conservazione.
 - I Dati personali raccolti a seguito dell'esercizio dei diritti degli interessati vengono conservati per 10 anni dall'ultima registrazione ai sensi delle disposizioni del Codice Civile
 - I Dati personali di soggetti che hanno frodato o tentato di frodare vengono conservati anche oltre il termine di 10 anni.
- In generale, per tutto quanto non espressamente specificato, si applica il termine di conservazione decennale previsto dall'articolo 2220 del Codice Civile o altro specifico termine previsto dalla normativa in vigore.

Quali sono i Tuoi diritti a tutela dei Tuoi Dati personali

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

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

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

in qualsiasi momento puoi scrivere a:

Ufficio Protezione Dati - Europ Assistance Italia SpA – Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI),
anche via mail: UfficioProtezioneDati@europassistance.it

Modifiche e aggiornamenti dell'Informativa

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

ALLEGATO A - GLOSSARIO

ALLEGATO A - GLOSSARIO

ASSICURATO: la persona fisica residente in Italia, Repubblica di San Marino, Stato Città del Vaticano nella sua qualità di dipendente di Federfarma, dipendente delle Associazioni Provinciali, Titolari/Soci di Farmacie Associate a Federfarma

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

CONTRAENTE: **Federfarma**, con sede in Via Emanuele Filiberto, n°190 - 00185 Roma (RM), Cod. Fisc. 01976520583

CONVENZIONE: il contratto tra Europ Assistance e la Contraente, stipulato per conto dei clienti della Contraente e avente per oggetto le Garanzie descritte nelle Condizioni di Assicurazione. La Convenzione è composta dalle Norme che regolano la Convenzione in generale, dalle Condizioni di Assicurazione e dal Modulo di Adesione.

EUROP ASSISTANCE: la compagnia di assicurazione e cioè, Europ Assistance Italia S.p.A. – Sede sociale, Direzione e Uffici: Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI) – Indirizzo posta elettronica certificata (PEC): EuropAssistanceItaliaSpA@pec.europassistance.it - Impresa autorizzata all'esercizio delle assicurazioni, con decreto del Ministero dell'Industria del Commercio e dell'Artigianato N. 19569 del 2 giugno 1993 (Gazzetta Ufficiale del 1° luglio 1993 N. 152) - Iscritta alla sezione I dell'Albo delle Imprese di assicurazione e riassicurazione al n. 1.00108 - Società appartenente al Gruppo Generali, iscritto all'Albo dei Gruppi assicurativi - Società soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

FRANCHIGIA: parte dell'indennizzo, stabilito nella Garanzia, che rimane a carico dell'Assicurato.

GARANZIA: la copertura assicurativa descritta nelle Condizioni di Assicurazione.

INDENNIZZO: la somma di denaro dovuta da Europ Assistance all'Assicurato in caso di sinistro.

MASSIMALE: la somma massima che Europ Assistance paga in caso di sinistro.

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

NORME CHE REGOLANO LA CONVENZIONE IN GENERALE: Clausole della Convenzione che disciplinano gli obblighi a carico della Contraente e di Europ Assistance.

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

PREMIO: la somma dovuta ad Europ Assistance.

PRESTAZIONE: l'aiuto materiale dato all'Assicurato nel momento del bisogno dalla Struttura Organizzativa di Europ Assistance per un sinistro previsto dalla Garanzia assistenza.

RISCHIO: la probabilità che si verifichi il sinistro.

SIMPLIO: documento che prova la Convenzione e che disciplina i rapporti tra Europ Assistance e la Contraente

SINISTRO: il verificarsi dell'evento dannoso per il quale è prestata la Garanzia.

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