

# POLIZZA EUROP ASSISTANCE MANUALE D'USO

Febbraio 2021

# Cosa prevede la polizza Europ Assistance

La polizza di Europ Assistance offre ai clienti di Human Travel una copertura a 360° che garantisce il cliente sia prima del viaggio che durante lo stesso.

## ***GARANZIE ATTIVE PRIMA DELLA PARTENZA***

- Annullamento Viaggio

## ***GARANZIE ATTIVE DURANTE IL VIAGGIO***

- Assistenza Sanitaria
- Rimborso Spese Mediche

## Annullamento Viaggio: descrizione e dettagli operativi (1 di 3)

L'Annullamento può essere attivato qualora l'assicurato debba annullare o modificare il viaggio per cause o eventi imprevedibili al momento della prenotazione che possono colpire:

- Direttamente l'Assicurato e/o i suoi familiari
- Direttamente il contitolare dell'azienda/studio associato di proprietà dell'Assicurato

### CHE COSA VIENE RIMBORSATO?

Europ Assistance rimborserà la penale applicata da Human Travel sia all'assicurato che ai familiari conviventi purchè iscritti nella medesima pratica fino ad un massimo di €5.000 per Assicurato e €15.000 per Pratica.

ATTENZIONE: in caso di più assicurati non familiari, ma iscritti nella medesima pratica, l'Assicurato potrà indicare una sola persona quale compagno di viaggio che avrà diritto al rimborso

### COME SI FA A CHIEDERE IL RIMBORSO?

In caso di rinuncia e/o modifica del viaggio, l'Assicurato DEVE:

- Comunicare a Human Travel la rinuncia formale al viaggio per ottenere l'estratto conto di penale
- Effettuare entro 3 giorni dal verificarsi della causa della rinuncia, e comunque entro la data di inizio viaggio, una denuncia accedendo al portale **[sinistrionline.europassistance.it](http://sinistrionline.europassistance.it)** piuttosto che via **FAX 02.58477019** indicando i suoi dati anagrafici ed allegando la documentazione indicata in polizza.

## Annullamento Viaggio: descrizione e dettagli operativi (2 di 3)

### CHE DOCUMENTI DEVONO ESSERE FORNITI?

Oltre ai propri dati anagrafici e al numero di tessera di Europ Assistance, l'Assicurato deve sempre fornire ad Europ Assistance:

- Scheda di Iscrizione al Viaggio o documento analogo
- Ricevute (acconto, saldo e penale) di Pagamento del Viaggio
- Estratto Conto di Conferma Prenotazione (riportante il dettaglio di tutti i servizi acquistati qualora non fossero già presenti nella Scheda di Iscrizione al Viaggio)
- Fattura Relativa alla Penale Addebitata
- Email contenente luogo, giorno comprovanti la cancellazione del viaggio, nonché le circostanze e le cause che lo hanno determinato

### PRINCIPALI ESCLUSIONI

Si elencano di seguito alcune delle principali casistiche oggetto di esclusione, ovvero che non danno diritto ad alcun rimborso:

- Dolo dell'Assicurato
- Cause non di ordine medico, prevedibili e/o note all'Assicurato al momento della prenotazione

# Annullamento Viaggio in caso di COVID-19 descrizione e dettagli operativi per la denuncia (3 di 3)

La presente Garanzia estende la “Garanzia Annullamento Viaggio ai casi di Covid-19.

Puoi richiedere la garanzia spese di annullamento viaggio o locazione quando devi annullare il viaggio prenotato, in seguito a positività da Covid-19 accertata da referti con esiti positivi che abbia colpito

- direttamente te e/o i tuoi familiari conviventi;
- direttamente il tuo compagno di viaggio.

Inoltre, puoi annullare il viaggio nel caso in cui, tu, una persona con te convivente, un tuo familiare convivente o un tuo compagno di viaggio, dopo un test per valutare l'infezione da Covid -19 effettuato da una Struttura Sanitaria e risultato positivo, non potete partire perché la Struttura Sanitaria ha fissato per te, il tuo familiare o il tuo compagno di viaggio, un appuntamento per approfondimenti diagnostici (tampone).

