



Assicurazione  
viaggio

**FLiXBUS**

NUMERO DI TELEFONO PER QUALSIASI RICHIESTA DI RISARCIMENTO

CONTATTATECI AL: **+41 4 45 80 37 07**

SEZIONE	TITOLO	NUMERO DI PAGINA
	IL VOSTRO CONTRATTO DI ASSICURAZIONE FLIXBUS	3
	TABELLA RIEPILOGATIVA DELLE GARANZIE	3
	INTRODUZIONE	3
	DEFINIZIONI	3
	INOLTARE UNA RICHIESTA DI RISARCIMENTO	4
	CONDIZIONI COMUNI A TUTTE LE GARANZIE	5
	ESCLUSIONI COMUNI A TUTTE LE GARANZIE	5
	GARANZIE	6
	SEZIONE A - PERDITA DI COINCIDENZA	6
	SEZIONE B - BAGAGLI	7
	CONTATTI	9
	PROCEDURA DI RECLAMO	8
	UTILIZZO DEI VOSTRI DATI PERSONALI	8
	ANNULLAMENTO DEL CONTRATTO DI ASSICURAZIONE	9



## TABELLA RIEPILOGATIVA DELLE GARANZIE

Garanzia	Limite delle garanzie
<b>Sezione A - Perdita di coincidenza</b>	
Massimale per assicurato per perdita di una coincidenza	CHF 1.000
<b>Sezione B - Bagagli</b>	
Bagagli, massimale per soggetto assicurato	CHF 1.000
- Limite per gli oggetti di valore	CHF 250
- Limite per singolo oggetto	CHF 250

## INTRODUZIONE

Ecco il vostro contratto di assicurazione viaggio. Riporta dettagli sulle garanzie, sulle condizioni e sulle esclusioni relative a ciascuno dei soggetti indicati nel certificato del contratto di assicurazione e costituisce la base in virtù della quale si deciderà in merito a tutte le richieste di risarcimento. Il summenzionato certificato deve essere allegato al contratto di assicurazione. Dovrete portarlo con **voi** in **viaggio** per attestare di essere in possesso di un contratto di assicurazione valido.

## ASSICURATORE

Il presente contratto è sottoscritto con TSM Compagnie d'Assurances, società cooperativa di diritto svizzero, compagnia assicurativa operante nel ramo non-vita, autorizzata dall'autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari, la FINMA, iscritta al registro del commercio del cantone di Neuchâtel con il numero CHE-105.763.241, la cui sede legale è sita in rue Jaquet-Droz 41, 2301 La Chaux-de-Fonds.

## DURATA DEL CONTRATTO DI ASSICURAZIONE

Si tratta della durata per la quale **noi** abbiamo accettato il premio il cui ammontare è indicato nel certificato di assicurazione.

## LEGGE APPLICATA

Il presente contratto sarà disciplinato da quanto disposto dalle leggi svizzere.

## DEFINIZIONI

Qualsiasi termine o qualsiasi espressione connesso(a) a una definizione avrà il medesimo significato in tutto il contratto e sarà evidenziato(a) in grassetto.

**Bagagli**

Abiti, effetti personali, bagagli e altri oggetti che **vi** appartengono (con l'eccezione degli **oggetti di valore** e dei documenti di qualsiasi genere) e che portate con **voi**, utilizzate o trasportate durante un viaggio.

**Tabella riepilogativa delle garanzie**

La tabella enunciante l'importo delle garanzie riportata a pagina 3.

**Termine di recesso**

Quattordici (14) giorni calcolati a partire dalla data di sottoscrizione del contratto di assicurazione.

**Paese di residenza**

La Svizzera. Dovete avere un indirizzo di residenza in Svizzera presso il quale sia possibile contattarvi.

**Europa**

Sono coperti i viaggi nei seguenti Paesi: tutti i Paesi dell'Unione Europea, l'Armenia, l'Azerbaijan, la Bielorussia, la Bosnia-Erzegovina, la Georgia, l'Islanda, il Kosovo, il Liechtenstein, la Macedonia, il Principato di Monaco, la Norvegia, la Russia (a ovest degli Urali), la Serbia, la Svizzera, la Turchia, l'Ucraina, il Regno Unito (l'Inghilterra, la Scozia, il Galles, l'Irlanda del Nord, le isole Ebridi, l'isola di Man, le Orcadi, le Shetland) e il Vaticano, tranne nel caso in cui la destinazione rientri nel contesto previsto al punto 7 del paragrafo "Esclusioni comuni".

