

Informazioni per i clienti e Condizioni generali di assicurazione Helvetic Basic

Informazioni per i clienti ai sensi della LCA

Le seguenti informazioni per i clienti forniscono una panoramica chiara e concisa sull'identità dell'assicuratore e sui principali contenuti del contratto d'assicurazione (art. 3 della Legge federale sul contratto d'assicurazione, LCA). Per il contenuto e l'entità dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto d'assicurazione fanno fede esclusivamente le Condizioni generali di assicurazione (CGA).

Chi è l'assicuratore?

L'assicuratore è Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA, Dufourstrasse 40, 9000 San Gallo.

Chi è il fornitore delle prestazioni?

Il fornitore delle prestazioni è Helvetic Assistance GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon.

Chi è lo stipulante?

Lo stipulante ovvero la stipulante è la persona indicata come tale sulla polizza assicurativa.

Quali persone sono assicurate?

Per le assicurazioni di durata inferiore a un anno (assicurazioni di breve durata) sono assicurate le persone elencate nella polizza assicurativa.

Per le assicurazioni di durata di un anno (assicurazioni annuali) è indicato nella polizza assicurativa se la copertura assicurativa vale solamente per lo stipulante dell'assicurazione (persona singola) o per lo stipulante dell'assicurazione e le persone che vivono nella stessa economia domestica nonché per i loro figli minorenni che non abitano nella stessa economia domestica (assicurazione famiglia).

Le persone assicurate risultano in linea di principio dalla rispettiva polizza assicurativa e dalle Condizioni generali di assicurazione (CGA).

Quali rischi sono assicurati e cosa comprende la copertura assicurativa?

I rischi assicurati nell'ambito del rispettivo contratto d'assicurazione nonché l'entità e le limitazioni della copertura assicurativa risultano dalla polizza assicurativa e dalle Condizioni generali di assicurazione (CGA). A titolo orientativo è riportata di seguito una descrizione sintetica delle varie componenti assicurative offerte:

- Spese d'annullamento

Assunzione delle spese d'annullamento dovute dalla persona assicurata (al massimo sino a concorrenza della somma d'assicurazione indicata nella conferma), se quest'ultima non può affrontare e annulla il viaggio prenotato a causa di malattia o infortunio grave, decesso, complicazioni nella gravidanza, danni materiali gravi a beni di proprietà presso il proprio domicilio, ritardo o soppressione del mezzo di trasporto durante il viaggio d'andata, pericoli presso il luogo di destinazione (eventi bellici, atti terroristici, disordini, catastrofi naturali), scioperi, disoccupazione o entrata in servizio inaspettata.

- Assistance

Organizzazione e assunzione delle spese per il trasporto all'ospedale più vicino, rimpatrio presso un ospedale o il proprio domicilio (con o senza assistenza medica), se durante il viaggio la persona assicurata si ammala o si ferisce gravemente, o se sopravviene un peggioramento inatteso di una malattia cronica confermato da un certificato medico; organizzazione e assunzione delle spese per il rientro fuori programma in seguito all'interruzione del viaggio da parte di un accompagnatore o di un familiare, in caso d'interruzione del viaggio per malattia, infortunio o decesso di una persona vicina all'assicurato che non partecipa al viaggio o del sostituto sul posto di lavoro o per pregiudizio grave dei beni della persona assicurata al proprio domicilio, oppure per disordini, atti terroristici, catastrofi naturali ovvero scioperi nel luogo di destinazione del viaggio; organizzazione e assunzione delle spese per il rimpatrio della salma in caso di decesso. Per determinate prestazioni il massimale è limitato.

Quando inizia e quando termina l'assicurazione?

La copertura dell'assicurazione delle spese d'annullamento inizia il giorno della prenotazione ovvero alla data di inizio indicata sulla polizza assicurativa nel caso di assicurazione annuale, e termina con l'inizio del viaggio. L'Assistance inizia con l'inizio del viaggio e termina alla fine del viaggio stesso.

Le assicurazioni con durata di un anno (assicurazioni annuali) dopo lo scadere della durata contrattuale di un anno si rinnovano tacitamente ogni volta di un ulteriore anno, a condizione che il contraente o Helvetic Assistance non abbia disdetto per iscritto il contratto alla scadenza, osservando un periodo di disdetta di tre mesi. Altre possibilità di cessazione risultano dalle Condizioni generali di assicurazione e dalla LCA.

