

Assicurazione MULTIGARANZIA per il viaggio

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



Inter Partner Assistance S.A. – Rappresentanza Generale per l'Italia
“TRIPY T’OP & FLY”

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

Il Contraente deve prendere visione delle condizioni di assicurazione prima della sottoscrizione del contratto.

Inter Partner Assistance S.A., Compagnia Internazionale di Assicurazioni e Riassicurazioni, con sede in Belgio, Sede legale Bruxelles – 7, Boulevard du Régent, capitale sociale € 130.702.613, Gruppo AXA Partners opera in Italia in regime di stabilimento. Il contratto viene stipulato dalla Rappresentanza Generale per l'Italia con sede e Direzione Generale in Italia, Via Carlo Pesenti 121 - 00156 Roma, tel. 06 42118.1. Sito internet: www.axapartners.it – e-mail: direzione.italia@ip-assistance.com - indirizzo pec: ipaassicurazioni@pec.it
Inter Partner Assistance S.A., è stata autorizzata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia con D.M. 19 ottobre 1993 (G.U. del 23.10.1993 n.250). Numero di iscrizione all'Albo Imprese di Assicurazione e Riassicurazione: I.00014. Part. I.V.A. 04673941003 – Cod. Fisc. 03420940151. Inter Partner Assistance S.A. è assoggettata alla vigilanza della NBB (Banque Nationale de Belgique) e della FSMA (Autorités de surveillance des marchés financiers).

Con riferimento all'ultimo bilancio d'esercizio approvato, l'ammontare del patrimonio netto dell'impresa è pari ad €201.793.882, di cui €61.702.613 relativo al capitale sociale e di cui € 14,129,653 relativo al totale delle riserve patrimoniali. Il requisito patrimoniale di solvibilità (SCR) dell'impresa è pari ad €214.889.340.00€, il requisito patrimoniale minimo (MCR) è pari ad €88.089.210.00, e l'ammontare dei fondi propri ammissibili alla loro copertura è pari ad €268.697.838. L'indice di solvibilità dell'impresa è pari al 125%. Per informazioni patrimoniali sulla società (relazione sulla solvibilità e sulla condizione finanziaria dell'impresa) è possibile consultare il sito: www.axapartners.it

Al contratto si applica la legge italiana.



Che cosa è assicurato?

Assistenza in Viaggio

La Società, in caso di malattia o infortunio dell'Assicurato in viaggio, tramite la Centrale Operativa, organizza ed eroga, 24 ore su 24, le seguenti prestazioni:

- SEGNALAZIONE DI UN MEDICO SPECIALISTA
- RIENTRO DEGLI ALTRI ASSICURATI
- RIENTRO DEI MINORI ASSICURATI
- INVIO MEDICINALI URGENTI
- TRADUZIONE DELLA CARTELLA CLINICA
- VIAGGIO DI UN FAMILIARE IN CASO DI RICOVERO
- PROLUNGAMENTO DEL SOGGIORNO;
- RIENTRO DELL'ASSICURATO CONVALESCENTE AL PROPRIO DOMICILIO
- ASSISTENZA INFERMIERISTICA DOPO IL RIENTRO
- RIENTRO DELLA SALMA
- RIENTRO ANTICIPATO
- INVIO COMUNICAZIONI URGENTI
- ANTICIPO SPESE DI PRIMA NECESSITÀ IN CASO DI FURTO, SCIPPO, RAPINA O SMARRIMENTO DEI MEZZI DI PAGAMENTO
- PROTEZIONE CARTE DI CREDITO
- ANTICIPO SPESE ASSISTENZA LEGALE
- ANTICIPO CAUZIONE PENALE
- SPESE TELEFONICHE



Che cosa è assicurato?