**Domicilio**

Il **vostro** luogo di residenza abituale nel **vostro Paese di residenza**.

**Durata del contratto**

Il periodo del **viaggio**, senza superare la durata indicata sul certificato di assicurazione viaggio. Ai sensi della Sezione B – Bagagli, la copertura ha inizio quando salite a bordo di un autobus Flixbus e termina nel momento in cui scendete dal mezzo.

**Trasporto pubblico**

Qualsiasi forma di trasporto su strada, rotaia, per mare o aria con un trasportatore che effettui un servizio regolare e/o a noleggio di cui **voi** avete acquistato una tratta.

**Sciopero o azione collettiva**

Qualsiasi forma di azione collettiva effettuata con l'intenzione di arrestare, limitare od ostacolare la produzione di beni o la prestazione di servizi.

## Terrorismo

Un atto commesso per motivi politici, religiosi, ideologici o di altra natura nell'intenzione di influenzare un governo e/o di diffondere la paura nella società o in una parte di essa, ivi compreso, senza però limitarsi a ciò, attraverso l'uso della forza o della violenza e/o la formulazione di minacce da parte di una persona o di uno o più gruppi di persone che agiscono da soli, per conto di una o più organizzazioni o di uno o più governi o in contatto con essi.

## Viaggio

Qualsiasi viaggio in **Europa** su un autobus Flixbus, al quale **voi** partecipate, durante la **durata del contratto**.

## Oggetti di valore

Gioielli, metalli preziosi o pietre preziose, oppure oggetti fabbricati con metalli preziosi o pietre preziose, orologi, pellicce, oggetti in cuoio, materiale fotografico, audio, video, informatico, televisivo e videogiochi (compresi, senza che l'elenco sia completo, CD, DVD, dispositivi di memorizzazione, cuffie e auricolari), telescopi, binocoli, pc portatili, tablet e notebook, lettori di libri elettronici, lettori MP3/4.

## Noi/nostro(a)/nostri(e)/-ci

Il prestatore di servizi, facente capo ad Inter Partner Assistance SA.

## Voi/vostro(a)/-vi/soggetto(i) assicurato(i)

Qualsiasi soggetto effettui un **viaggio** e il cui nominativo figuri sul certificato di assicurazione del **viaggio**.

# INOLTARE UNA RICHIESTA DI RISARCIMENTO

Per inoltrare una richiesta di risarcimento, contattate telefonicamente il **nostro** numero telefonico dedicato componendo il +41 4 45 80 37 07 (dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 17) per ricevere un modulo di richiesta di risarcimento. Dovrete indicare:

- il **vostro** nome,
- il numero del **vostro** contratto di assicurazione e
- brevi cenni concernenti la **vostra** richiesta di risarcimento

**Vi** preghiamo di contattarci entro ventotto (28) giorni (salvo indicazioni contrarie) calcolati a partire dal momento in cui siete venuti a conoscenza del fatto di dover inviare una richiesta di risarcimento. Peraltro dovete rimandarci il **vostro** modulo di richiesta debitamente compilato e corredato da qualsiasi eventuale informazione supplementare nel più breve tempo possibile. **Vi** preghiamo di inviare il modulo di richiesta di risarcimento che **vi** abbiamo fornito debitamente compilato e corredato dai documenti a sua integrazione all'indirizzo seguente: AXA Assistance, ATI Italia, C/Tarragona N° 161, Entresuelo 08014 - Barcelona, España. Accertatevi che il numero di riferimento della richiesta di risarcimento che **vi** abbiamo comunicato sia correttamente riportato sui documenti che **ci** invierete. Potete anche trasmettere il modulo di richiesta di risarcimento debitamente compilato e i relativi documenti per posta elettronica al seguente indirizzo: [gestione.italiana@axa-assistance.es](mailto:gestione.italiana@axa-assistance.es). **Vi** preghiamo di indicare correttamente il numero di riferimento della richiesta di risarcimento nell'oggetto dell'email.

**Vi** preghiamo altresì di conservare una copia di tutti i documenti che **ci** inviate. Possiamo talvolta essere indotti a chiedere l'assistenza di un perito indipendente affinché **ci** aiuti a decidere in modo rapido ed equo circa il pagamento di una richiesta di risarcimento.