Campo d'applicazione temporale e territoriale della copertura assicurativa

La copertura assicurativa vale in tutto il mondo per la durata dell'assicurazione.

Quali sono le esclusioni essenziali?

L'elenco seguente contiene solo le esclusioni essenziali della copertura assicurativa. Altre esclusioni sono riportate nelle disposizioni sulle esclusioni («Eventi e prestazioni non assicurati») di cui alle Condizioni generali di assicurazione e alla LCA:

- In linea di principio, non sussiste alcuna copertura assicurativa per eventi già insorti al momento della stipulazione del contratto o della prenotazione oppure all'inizio della prestazione prenotata; lo stesso vale per gli eventi il cui insorgere era riconoscibile al momento della stipulazione del contratto o della prenotazione oppure all'inizio della prestazione prenotata.
- Non sussiste inoltre alcuna copertura assicurativa per eventi quali abuso di alcool, droghe o medicinali, suicidio o tentato suicidio, partecipazione a scioperi o disordini, a competizioni o allenamenti con veicoli a motore o imbarcazioni, partecipazione ad azioni rischiose durante le quali ci si espone consapevolmente a un pericolo o per colpa grave o premeditazione od omissione.
- Nell'ambito della copertura Spese d'annullamento, non sussiste in particolare alcuna copertura assicurativa in caso di "processo di guarigione difficoltoso", tra l'altro per malattie o conseguenze di un infortunio, di un'operazione o di un intervento medico già presenti al momento della prenotazione o della stipula dell'assicurazione, con guarigione non ancora avvenuta entro l'inizio del viaggio, del corso, del seminario o della locazione; lo stesso vale per disposizioni dell'autorità.
- Nell'ambito della copertura Assistance non vengono erogate prestazioni, in particolare se la centrale d'emergenza Helvetic Assistance non ha preventivamente dato il proprio consenso alle prestazioni; lo stesso vale ad es. se l'agenzia di viaggio responsabile non eroga in parte o interamente le prestazioni contrattuali.

Quali obblighi hanno le persone assicurate?

L'elenco seguente contiene solo gli obblighi più usuali. Altri obblighi risultano dalle Condizioni generali di assicurazione e dalla LCA:

- Nell'ambito della copertura Spese d'annullamento, al verificarsi dell'evento assicurato si dovrà annullare immediatamente il viaggio prenotato presso l'intermediario e comunicare successivamente online il caso di sinistro a Helvetic Assistance (indirizzo di contatto cfr. CGA A 9) allegando la documentazione necessaria (cfr. CGA B 4.5).
- Nell'ambito della copertura Assistance, al verificarsi dell'evento assicurato si dovrà informare immediatamente la centrale d'emergenza Helvetic Assistance e ottenere il suo consenso in merito a eventuali misure Assistance ovvero all'assunzione delle relative spese. La centrale d'emergenza Helvetic Assistance è a disposizione 24 ore su 24 (le conversazioni con la centrale d'emergenza vengono registrate): telefono +41 44 563 62 63.
- In ogni caso, la persona assicurata è tenuta a intraprendere tutto quanto possa contribuire alla riduzione del danno e al suo chiarimento; in caso di sinistro per malattia o infortunio, la persona assicurata deve provvedere a esonerare i medici curanti dal loro segreto professionale nei confronti di Helvetic Assistance.
- Qualora la persona avente diritto violasse i propri obblighi, Helvetic Assistance potrà ridurre o rifiutare le proprie prestazioni.

A quanto ammonta il premio?

L'ammontare del premio dipende dai rischi assicurati e dalla copertura concordata. L'ammontare del premio è definito con la prenotazione e risulta dalla polizza assicurativa.

Come tratta i dati Helvetic Assistance?

L'elaborazione dei dati personali rappresenta una base fondamentale dell'attività assicurativa. Nell'elaborazione dei dati personali, Helvetic Assistance opera nel rispetto della Legge federale sulla protezione dei dati (LPD). Ove necessario, Helvetic Assistance richiede alla persona assicurata il necessario assenso all'elaborazione dei dati con il modulo per la segnalazione dei sinistri.