Spese Mediche in Viaggio	CON PAGAMENTO DIRETTO – Solo se la Centrale Operativa è preventivamente contattata Qualora l'Assicurato debba sostenere spese mediche/ospedaliere per cure o interventi chirurgici urgenti e non procrastinabili, ricevuti sul posto nel corso del viaggio, durante il periodo di validità della garanzia, la Società terrà a proprio carico i costi con pagamento diretto da parte della Centrale Operativa. La garanzia sarà prestata fino alla data di dimissioni o fino al momento in cui l'Assicurato sarà ritenuto, a giudizio dei medici della Società, in condizioni di essere rimpatriato. Nei casi in cui la Società non possa effettuare il pagamento diretto, le spese saranno rimborsate sempreché autorizzate dalla Centrale Operativa che è stata anche in questo caso preventivamente contattata durante il periodo di ricovero. Nessun rimborso è previsto senza alcun contatto con la Centrale Operativa. A RIMBORSO – Anche senza preventiva autorizzazione della Centrale Operativa, entro i sottolimiti indicati, dietro presentazione di idonea documentazione sia clinica sia fiscale - La Società provvede al rimborso delle spese di trasporto dal luogo dell'evento al centro medico di pronto soccorso o di primo ricovero. - La Società provvede al rimborso delle spese per visite mediche e/o farmaceutiche purché sostenute a seguito di prescrizione medica, accertamenti diagnostici, cure ambulatoriali e/o di primo ricovero (compreso il day hospital), sostenute in seguito ad infortunio o malattia occorsi in viaggio. - Cure odontoiatriche: La Società provvede al rimborso delle spese per cure odontoiatriche urgenti occorso durante il viaggio. Cure in seguito ad infortunio. In caso di infortunio verificatosi in viaggio la Società rimborsa, oltre alle spese in loco, anche le spese per visite mediche e accertamenti diagnostici, purché effettuate nei 30 giorni successivi al rientro dal viaggio. La Società provvede al rimborso delle spese per cure riabilitative, incluse quelle fisioterapiche, sostenute in seguito ad infortunio o malattia occorsi in viaggio e che abbiano determinato un ricovero ospedaliero. Sono in garanzia, esclusivamente, le spese sostenute nell'ambito del ricovero ospedaliero stesso o nel periodo di convalescenza immediatamente successivo al ricovero e, comunque, precedente al rientro dal viaggio.
Assistenza stradale verso il luogo di partenza	A seguito di guasto meccanico od incidente stradale all'auto o alla moto (di seguito definiti "veicolo") utilizzati per raggiungere il luogo di partenza del viaggio o del soggiorno, la Centrale Operativa, organizza ed eroga le seguenti prestazioni: - SOCCORSO STRADALE - INVIO TAXI
Bagaglio	FURTO, SCIPPO, RAPINA, INCENDIO, MANCATA RICONSEGNA DEL BAGAGLIO. La Società indennizza l'Assicurato dei danni materiali e diretti a lui derivanti da furto, incendio, rapina, scippo, mancata riconsegna/danneggiamento da parte del vettore aereo del bagaglio personale. La garanzia è operante anche per le borse da viaggio, le valigie, i passeggini e le carrozzine. La garanzia è valida esclusivamente per gli oggetti contenuti all'interno del bagaglio. Danneggiamento Bagaglio in Crociera: Si specifica che, esclusivamente durante il trasporto in crociera, il danneggiamento del bagaglio è coperto dalla presente garanzia. RITARDATA RICONSEGNA DEL BAGAGLIO. In seguito ad un ritardo (rispetto all'orario previsto di arrivo), superiore a 8 ore, nella riconsegna del bagaglio registrato da parte del vettore aereo, la Società rimborsa, nel limite del capitale assicurato: - gli acquisti di articoli di prima necessità (abbigliamento e articoli per l'igiene personale); - noleggio di passeggini e carrozzine.
Annullamento Viaggio	La Società indennizzerà l'Assicurato delle somme pagate e non rimborsate, trattenute dal Tour Operator in base alle Condizioni di Partecipazione al viaggio, se il viaggio stesso deve essere annullato in seguito ad una delle seguenti circostanze, involontarie ed imprevedibili al momento della prenotazione: - malattia, infortunio o decesso - dell'Assicurato o di un suo familiare (v. definizione); - del contitolare dell'azienda o dello studio associato; - nomina dell'Assicurato a giurato o sua testimonianza resa alle Autorità Giudiziarie; - danni materiali all'abitazione dell'Assicurato od ai locali di proprietà ove svolge l'attività commerciale, professionale od industriale a seguito di incendio, furto con scasso o di calamità naturali, di gravità tale da rendere necessaria la sua presenza; - impossibilità di raggiungere il luogo di partenza del viaggio a seguito di: - incidente occorso al mezzo di trasporto durante il tragitto; - calamità naturali. La Società rimborsa la penale addebitata all'Assicurato e, purché assicurati ed iscritti sulla medesima pratica a tutti i suoi familiari e ad uno dei suoi compagni di viaggio. La garanzia è operante anche in caso di: Patologia che abbia carattere di pandemia che colpisca l'Assicurato, un suo Familiare (come definito nel glossario) o un Compagno di Viaggio (come definito nel glossario). La garanzia è valida anche in caso di positività alla patologia dopo il check-in, purché il viaggio non abbia avuto inizio; Quarantena che comporti l'isolamento fiduciario o sorvegliato dell'Assicurato o di un Compagno di Viaggio (come definito nel glossario).