Durante eventuali **vostr**e assenze dovete premurarvi di ottenere informazioni sullo stato della **vostra** richiesta di risarcimento. Possiamo avere motivo di chiedervi di produrre altri documenti oltre a quelli indicati di seguito, a ulteriore sostegno della **vostra** richiesta di risarcimento. Se non produrrete i documenti necessari esiste la possibilità che la **vostra** richiesta di risarcimento sia respinta. Di seguito troverete l'elenco dei documenti da trasmetterci per aiutarci a gestire la **vostra** richiesta di risarcimento nel minor tempo possibile.

## PER QUALSIASI RICHIESTA DI RISARCIMENTO

- La(e) fattura(e) di prenotazione originale(i) e i documenti di viaggio sui quali sono riportate le date del viaggio e la data di prenotazione.
- Gli scontrini o le fatture originali emessi a **vostro** nome. Vi preghiamo di accertarvi che i documenti non contengano tutti i dati relativi alla **vostra** carta di credito.
- I dettagli relativi a qualsiasi altra polizza di assicurazione che possa coprire l'incidente.
- Qualsiasi documento di cui siate in possesso il quale possa avvalorare la **vostra** richiesta di risarcimento.
- Gli estratti conto elencanti tutte le spese che avete sostenuto e le ricevute originali ad esse riferentisi.

## PER RICHIESTE SPECIFICAMENTE ATTINENTI AI BAGAGLI

- Un'attestazione dei danni subiti/della necessità di riparazione stilata da un perito qualificato, che dovete ottenere entro i sette (7) giorni successivi al **vostro** ritorno nel **vostro Paese di residenza**.
- Una lettera e/o un rapporto delle autorità di polizia (comprensivo di numero di processo verbale) a conferma della perdita dell'oggetto o degli oggetti, che vi esortiamo a richiedere a Flixbus. Per quanto possibile vi preghiamo anche di conservare tutte le etichette di registrazione dei bagagli.
- Un rapporto elencante i danni subiti e una stima del costo delle riparazioni per l'oggetto/gli oggetti danneggiato(i).
- Conservate tutti gli articoli danneggiati che non possono essere riparati affinché **noi** possiamo esaminarli, se necessario.

## CONDIZIONI COMUNI A TUTTE LE GARANZIE

1. Dovete assumere tutte le disposizioni e le precauzioni adeguate per evitare qualsiasi situazione che possa determinare una richiesta di risarcimento. Dovete agire come se non disponeste di copertura e assumere delle misure per ridurre al minimo la vostra perdita e dei provvedimenti ragionevoli per evitare qualsiasi altro incidente e recuperare i beni mancanti.
2. Dovete pagare il premio corrispondente al numero totale di giorni previsti per il **vostro viaggio**.
3. **Vi** preghiamo di contattarci entro i ventotto (28) giorni successivi al momento in cui vi renderete conto di dover inviare una richiesta di risarcimento. Peraltro dovete rimandarci il **vostro** modulo di richiesta debitamente compilato e corredato da qualsiasi eventuale informazione supplementare nel più breve tempo possibile.
4. A **vostre** spese ci dovete inviare tutti i documenti necessari richiesti a pagina 4. Potremo avere la necessità di chiedervi di fornire altri documenti oltre a quelli indicati a sostegno della **vostra** richiesta di risarcimento. Se non li presenterete, esiste la possibilità che la vostra richiesta di risarcimento sia respinta.
5. **Voi** o i **vostr**i rappresentanti legali dovete/dovranno inviarci, a **vostre** spese, il complesso delle informazioni, dei giustificativi, delle fatture originali, delle ricevute, dei rapporti, della documentazione ausiliaria eventualmente necessari, ivi compresi i dettagli relativi ad altri contratti di assicurazione passibili di coprire l'oggetto della richiesta di risarcimento. A **nostra** discrezione potremo rifiutarvi il rimborso delle spese per le quali non sarete in grado di presentare ricevute o fatture. **Vi** preghiamo altresì di conservare una copia di tutti i documenti che ci inviate.
6. Se **voi in prima persona** tenterete di ottenere denaro, informazioni o beni di altra natura in modo fraudolento o con qualsivoglia altro mezzo illecito, ivi comprese false dichiarazioni o un'omissione dei fatti deliberata al fine di falsificare la situazione reale o qualsiasi soggetto agisca per **vostro** conto tenderà di farlo, il presente contratto diverrà nullo e inesistente. **Noi** potremo dare notizia di ciò alle forze dell'ordine e **voi** dovete rimborsarci qualsiasi importo già ricevuto in applicazione di quanto previsto dal contratto di assicurazione.
7. Se dovremo sostenere dei costi per i quali non avete una copertura, dovete rimborsarci questa somma entro il mese successivo alla **nostra** richiesta.
8. Abbiamo il diritto, a **nostra** discrezione e a nome **vostro**, ma a **nostre** spese:
  - di farci carico del pagamento di qualsivoglia richiesta di risarcimento;
  - d'intentare un'azione legale a nome **vostro** al fine di ottenere da un terzo un risarcimento a **nostro** favore o per ottenere da qualsiasi altro soggetto il rimborso dei pagamenti già effettuati e
  - di prendere dei provvedimenti per recuperare i beni perduti o presunti tali.