I dati personali elaborati da Helvetic Assistance includono dati rilevanti per la stipulazione del contratto e la gestione del contratto e liquidazione dei sinistri. In primo luogo vengono elaborati i dati delle persone assicurate contenuti nella proposta di assicurazione e nell'avviso di sinistro. Nell'interesse di tutte le persone assicurate, in determinate circostanze viene effettuato anche uno scambio dati con la società di gestione dei sinistri, gli assicuratori attuali e precedenti e i riassicuratori in patria e all'estero. Helvetic Assistance elabora inoltre i dati personali anche in relazione alle ottimizzazioni dei prodotti nonché per scopi di marketing propri.

Helvetic Assistance conserva i dati in forma elettronica o fisica ai sensi delle disposizioni di legge.

Le persone, i cui dati personali vengono elaborati da Helvetic Assistance, ai sensi della LPD hanno il diritto di richiedere informazioni in merito a quali loro dati vengono eventualmente elaborati da Helvetic Assistance; hanno inoltre il diritto di richiedere la correzione di dati inesatti.

Indirizzo di contatto per reclami

Helvetic Assistance GmbH
Industriestrasse 12
8305 Dietlikon

Condizioni Generali di assicurazione (CGA)

La copertura assicurativa di Helvetic Assistance GmbH, in seguito denominata Helvetic Assistance, è definita dalle seguenti Condizioni generali di assicurazione (CGA).

A Disposizioni generali

1 Persone assicurate

Sono assicurate le persone indicate nella polizza assicurativa domiciliate in Svizzera. Se viene stipulata un'assicurazione famiglia, si considerano appartenenti alla stessa tutte le persone che vivono in comunione domestica e i relativi figli minori che non vivono in comunione domestica. La stipula della versione Junior è possibile soltanto fino al 26° anno di età compiuto.

Ad eccezione delle assicurazioni annuali, sono assicurate le persone residenti all'estero, indicate nella polizza assicurativa, purché abbiano prenotato il viaggio in Svizzera.

2 Durata dell'assicurazione

La copertura dell'assicurazione delle spese d'annullamento inizia il giorno della prenotazione ovvero alla data di inizio indicata sulla polizza assicurativa nel caso di assicurazione annuale, e termina con l'inizio del viaggio. L'Assistance inizia con l'inizio del viaggio e termina alla fine del viaggio stesso.

3 Campo d'applicazione territoriale

La copertura assicurativa vale in tutto il mondo per la durata dell'assicurazione.

4 Violazione degli obblighi

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

5 Definizioni

5.1 Persone vicine

Persone vicine sono:

- parenti (coniugi, partner registrati o conviventi e rispettivi genitori e figli, parenti in linea ascendente e discendente, fratelli e sorelle, cugini di primo grado, zii di primo grado)
- le persone che accusano familiari minorenni o bisognosi di assistenza non partecipanti al viaggio
- amici molto stretti con cui si intrattengono contatti frequenti

5.2 Agenzia di viaggi

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

5.3 Mezzi di trasporto pubblici

Si considerano mezzi di trasporto pubblici i mezzi di locomozione che viaggiano regolarmente in base a un orario e per il cui utilizzo occorre un biglietto. Taxi e auto a noleggio non sono considerati mezzi di trasporto pubblici.

5.4 Guasto

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

5.5 Sinistro alle persone

È considerato sinistro qualsiasi influsso dannoso, improvviso e involontario, apportato al corpo umano da un fattore esterno straordinario.

5.6 Sinistro al veicolo a motore

È considerato sinistro un danno al veicolo a motore assicurato causato da un evento improvviso e violento agente dall'esterno, a causa del quale la prosecuzione del viaggio diventa impossibile o non è più consentita per legge. Comprende in particolare eventi causati da urto, collisione, ribaltamento, caduta, impantanamento, affondamento.

5.7 Malattia grave / conseguenze gravi di un infortunio

Le malattie o le conseguenze di un infortunio sono considerate gravi, quando ne deriva un'incapacità lavorativa illimitata o limitata nel tempo o un'impossibilità cogente a intraprendere o proseguire il viaggio.