Pacchetto Volo (garanzia facoltativa)	<u>COSTI DI RIPROTEZIONE</u> Se in conseguenza di un qualsiasi evento che porti alla cancellazione dei voli regolarmente previsti e prenotati si renda necessario annullare o modificare il viaggio originariamente prenotato la società rimborsa, in alternativa: a. La penale dei servizi a terra applicati dai fornitori diretti per l'annullamento del viaggio in seguito alla cancellazione del volo; b. Il maggior costo ragionevolmente sostenuto dal Contraente o dagli Assicurati per l'organizzazione di servizi di trasporto alternativi a quelli previsti dal contratto; c. In caso di insolvenza, morosità o mancato adempimento di obbligazioni pecuniarie facenti capo al vettore aereo, l'assicurazione, entro i massimali indicati in polizza, viene prestata in eccesso ai massimali eventualmente prestati dai fondi insolvenza istituiti o dalle procedure concorsuali. <u>INDENNIZZO PER RITARDATA PARTENZA</u> In caso di ritardo documentato del volo di andata, la Società indennizza l'Assicurato: • per le prime 8 ore complete di ritardo; • per le ulteriori 8 ore complete di ritardo. <u>RINUNCIA AL VIAGGIO PER RITARDATA PARTENZA</u> In caso di ritardo documentato del volo di andata superiore a 16 ore, qualora l'Assicurato decida di non partecipare al viaggio, la Società rimborsa il costo del viaggio.
--	---

 Che cosa NON è assicurato?	
Esclusioni Assistenza e Spese Mediche in Viaggio	Le prestazioni non sono dovute nei seguenti casi: - se l'Assicurato (o chi per esso) disattende le indicazioni della Centrale Operativa, ossia richieda di essere dimesso dalla struttura presso la quale è ricoverato, contro il parere dei sanitari della struttura stessa; o rifiuti il trasporto/rientro sanitario. In entrambi i casi suddetti la Società sospenderà immediatamente l'assistenza e la copertura delle ulteriori spese mediche maturate dal giorno successivo del rifiuto del trasporto/rientro sanitario in Italia; - viaggio intrapreso verso un territorio dove, al momento della partenza, sia operativo un divieto o una limitazione (anche temporanei) emessi da un'Autorità pubblica competente; - viaggi verso paesi formalmente sconsigliati dal Ministero degli Affari Esteri e della cooperazione internazionale, per l'Italia, e/o da equivalente autorità competente del paese destinazione del viaggio. - la garanzia non opera in caso di mancata osservanza/rispetto delle norme previste in materia di vaccini e profilassi. Spese Mediche in Viaggio La Società non prende in carico le spese conseguenti a: - cure riabilitative e prestazioni fisioterapiche diverse da quelle previste alla sezione Spese Mediche in Viaggio; - acquisto, applicazione, manutenzione e riparazione di apparecchi protesici e terapeutici (elenco non tassativo: affitto/acquisto di stampelle, tutori, sedie a rotelle, ecc.); - infermità mentali, schizofrenia, forme maniacodepressive, psicosi, depressione maggiore in fase acuta; - cura o eliminazione di difetti fisici o malformazioni congenite, per applicazioni di carattere estetico, per cure termali e dimagranti; - interruzione volontaria della gravidanza; - pratica di sport aerei e dell'aria in genere, se praticati al di fuori di organizzazioni sportive e senza i criteri di sicurezza previsti; - qualsiasi sport esercitato professionalmente o che, comunque, comporti remunerazione diretta o indiretta; - acquisto e riparazione di occhiali, lenti a contatto; - le visite di controllo in Italia per situazioni conseguenti a malattie iniziate in viaggio. La garanzia non è altresì dovuta per i sinistri provocati o dipendenti da: – parto naturale o con taglio cesareo; – stati patologici dipendenti dalla gravidanza oltre la 26ma settimana di gestazione e dal puerperio; – dolo dell'Assicurato; – abuso di alcolici o psicofarmaci nonché dall'uso di stupefacenti e di allucinogeni; – tentato suicidio o suicidio. Assistenza in Viaggio - Le prestazioni di assistenza sono fornite per evento, indipendentemente dal numero di assicurati coinvolti, nei limiti del capitale assicurato e di eventuali sottolimiti; - le prestazioni di assistenza, nel rispetto delle specifiche condizioni di operatività, sono effettuate in considerazione dello stato di salute dell'Assicurato e dello stato di necessità, utilizzando i mezzi e le strutture che la Società ritiene, a suo insindacabile giudizio, più adeguati agli scopi; - la Società non potrà essere ritenuta responsabile di: • ritardi od impedimenti nell'esecuzione dei servizi convenuti dovuti a cause di forza maggiore, a disposizioni delle Autorità locali o contrarie a norme e regolamenti vigenti nel luogo di erogazione della prestazione; • errori dovuti ad inesatte comunicazioni ricevute dall'Assicurato o da chi per esso;