## ESCLUSIONI COMUNI A TUTTE LE GARANZIE

1. Qualsiasi spesa che **vi** sarebbe stato chiesto di pagare o per la quale sarebbe stato previsto un vostro pagamento, se l'incidente che ha comportato la domanda di risarcimento non si fosse verificato.
2. Qualsiasi situazione di cui siete a conoscenza e che potrebbe ragionevolmente dar luogo a una richiesta di risarcimento ai sensi del presente contratto.
3. I costi delle telefonate, dell'invio di fax e dell'utilizzo di Internet, tranne nel caso in cui si dimostri che detti costi sono collegati a iniziative assunte per contattarci.
4. Le richieste di risarcimento per le quali non avete presentato, a **vostre** spese, tutti i documenti necessari che abbiamo indicato a pagina 4. Potremo avere la necessità di chiedervi di fornire altri documenti oltre a quelli indicati a sostegno della **vostra** richiesta di risarcimento.
5. Qualsiasi altro danno, perdita o spesa supplementare conseguente all'evento per il quale inoltrate una richiesta di risarcimento. Come esempi di tali danni, perdite o spese supplementari, ricordiamo le spese sostenute per preparare una richiesta di risarcimento, la perdita di introiti, le perdite o i costi in cui si è incorsi a seguito di un'interruzione di attività, qualsiasi inconveniente, difficoltà o danno esistenziale.
6. Qualsiasi richiesta di risarcimento per la quale avete diritto a un indennizzo in virtù di un'altra assicurazione, ivi compresi gli importi recuperabili da altre fonti, tranne gli importi eccedenti l'ammontare che sarebbe stato coperto da quest'altra assicurazione o quello di quelli recuperabili da altre fonti, se tali agevolazioni non fossero state riconosciute.
7. Qualsiasi viaggio per recarvi in un Paese, una determinata zona o a un evento in relazione ai quali il Dipartimento federale degli affari esteri abbia emesso un avvertimento ai viaggiatori o nei quali l'Organizzazione mondiale della Sanità sconsigli al pubblico di recarsi, o che sono soggetti a un embargo ufficiale da parte delle Nazioni Unite.
8. Le guerre, le invasioni, gli atti di nemici stranieri, le ostilità o le operazioni belliche (che la guerra sia dichiarata o meno), le guerre civili, le ribellioni, gli **atti di terrorismo**, le rivoluzioni, le insurrezioni e qualsiasi disordine civile che possa essere assimilato o comparato a una rivolta, a un colpo di stato militare o a un'usurpazione di potere.
9. Le conseguenze di radiazioni ionizzanti o la contaminazione provocata dalla radioattività emanante da qualsiasi combustibile o scoria nucleare, le implicazioni delle proprietà radioattive, tossiche, esplosive o di altre caratteristiche

pericolose di qualsiasi gruppo combustibile usato nei reattori nucleari o componente nucleare di tale gruppo.

10. La perdita, la distruzione o il danneggiamento direttamente causati da onde di pressione provocate da aeromobili e altri dispositivi aerei i quali si spostino a velocità soniche o supersoniche.

## SEZIONE A - PERDITA DI COINCIDENZA

### COSA RIENTRA NELLA COPERTURA

Se l'autobus Flixbus sul quale viaggiate ha dei ritardi e arriva al terminal aeroportuale, portuale, stradale o ferroviario troppo tardi affinché **voi** possiate salire a bordo di un mezzo di trasporto precedentemente prenotato, **vi** rimborseremo le spese ulteriori necessariamente sostenute per i trasporti che vi abbiano consentito di raggiungere la destinazione della vostra coincidenza entro il massimale indicato nella tabella relativa alle prestazioni per viaggio.