6 Assicurazione multipla e pretese nei confronti di terzi

6.1 Nel caso di un'assicurazione multipla (facoltativa o obbligatoria), Helvetic Assistance eroga le prestazioni in via sussidiaria, fatta salva una clausola identica dell'altro contratto d'assicurazione. In questo caso vengono applicate le disposizioni di legge in materia di doppia assicurazione.

6.2 Se una persona assicurata ha un diritto derivante da un altro contratto d'assicurazione (facoltativa od obbligatoria) la copertura è limitata alla parte delle prestazioni di Helvetic Assistance che supera quella dell'altro contratto d'assicurazione. Le spese saranno complessivamente riscalate solo una volta.

6.3 Se Helvetic Assistance ha fornito prestazioni nonostante una fattispecie di sussidiarietà esistente, esse valgono come acconto, e la persona assicurata o beneficiaria cede a Helvetic Assistance, in eguale misura, le proprie pretese nei confronti di terzi (assicurazione facoltativa od obbligatoria).

6.4 Se la persona assicurata o avente diritto è stata risarcita da un terzo con responsabilità civile o dal di lui assicuratore, il rimborso decade sulla base del presente contratto. Se Helvetic Assistance è stata citata al posto del soggetto civilmente responsabile, la persona assicurata o avente diritto deve cedere le proprie pretese di risarcimento sino all'ammontare dell'indennità ottenuta da Helvetic Assistance.

7 Prescrizione

Le pretese derivanti dal contratto d'assicurazione cadono in prescrizione trascorsi due anni dal verificarsi del fatto su cui si fonda l'obbligo di versare le prestazioni.

8 Foro competente e diritto applicabile

8.1 Helvetic Assistance può essere citata in giudizio presso il tribunale avente sede nel domicilio della società o nel domicilio svizzero della persona assicurata o avente diritto.

8.2 La Legge federale sul contratto d'assicurazione (LCA) integra le presenti disposizioni.

9 Indirizzo di contatto

Helvetic Assistance GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon, info@helvetic-assistance.ch, Segnalazione online di un sinistro all'indirizzo www.helvetic-assistance.ch/sinistro

B Spese d'annullamento

1 Prestazioni assicurate

- 1.1 Spese d'annullamento
Se in seguito a un evento assicurato la persona assicurata annulla il contratto con l'agenzia di viaggio, Helvetic Assistance si assume le spese d'annullamento dovute per contratto, sino a concorrenza della somma d'assicurazione convenuta. Non viene erogata alcuna indennità per spese, tasse o riduzioni di avere in relazione alla perdita o cancellazione di miglia aeree, vincite di premi o altri diritti d'utilizzazione (Time Sharing, ecc.).
- 1.2 Inizio ritardato del viaggio
Se in seguito a un evento assicurato la persona assicurata inizia il viaggio in ritardo, Helvetic Assistance si assume, invece delle spese d'annullamento (al massimo sino a concorrenza delle spese in caso d'annullamento):
- le spese di viaggio supplementari causate dalla partenza ritardata;
 - le spese per la parte di viaggio non goduta, in modo proporzionale rispetto all'importo del soggiorno assicurato (senza costi di trasporto). Il giorno di arrivo conta come giorno utilizzato.
- 1.3 Le spese sostenute per diritti di elaborazione eccessivi o ripetuti, nonché per premi assicurativi non vengono rimborsate.