## **CHE DOCUMENTI DEVONO ESSERE FORNITI?**

In caso di di modifica e/o di forzata rinuncia al viaggio per Covid-19 l'Assicurato deve comunicare all'organizzazione viaggi o agenzia o al vettore la rinuncia formale al Viaggio e deve effettuare una denuncia entro e non oltre i 3 giorni da quando si è verificata la causa della rinuncia e comunque entro la data di inizio Viaggio se il termine di 3 giorni cade dopo la data di inizio del Viaggio.

deve inviare:

- referto degli esami di positività Covid-19 (tampone e/o test sierologico);
- certificato dell'Ospedale in cui sei stato ricoverato per Covid-19.

## Rifacimento Viaggio: descrizione e dettagli operativi

Il Rifacimento Viaggio può essere attivato qualora l'assicurato debba interrompere il viaggio esclusivamente in conseguenza di:

- Organizzazione da parte di Europ Assistance di un Rientro Sanitario
- Organizzazione da parte di Europ Assistance di un Rientro Anticipato in base alle condizioni contrattuali
- Direttamente dell'aereo sul quale l'assicurato stava viaggiando

### CHE COSA VIENE RIMBORSATO?

Europ Assistance rimborserà la quota di viaggio non goduta calcolata dividendo il valore totale dichiarato in polizza per il numero di giorni previsti e pagando le giornate residue non godute dall'Assicurato fino ad un massimo di €5.000 per Assicurato e €15.000 per Pratica.

### COME SI FA A CHIEDERE IL RIMBORSO?

Successivamente all'interruzione del viaggio (ed entro il termine massimo di 60gg dal rientro al domicilio), l'Assicurato DEVE Inviare una denuncia accedendo al portale **[sinistrionline.europassistance.it](http://sinistrionline.europassistance.it)** piuttosto che via **FAX 02.58477019** indicando:

- I suoi dati anagrafici
- La causa dell'interruzione del viaggio
- Programma del viaggio
- Data del Rientro
- Certificato di Pagamento del Viaggio
- Estratto Conto di Conferma Prenotazione emesso dal TO

## Assistenza Sanitaria: descrizione e dettagli operativi

L'Assistenza Sanitaria prevede l'erogazione da parte della Centrale Operativa di Europ Assistance di una o più delle seguenti prestazioni, qualora fossero necessarie:

- Consulenza Medica
- Invio di un medico/autoambulanza in Italia
- Segnalazione di un medico specialista all'estero
- Rientro Sanitario
- Rientro con un Familiare Assicurato
- Rientro degli Altri Assicurati
- Viaggio di un Familiare
- Accompagnamento dei Minori
- Rientro dell'Assicurato Convalescente
- Prolungamento del Soggiorno
- Segnalazione di Medicinali all'Estero
- Interprete a Disposizione
- E altre prestazioni di minore rilevanza

### COME SI FA A RICHIEDERE ASSISTENZA?

In caso di necessità l'Assicurato deve prendere immediatamente contatto con la Centrale Operativa di Europ Assistance allo **02.5824 0386**

### ATTENZIONE:

L'assicurazione decorre dalle ore 00.00 del giorno di partenza e dura fino alle ore 24.00 del giorno di arrivo per ogni tratta del viaggio

## Rimborso Spese Mediche: descrizione e dettagli operativi

Qualora l'Assicurato in seguito a malattia improvvisa e/o infortunio dovesse sostenere spese mediche, farmaceutiche e/o ospedaliere per cure e interventi urgenti e non procrastinabili, Europ Assistance rimborserà tali spese fino alla concorrenza del massimale di €500 per residenti in Italia e €5.000 per residenti all'Estero.

### **COME SI FA A RICHIEDERE IL RIMBORSO?**

L'Assicurato dovrà contattare la Struttura Organizzativa allo 02.5828 6089 e dovrà effettuare entro 60 giorni dal verificarsi del sinistro una denuncia accedendo al portale **[sinistrionline.europassistance.it](http://sinistrionline.europassistance.it)** oppure dandone avviso scritto a Europ Assistance Italia S.p.a. – Piazza Trento, 8 – 20135 Milano indirizzando la raccomandata all'attenzione di Ufficio Liquidazione Sinistri - Rimborso Spese Mediche ed allegando la documentazione indicata in polizza.

### **ATTENZIONE:**

L'assicurazione decorre dalle ore 00.00 del giorno di partenza e dura fino alle ore 24.00 del giorno di arrivo per ogni tratta del viaggio