**Vi** preghiamo di tenere presente quanto segue: affinché la copertura si applichi, dovete prevedere il seguente periodo di attesa minimo tra l'arrivo di un autobus Flixbus e la partenza della coincidenza, a seconda del tipo di coincidenza:

Autobus	45 minuti
treno	
traghetto	
Volo a corto raggio (< 1.500 km)	1 ora
Volo a medio raggio (1.500 -3.500 km)	2 ore
Crociera	
volo a lungo raggio (> 3.500 km)	

**Vi** preghiamo di consultare il paragrafo "INOLTARE UNA RICHIESTA DI RISARCIMENTO" per conoscere l'elenco dei documenti che dovete presentare.

### COSA ESULA DALLA COPERTURA

1. I costi di pernottamento.
2. Le richieste di risarcimento inoltrate in casi in cui non abbiate rispettato il periodo di attesa minimo indicato tra l'arrivo di un autobus Flixbus e la partenza della coincidenza.
3. I costi eccedenti le soluzioni alternative proposte dal prestatore di servizi originario in caso di spese sostenute per prendere un mezzo di trasporto alternativo di **vostra** scelta.
4. Tutti gli importi del cui risarcimento si è fatto o si farà carico il trasportatore.
5. Le richieste di risarcimento per le quali non avete conservato e consegnato le ricevute originali, il cui importo superi i cinque euro (€ 5).
6. La soppressione (di natura temporanea o di altro tipo) di una tratta di un **trasporto pubblico** avvenuta dietro raccomandazione dell'autorità portuale o aeronautica o di un altro ente analogo di qualsivoglia Paese.
7. I voli privati noleggiati.
8. Le conseguenze di **scioperi o agitazioni sociali** i quali hanno avuto inizio, o la cui data di inizio vi è stata annunciata, prima che abbiate preso disposizioni per il **voostro viaggio** e/o che abbiate sottoscritto il contratto.
9. Tutte le spese generate quando l'operatore del **trasporto pubblico** ha messo in atto delle soluzioni di viaggio alternative ragionevoli nelle quattro (4) ore successive all'arrivo previsto di un volo di coincidenza.
10. Un divieto di imbarco connesso con un consumo illecito da parte **vostra** di stupefacenti o alcol o con la **vostra** impossibilità di produrre un passaporto, un visto o qualsiasi altro documento richiesto dall'operatore della tratta di **trasporto pubblico**.

## SEZIONE B - BAGAGLI

### COSA RIENTRA NELLA COPERTURA

Entro il limite del massimale indicato nella **Tabella riepilogativa delle garanzie** per **viaggio** e per tutti i **soggetti assicurati** che viaggino insieme, la perdita accidentale, il **furto** o il danneggiamento dei **bagagli** e di **oggetti di valore** durante il viaggio a bordo di un mezzo Flixbus.

L'indennizzo dovuto corrisponderà al valore al momento dell'acquisto meno una detrazione corrispondente all'usura e calcolata sulla base dell'età dell'oggetto (se l'oggetto può essere riparato a un costo inferiore, ci faremo carico unicamente delle spese di riparazione).

L'indennizzo massimo che pagheremo per un oggetto, **un paio o un gruppo** di oggetti corrisponde al limite per singolo oggetto indicato nella **Tabella riepilogativa delle garanzie**.

L'indennizzo massimo che pagheremo per tutti gli **oggetti di valore** è pari al limite per gli oggetti di valore indicato nella **Tabella riepilogativa delle garanzie**.

**Vi** preghiamo di consultare il paragrafo "INOLTARE UNA RICHIESTA DI RISARCIMENTO" per conoscere l'elenco dei documenti

che dovete presentare.

## CONDIZIONI IMPORTANTI PER LE RICHIESTE DI RISARCIMENTO

1. Dovete:
  - chiedere a Flixbus di redigere una dichiarazione attestante la perdita dei bagagli e/o la trasmissione di un rapporto (riportante un numero di processo verbale) compilato dalle autorità di polizia al momento dell'incidente.
  - conservare tutti i titoli di viaggio e tutte le etichette di registrazione, elementi essenziali per trasmettere la **vostra** richiesta di risarcimento.
2. Non dovete separarvi da nessuno dei beni che dobbiamo prendere in considerazione in relazione alla richiesta di risarcimento e dovete conservare tutti gli oggetti danneggiati in quanto potremmo aver bisogno di esaminarli.