2 Eventi assicurati

- 2.1 Malattia, infortunio, decesso, gravidanza
- 2.1.1 Malattia grave, infortunio grave, complicazioni nella gravidanza o decesso di una delle seguenti persone, qualora l'evento in questione sia subentrato dopo la data della prenotazione o della stipula dell'assicurazione:
- della persona assicurata;
 - del compagno di viaggio che ha prenotato contemporaneamente;
 - di una persona vicina alla persona assicurata o al compagno di viaggio;
 - dei relativi sostituti sul posto di lavoro.
- 2.1.2 In caso di malattia cronica, la copertura assicurativa sussiste soltanto se il viaggio deve essere annullato a causa di un inatteso e acuto peggioramento, documentato da certificato medico. La condizione è che, al momento in cui si prenota il viaggio o si stipula un'assicurazione, lo stato di salute sia accertato come stabile e la persona in grado di viaggiare.
- 2.1.3 In caso di gravidanza, la copertura assicurativa sussiste soltanto se questa è subentrata dopo la prenotazione del viaggio o la data di stipula dell'assicurazione e se la data del viaggio di ritorno è oltre la 24esima settimana di gravidanza oppure se la gravidanza è subentrata dopo la prenotazione del viaggio o la stipula dell'assicurazione, e per il luogo del viaggio è prescritta una vaccinazione che rappresenta un rischio per il nascituro.
- 2.2 Pregiudizio dei beni di proprietà al domicilio
Se i beni di proprietà della persona assicurata nel suo luogo di domicilio fisso sono gravemente danneggiati in seguito a furto, incendio o danni della natura e la situazione richiede pertanto la presenza sul posto della persona.
- 2.3 Ritardo e soppressione del mezzo di trasporto durante il viaggio d'andata
Se l'inizio del viaggio prenotato è reso impossibile a causa del ritardo o della soppressione del mezzo di trasporto pubblici utilizzato per raggiungere il luogo di partenza previsto nel programma di viaggio.
- 2.4 Avaria del veicolo durante il viaggio d'andata
Se durante il viaggio diretto di andata al luogo di partenza previsto nel programma di viaggio il veicolo privato utilizzato o il taxi non possono circolare a causa di un incidente o di un guasto. Guasti dovuti alla chiave o alla benzina non sono assicurati.
- 2.5 Scioperi
Se lo svolgimento del viaggio è impedito da scioperi (esclusi gli scioperi dell'agenzia di viaggio o di chi eroga per essa la prestazione).
- 2.6 Pericoli presso il luogo di destinazione
Se, sulla base della conferma di un'autorità ufficiale (ad es. Dipartimento federale degli affari esteri), la persona assicurata non può effettuare il viaggio o le vacanze in seguito a catastrofi naturali (ad es. terremoto, devastazioni provocate da tsunami o uragani, eruzione vulcanica), quarantena, epidemia, raggi radioattivi, eventi bellici, rivoluzione, ribellione, disordini interni, insurrezione o attacchi terroristici.
- 2.7 Disoccupazione / entrata in servizio inaspettata
Se la persona assicurata nei 30 giorni precedenti la partenza entra inaspettatamente in servizio o se l'entrata in servizio imprevista avviene durante il periodo di viaggio ovvero se, senza alcuna colpa a lei imputabile, la persona assicurata viene licenziata prima dell'inizio del viaggio.
- 2.8 Citazione dell'autorità
Se la persona assicurata riceve all'improvviso da un tribunale una citazione a presentarsi come testimone o come giurato. La data dell'udienza deve cadere nel periodo del viaggio.
- 2.9 Furto del passaporto o della carta d'identità
Se alla persona assicurata viene rubato il passaporto o la carta d'identità immediatamente prima della partenza e quindi non è più possibile iniziare il viaggio.
- 2.10 Animali domestici
Se l'animale domestico della persona assicurata non può essere affidato alla persona prevista, in quanto quest'ultima subisce un infortunio, si ammala o muore e l'animale deve pertanto essere sistemato in una pensione per animali, Helvetic Assistance paga al massimo CHF 1'000.- per evento.
- 2.11 Biglietti per manifestazioni
Se la persona assicurata, in seguito a infortunio, malattia o decesso, non può utilizzare il biglietto già acquistato per una manifestazione e il biglietto non può essere annullato, Helvetic Assistance si assume il prezzo dello stesso fino a max. CHF 1'000.-.

3 Eventi e prestazioni non assicurati

- 3.1 Se un evento si era già verificato al momento della stipulazione del contratto, della prenotazione del viaggio oppure all'inizio della prestazione prenotata oppure se la persona assicurata al momento della stipulazione del contratto, della prenotazione del viaggio oppure all'inizio della prestazione prenotata poteva già prevederle il verificarsi, non sussiste alcun diritto alla prestazione.
- 3.2 Non sono assicurati quegli eventi che la persona assicurata ha provocato come segue:
- abuso di alcool, droghe o medicinali;
 - suicidio o tentato suicidio;
 - partecipazione a scioperi o disordini;
 - partecipazione a competizioni o allenamenti a bordo di veicoli a motore o imbarcazioni;
 - partecipazione a imprese rischiose nelle quali lo stipulante si espone consapevolmente a un pericolo;
 - colpa grave o premeditazione od omissione;
 - crimini o reati perpetrati o tentati.
- 3.3 Non sono assicurati gli oneri collaterali in relazione a un evento assicurato, ad es. costi per il riacquisto delle cose assicurate o per scopi di polizia.
- 3.4 Non sono assicurate le conseguenze derivanti da eventi provocati da provvedimenti delle autorità, ad es. confisca dei beni, arresto o divieto d'espatrio, chiusura dello spazio aereo.
- 3.5 Se il perito (esperto, medico, ecc.) è direttamente favorito o se è parente o affine della persona assicurata.
- 3.6 Processo di guarigione difficoltoso
Se una malattia o le conseguenze di un infortunio, di un'operazione o di un intervento medico sono già presenti al momento di prenotare il viaggio o di stipulare l'assicurazione e la guarigione non è avvenuta entro la data del viaggio. Se le conseguenze di un'operazione/intervento medico già programmata/o alla prenotazione del viaggio, ma eseguita/o soltanto successivamente, non risultano risolte per la data del viaggio.
- 3.7 Disposizioni dell'autorità
In presenza di disposizioni dell'autorità che non consentano la regolare esecuzione del viaggio prenotato.

4 Obblighi in caso di sinistro

- 4.1 La persona assicurata è tenuta a intraprendere tutto quanto possa contribuire alla riduzione del danno e al suo chiarimento.
- 4.2 La persona assicurata è tenuta ad assolvere interamente i propri obblighi contrattuali o legali di denuncia, informazione o comportamento (tra cui la denuncia immediata dell'evento assicurato all'indirizzo di contatto indicato in CGA A 9).
- 4.3 Se il sinistro si è verificato in seguito a malattia o infortunio, la persona assicurata deve provvedere a esonerare i medici curanti dal loro segreto professionale nei confronti di Helvetic Assistance.
- 4.4 Se la persona assicurata può fare valere le prestazioni riconosciute da Helvetic Assistance anche nei confronti di terzi, essa è tenuta a salvaguardare tali diritti e a cederli a Helvetic Assistance.
- 4.5 Per potersi avvalere delle prestazioni di Helvetic Assistance, al verificarsi dell'evento assicurato la persona assicurata o avente diritto deve subito annullare il viaggio prenotato presso l'intermediario, e successivamente notificare il caso di sinistro online a Helvetic Assistance (cfr. CGA A 9). Alla segnalazione online del sinistro occorre allegare la seguente documentazione:
 - certificato di assicurazione o polizza assicurativa;
 - conteggio delle spese d'annullamento;
 - conferma della prenotazione;
 - documenti o attestati ufficiali che dimostrano il sinistro sopravvenuto (ad es. certificato medico dettagliato con la diagnosi, attestato del datore di lavoro, rapporto di polizia, ecc.)

C Assistance

1 Somma d'assicurazione

La somma d'assicurazione è illimitata.

2 Eventi e prestazioni assicurati

Per potersi avvalere delle prestazioni di Helvetic Assistance, al verificarsi dell'evento assicurato la persona assicurata o avente diritto deve informare immediatamente la centrale d'emergenza Helvetic Assistance e ottenere il suo consenso in merito a eventuali misure Assistance ovvero all'assunzione delle relative spese. La centrale d'emergenza Helvetic Assistance è a disposizione 24 ore su 24 (le conversazioni con la centrale d'emergenza vengono registrate).

Telefono +41 44 563 62 63

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

2.1 Prestazioni di Assistance

2.1.1 Trasporto all'ospedale idoneo più vicino

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

2.1.2 Rimpatrio con assistenza medica presso un ospedale del luogo di domicilio

Se necessario dal punto di vista medico, Helvetic Assistance organizza e paga, in presenza dei medesimi presupposti espressi in CGA C 2.1.1, il rimpatrio con assistenza medica in un ospedale idoneo alle cure presso il luogo di domicilio della persona assicurata.