## COSA ESULA DALLA COPERTURA

1. Le richieste di risarcimento non suffragate da una prova che attesti la proprietà del bene o da una stima della garanzia (ottenuta prima della perdita) dell'oggetto o degli oggetti perduto(i), rubato(i) o danneggiato(i).
2. Gli incidenti costituiti da perdita o **furto di bagagli o di oggetti di valore** che non sono segnalati a Flixbus e relativamente ai quali non sia disponibile alcun rapporto scritto (indicante un numero di processo verbale per i rapporti redatti dalle autorità di polizia).
3. Gli oggetti danneggiati nel corso del **vostro viaggio** nel caso non vi procuriate un'attestazione dei danni subiti/della necessità di riparazione stilata da un perito qualificato entro i sette (7) giorni successivi al **vostro** ritorno nel **vostro Paese di residenza**.
4. La perdita o il danneggiamento dovuti a un ritardo, a una confisca o a un trattenimento ad opera delle autorità doganali o di altre autorità.
5. I contanti, gli assegni, i traveler's cheques, i vaglia postali o gli assegni circolari, i tagliandi o dei buoni prepagati o ancora dei biglietti di trasporto.
6. Le pietre preziose non incastonate, le lenti a contatto per uso estetico o correttivo, gli occhiali da vista o da sole senza prescrizione medica, gli apparecchi acustici, gli apparecchi ortodontici o i dispositivi medici, i cosmetici, i profumi, il tabacco, le sigarette elettroniche, i droni, l'alcol, gli oggetti di antiquariato, gli strumenti musicali, gli atti notarili, i manoscritti, i titoli, i beni deperibili, le tavole da surf/i windsurf, le biciclette, le attrezzature nautiche o le imbarcazioni o qualsiasi altra attrezzatura o accessorio collegato e i danni alle valigie (a meno che queste ultime non risultino completamente inutilizzabili a seguito di un unico episodio di danneggiamento). I danni agli oggetti di porcellana, di vetro (diversi dai quadranti degli orologi, dagli occhiali e dagli occhiali da sole che siano anche da vista, dagli apparecchi fotografici, dai binocoli o dai telescopi) o altri oggetti fragili o frangibili, tranne che in caso di incendio, di **furto** o di un incidente in cui siano implicati il veicolo o l'imbarcazione sui quali essi si trovino.
7. La perdita o il danneggiamento dovuto alla rottura di un'attrezzatura sportiva o al danneggiamento di indumenti sportivi durante il loro utilizzo.
8. Tutti gli oggetti impiegati nell'ambito della **vostra** attività imprenditoriale, commerciale, professionale o del vostro lavoro.
9. I danni dovuti all'usura, al deprezzamento, al deterioramento, alle condizioni atmosferiche o climatiche, alle tarme, agli insetti, a qualsivoglia operazione di pulizia, di riparazione o di restauro, a guasti meccanici o elettrici o i danni causati da liquidi.
10. La perdita di valore, le variazioni dei tassi di cambio o la perdita attribuibile a un errore o a un'omissione da parte **vostra** o di un terzo.
11. Le richieste di risarcimenti collegate a danni causati da fuoriuscite di polveri o liquidi trasportati all'interno dei **bagagli**.



## PROCEDURA DI RECLAMO

In caso di reclamo relativo ai servizi, potete rivolgervi all'Ufficio reclami di AXA Assistance:

Per telefono al numero: +41 4 45 80 37 07

Per email all'indirizzo: [gestione.italiana@axa-assistance.es](mailto:gestione.italiana@axa-assistance.es)

Per posta ordinaria all'indirizzo: AXA Assistance, ATI Italia, C/Tarragona N° 161, Entresuelo 08014 - Barcelona, España

Vi consigliamo di conservare una copia di tutti i documenti che spedirete.

## UTILIZZO DEI VOSTRI DATI PERSONALI

I dettagli interessanti la **vostra** persona, la **vostra** assicurazione in virtù di quanto stabilito dal contratto e le **vostre** richieste di risarcimento saranno detenuti da **noi** (in qualità di titolari del trattamento dei dati) per la sottoscrizione e la gestione dei contratti, la gestione delle richieste di risarcimento, quella dei reclami, la comminazione di sanzioni e la prevenzione delle frodi, conformemente alle disposizioni della vigente legge sulla protezione dei dati e alle garanzie riportate nell'informativa sulla privacy pubblicata sul **nostro** sito Web (v. di seguito).