2.1.3 Rimpatrio a domicilio senza assistenza medica

Sulla base di un opportuno referto medico e in presenza dei presupposti espressi in CGA C 2.1.1, Helvetic Assistance organizza e paga il rimpatrio al domicilio della persona assicurata senza assistenza da parte di personale medico.

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

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

2.1.5 Assistenza a figli minorenni partecipanti al viaggio

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

2.1.6 Rientro anticipato in seguito a malattia, infortunio o decesso di una persona vicina all'assicurato che non partecipa al viaggio o del sostituto sul posto di lavoro

Se una persona vicina che non partecipa al viaggio o il sostituto sul posto di lavoro della persona assicurata si ammala gravemente, subisce ferite gravi o muore, la Helvetic Assistance organizza e paga le spese supplementari per il rientro fuori programma (biglietto ferroviario di 1a classe, biglietto aereo in classe economica) della persona assicurata fino al suo luogo di domicilio fisso.

2.1.7 Rientro anticipato in seguito ad altri motivi importanti

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

2.1.8 Rientro temporaneo

Helvetic Assistance organizza e paga, per i medesimi motivi espressi in CGA C 2.1.6 e C 2.1.7, il rientro temporaneo (biglietto ferroviario di 1a classe, biglietto aereo in classe economica) per una persona assicurata al luogo di domicilio (andata e ritorno). Le spese sostenute per la parte di viaggio non utilizzata non vengono rimborsate.

2.1.9 Rimpatrio in caso di decesso

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

2.1.10 Rientro in seguito a disordini, attacchi terroristici, catastrofi naturali o scioperi

Se sciopero, eventi naturali, incendio, terremoto, eruzione vulcanica, quarantena, epidemia, raggio radioattivi, eventi bellici, rivoluzione, ribellione, disordini interni o insurrezione presso il luogo di destinazione del viaggio impediscono in modo dimostrabile il proseguimento del viaggio o mettono concretamente in pericolo la vita e i beni di proprietà della persona assicurata, Helvetic Assistance organizza e paga le spese supplementari per il rientro fuori programma della persona assicurata (biglietto ferroviario di 1a classe, biglietto aereo in classe economica).

2.1.11 Rientro in seguito alla soppressione del mezzo di trasporto pubblici causata da guasto o incidente

Se il mezzo di trasporto pubblici prenotato o utilizzato per il viaggio viene soppresso in seguito a guasto o incidente e di conseguenza non è più garantito il proseguimento del viaggio come da programma, Helvetic Assistance organizza e paga il rientro fuori programma o il proseguimento del viaggio con ritardo della persona assicurata. Eventuali ritardi o deviazioni dei mezzi di trasporto pubblici prenotati o utilizzati non rientrano in questo caso.

2.1.12 Conseguenze del furto di documenti

In caso di furto di documenti personali (passaporto, carta d'identità, titoli di viaggio e voucher alberghieri), senza i quali il proseguimento del viaggio o il viaggio di ritorno in Svizzera diventano temporaneamente impossibili, Helvetic Assistance sostiene le spese supplementari di soggiorno (hotel, spese di trasporto sul posto, spese supplementari per il rientro) fino a un massimo di CHF 2'000.– per evento, previa denuncia immediata all'ufficio di polizia competente.

2.2 Viaggio di visita

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

2.3 Prestazioni di servizi di Helvetic Assistance

2.3.1 Anticipo delle spese ospedaliere

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

2.3.2 Travel helpline

La Travel helpline rimane illimitatamente a disposizione dell'assicurato per tutta la durata dell'assicurazione. La persona assicurata riceve assistenza telefonica 24 ore su 24 per tutte le questioni, prima e durante il suo viaggio (ad es. consigli di viaggio nel luogo di destinazione, consulenza medica, servizio di blocco di carte di credito, servizio di pronto intervento artigiani, servizio di blocco di cellulari, servizio di interpretariato, ecc.).