Raccogliamo e trattiamo queste informazioni nei limiti necessari all'esecuzione del contratto di assicurazione che abbiamo stipulato con **voi** o per conformarci ai **nostri** obblighi di legge, o nei limiti dei **nostri** interessi legittimi nella gestione delle **nostre** attività e nella fornitura dei **nostri** prodotti e servizi.

Queste attività possono comprendere:

- a. l'utilizzo di informazioni sensibili relative alla **vostra** salute o vulnerabilità o a quelle di altri soggetti beneficianti delle **vostre** garanzie di assistenza, allo scopo di fornire i servizi descritti nel presente contratto. Facendo uso dei **nostri** servizi, consentite al fatto che **noi** utilizziamo queste informazioni a questi fini;
- b. la divulgazione di informazioni su di **voi** e sulla **vostra** copertura assicurativa alle società del gruppo AXA, ai **nostri** prestatori di servizi e ai **nostri** agenti al fine di gestire e di garantire il servizio contemplato dalla **vostra** copertura assicurativa, di offrirvi assistenza in viaggio, di prevenire tutte le frodi, di recuperare qualsiasi pagamento e qualsiasi altro modus operandi richiesto o permesso dalla legge applicabile;
- c. il monitoraggio e/o la registrazione delle **vostre** telefonate in relazione con la copertura a fini di compilazione della **nostra** documentazione, di formazione e di controllo della qualità;
- d. l'elaborazione di studi tecnici per analizzare le richieste di risarcimento e i premi, adattare le tariffe, sostenere il processo di sottoscrizione e consolidare i dati finanziari (ivi compresi quelli richiesti per legge); la predisposizione di analisi dettagliate aventi ad oggetto le richieste di risarcimento/le missioni/le telefonate nell'ottica di ottimizzare il controllo periodico dei prestatori di servizi e delle operazioni; l'approntamento di analisi relative al grado di soddisfazione della clientela e l'individuazione di segmenti di clientela per meglio adattare i prodotti alle esigenze del mercato;
- e. l'ottenimento e la conservazione di qualsiasi prova pertinente e appropriata a sostegno della **vostra** richiesta di risarcimento, al fine di fornire dei servizi ai sensi della presente polizza e di accogliere la **vostra** richiesta di risarcimento e
- f. l'invio, alla **vostra** attenzione, di richieste di commenti o di partecipazione a sondaggi relativi ai **nostri** servizi e altre comunicazioni connesse con i servizi ai clienti.

Prima di utilizzare o di divulgare i **vostri** dati personali a terzi che desiderino contattarvi per proporvi altri prodotti o servizi (marketing diretto) **vi** inoltreremo, con apposita comunicazione, richiesta di autorizzazione a farlo. Potete revocare in qualsiasi momento la **vostra** autorizzazione allo svolgimento delle attività di marketing o rifiutare le richieste di commenti contattando il responsabile per la protezione dei dati (le cui coordinate sono riportate di seguito).

Effettuiamo queste attività nel Regno Unito, all'interno e al di fuori dello Spazio economico europeo, territori nell'ambito dei quali il trattamento garantito dalle leggi e/o dagli accordi sulla tutela dei dati che abbiamo stipulato con le parti riceventi assicura un livello simile di protezione dei dati personali.

Acquistando la presente polizza e utilizzando i **nostri** servizi, riconoscete che possiamo fare uso dei **vostri** dati personali e acconsentite all'utilizzo da parte nostra di informazioni sensibili, come sopra descritto. Se **ci** fornite informazioni su altri soggetti, accettate di informarli in merito all'utilizzo che faremo dei loro dati, come indicato nel presente documento e nell'informativa sulla privacy riportata sul **nostro** sito Web (v. di seguito).

Avete diritto, se ne farete richiesta, di ottenere una copia delle informazioni sul **vostro** conto di cui siamo in possesso, siete inoltre titolari di altri diritti relativi al modo in cui **noi** utilizziamo i vostri dati, come indicato nell'informativa sulla privacy riportata sul nostro sito Web (v. di seguito). Vi preghiamo di informarci nel caso riteniate che un'informazione sul **vostro** conto di cui siamo in possesso sia inesatta, di modo che possiamo correggerla.