- 2.4 Rimborso delle spese
- 2.4.1 Rimborso delle spese per la parte di viaggio non utilizzata
Se una persona assicurata deve interrompere anticipatamente il viaggio a causa di un evento assicurato, Helvetic Assistance rimborsa le spese per la parte di viaggio non utilizzata, in proporzione al prezzo del soggiorno assicurato. Il rimborso è limitato all'importo indicato sulla conferma d'assicurazione. Se la conferma d'assicurazione non indica un importo, il rimborso è limitato all'importo delle spese d'annullamento assicurate. Non viene riconosciuto alcun rimborso per le spese del viaggio di ritorno originariamente prenotato né per l'alloggio originariamente prenotato e non utilizzato, purché Helvetic Assistance si assuma le spese per l'alloggio sostitutivo.
- 2.4.2 Spese impreviste in caso di rimpatrio, rientro fuori programma, interruzione del viaggio o rientro ritardato
Se si verificano delle spese impreviste in relazione a un evento assicurato (taxi, telefono, ecc.), Helvetic Assistance sostiene tali spese supplementari complessivamente sino a CHF 750.- per persona.
- 2.4.3 Spese supplementari per vitto e alloggio (non sono assunte le spese ospedaliere e le cure mediche)
Fino a CHF 1'000.- per persona assicurata, se quest'ultima in seguito a malattia o infortunio, deve effettuare un soggiorno imprevisto, prolungarlo oppure se deve cambiare alloggio per sottoporsi alle cure mediche.
- 2.4.4 Caduta di neve, rischio di valanghe, scoscendimenti
Se la persona assicurata non può effettuare il viaggio di ritorno in seguito a caduta di neve, rischio di valanghe o scoscendimenti, in quanto la località di vacanza scelta è rimasta isolata. Spese supplementari per vitto e alloggio (non sono assunte le spese ospedaliere e le cure mediche), max. CHF 1'000.- per persona assicurata per un soggiorno imprevisto.
- 2.4.5 Perdita di medicinali
Se farmaci di necessità vitale per la persona assicurata vengono distrutti o rubati oppure vanno persi. Anticipo rimborsabile delle spese fino a CHF 1'000.- per medicinali assolutamente necessari per persona assicurata.
- 2.4.6 Spese di ricerca e recupero
Se la persona assicurata, durante il viaggio all'estero, è considerata dispersa o deve essere recuperata in seguito a una situazione d'emergenza fisica, Helvetic Assistance si assume le necessarie spese di ricerca e di recupero fino a max. CHF 30'000.- per evento.
- 2.4.7 Recupero del veicolo
Le spese per il trasporto del veicolo al luogo di domicilio fisso della persona assicurata da parte di un autista, se nessun altro passeggero è in grado di condurre il veicolo in condizioni di marcia.
- 2.4.8 Informazione dei familiari
Se Helvetic Assistance adotta dei provvedimenti, su richiesta e istruzione della persona assicurata provvederà a informarne i familiari.
- 2.4.9 Spese di interpretariato
Helvetic Assistance si assume le spese di interpretariato fino a CHF 500.- in caso di evento all'estero.

3 Eventi e prestazioni non assicurati

- 3.1 Mancato consenso da parte della centrale di emergenza di Helvetic Assistance
Se la centrale di emergenza Helvetic Assistance non ha preventivamente dato il proprio consenso alle prestazioni.
- 3.2 Le spese per le cure ambulatoriali o di degenza non sono coperte da Helvetic Assistance.
- 3.3 Spese per perdita di lavoro e altri danni patrimoniali.

4 Obblighi in caso di sinistro

- 4.1 Per potersi avvalere delle prestazioni di Helvetic Assistance, al verificarsi dell'evento assicurato la persona assicurata o avente diritto deve informare immediatamente la centrale d'emergenza Helvetic Assistance e ottenere il suo consenso in merito a eventuali misure Assistance ovvero all'assunzione delle relative spese (cfr. CGA C 2).
- 4.2 In caso di sinistro è necessario presentare successivamente a Helvetic Assistance per iscritto i seguenti documenti (la segnalazione online di sinistro relativa all'evento assicurato deve essere presentata all'indirizzo di contatto indicato in CGA A 9):
- certificato di assicurazione o polizza assicurativa;
 - conferma della prenotazione originale;
 - documenti o attestati ufficiali che dimostrano il sinistro sopravvenuto (ad es. certificato medico dettagliato con la diagnosi);
 - ricevute per spese impreviste/spese supplementari in originale.