Se desiderate sapere quali informazioni che **vi** riguardano siano in possesso di AXA Travel Insurance Limited, o se avete altri quesiti o preoccupazioni inerenti all'utilizzo dei **vostri** dati da parte **nostra**, vi invitiamo a scriverci al seguente indirizzo:

Data Protection Officer  
AXA Travel Insurance Limited 106-108 Station Road Redhill  
RH1 1PR  
Email: [dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk](mailto:dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk)

La **nostra** informativa sulla privacy completa è consultabile all'indirizzo: [www.axa-assistance.com/en.privacypolicy](http://www.axa-assistance.com/en.privacypolicy).

Se necessario possiamo fornirvene una copia cartacea dietro semplice richiesta.

#### TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI: INTEGRAZIONE PER I SOTTOSCRITTORI DI POLIZZE ASSICURATIVE IN SVIZZERA

Tutte le informazioni di natura personale sono trattate in modo confidenziale. Sono trattate con la discrezione necessaria e in conformità alle disposizioni della legge sulla protezione dei dati (LPD) e alle altre disposizioni normative. Con il termine dati personali si intendono tutti i dati comunicati all'assicuratore o al suo mandatario da parte del sottoscrittore dell'assicurazione, oltre che tutti i dati di carattere pubblico.

L'assicuratore fa uso dei dati personali nella misura in cui essi sono necessari per l'esecuzione del contratto di assicurazione, alla gestione dei sinistri e delle prestazioni. I dati personali sono parimenti utilizzati a fini statistici, di sviluppo di prodotti e di marketing. Questi dati sono conservati sotto forma fisica o elettronica, protetti nei confronti di qualsiasi accesso non autorizzato da parte di terzi.

Nella misura in cui ciò fosse necessario, l'assicuratore è autorizzato a trasmettere a fini di trattamento dei dati, qualsivoglia informazione ai terzi interessati a dar seguito al contratto di assicurazione o alla gestione dei sinistri in Svizzera e all'estero, in particolare al coassicuratore o al riassicuratore.

L'assicuratore è autorizzato anche a raccogliere tutte le informazioni pertinenti presso autorità e terzi, in particolar modo per quanto concerne la dinamica dei sinistri. Ciò vale indipendentemente dall'effettiva conclusione del contratto di assicurazione.

Il soggetto che sottoscrive l'assicurazione ha il diritto di chiedere le informazioni previste dalla legge sulla protezione dei dati (LPD) che lo riguardano. L'autorizzazione relativa al trattamento di questi dati può essere revocata in qualsiasi momento.

## ANNULLAMENTO DEL CONTRATTO DI ASSICURAZIONE

### DIRITTI DI RECESSO PREVISTI DALLA LEGGE

Durante la decorrenza del **termine di recesso** potete recedere dal contratto entro un termine di quattordici (14) giorni calcolato a partire dalla data di ricevimento dei documenti del contratto, scrivendo o telefonando a Flixbus all'indirizzo o al numero indicati sul **vostro** certificato di assicurazione viaggio. Qualsiasi premio già corrisposto **vi** sarà rimborsato a condizione che non abbiate viaggiato, che non sia stata presentata o prevista alcuna richiesta di risarcimento e che non si sia verificato alcun incidente passibile di dar luogo a una richiesta di risarcimento. Qualsiasi recesso effettuato dopo che sia trascorso il termine previsto di quattordici (14) giorni non darà luogo ad alcun rimborso.

### RECESSO OLTRE IL TERMINE DI LEGGE

Trascorso il **termine di recesso** potrete annullare il contratto in qualsiasi momento scrivendo a Flixbus all'indirizzo indicato sul **vostro** certificato di assicurazione viaggio. Se procederete all'annullamento una volta che sia trascorso il **termine di recesso**, non vi sarà accordato alcun rimborso di eventuali premi versati.

**Ci** riserviamo il diritto di risolvere il contratto, rispettando un preavviso di ventun (21) giorni, mediante invio di lettera raccomandata al **vostro** ultimo indirizzo conosciuto. Non sarà accordato alcun rimborso di premi.

### MANCATO PAGAMENTO DEI PREMI

**Ci** riserviamo il diritto di risolvere il contratto senza preavviso in caso di mancato pagamento del premio.