	d) la Società non è tenuta a pagare indennizzi in sostituzione delle garanzie di assistenza dovute.
Esclusioni Bagaglio	Sono esclusi dalla garanzia: computer, telefoni cellulari, lettori multimediali, occhiali da sole, televisori, carica batterie, denaro, pietre preziose, disegni, francobolli, biglietti e documenti di viaggio, gioielli, orologi preziosi, monete, oggetti d'arte, collezioni, campionari, cataloghi, merci, alimenti, beni deperibili. La Società non indennizza i danni: a) agevolati con dolo o colpa grave dall'Assicurato o da persone delle quali deve rispondere; b) danni da bagnamento e colaggio di liquidi; c) verificatisi quando: il bagaglio non sia stato riposto nell'apposito bagagliaio del veicolo debitamente chiuso a chiave; il veicolo non sia stato parcheggiato, durante le ore notturne, dalle ore 20.00 alle ore 07.00, in una pubblica autorimessa custodita ed a pagamento; il furto sia avvenuto senza scasso del bagagliaio del veicolo; il bagaglio si trovi a bordo di motoveicoli ancorché riposto nell'apposito bagagliaio chiuso a chiave; d) verificatisi durante il soggiorno in campeggio; e) di cui non sia prodotta una copia autentica della denuncia vistata dalle Autorità del luogo ove si è verificato l'evento, contenente l'elenco dettagliato degli oggetti sottratti e/o distrutti; Sono, inoltre, esclusi: f) i corredi foto-cine-ottici affidati a terzi (albergatori, vettori ecc.).

 Che cosa NON è assicurato?	
Esclusioni Annullamento Viaggio	La Società non rimborsa la penale relativa ad annullamenti determinati da: a) cause, non di ordine medico, note all'Assicurato al momento della prenotazione; b) forme depressive; c) stato di gravidanza; d) patologie della gravidanza se la stessa è iniziata prima della data di prenotazione; e) fallimento del Vettore o dell'agenzia di viaggio; f) viaggi con partenza o arrivo in aree interessate da divieti di allontanamento. g) viaggi verso paesi formalmente sconsigliati dal Ministero degli Affari Esteri e della cooperazione internazionale, per l'Italia, e/o da equivalente autorità competente del paese destinazione del viaggio. Resta in ogni caso escluso: h) il rimborso di spese diverse dalla penale applicata e anche quelle rimborsabili da terzi soggetti (a titolo indicativo ma non esaustivo, sono escluse le spese rimborsabili da fornitori di servizi di trasporto, alloggio, dall'ente erogatore della carta di credito/debito ecc.) i) i sinistri derivanti da cause diverse da quelle indicate nella garanzia Annullamento Viaggio
Esclusioni Per tutte le sezioni di polizza	Relativamente alla Sezione Assistenza in Viaggio, sono esclusi dall'assicurazione tutte le prestazioni qualora l'Assicurato non abbia preventivamente contattato la Centrale Operativa. Sono altresì esclusi dall'assicurazione ogni indennizzo, prestazione, conseguenza e/o evento derivante direttamente o indirettamente da: a) situazioni di conflitto armato, invasione, atti di nemici stranieri, ostilità, guerra, guerra civile, ribellione, rivoluzione, insurrezione, legge marziale, potere militare o usurpato, o tentativo di usurpazione di potere; b) atti di terrorismo in genere, compreso l'utilizzo di ogni tipo di ordigno nucleare o chimico. La presente esclusione non è operante per le garanzie Assistenza e Spese Mediche in Viaggio; c) radiazioni ionizzanti o contaminazione radioattiva sviluppata da combustibili nucleari, o derivanti da fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo o da proprietà radioattive, tossiche, esplosive, o da altre caratteristiche pericolose di apparecchiature nucleari e sue componenti (elenco non tassativo: affitto/acquisto di stampelle, tutori, sedie a rotelle, ecc.); d) inquinamento dell'aria, dell'acqua, del suolo, del sottosuolo, o da qualsiasi danno ambientale; e) spese di ricerca dell'Assicurato in mare, lago, montagna o deserto; f) dolo o colpa grave dell'Assicurato; g) suicidio o tentato suicidio. Nessun (ri)assicuratore sarà tenuto a fornire una copertura, a pagare un sinistro o a fornire una prestazione a qualsiasi titolo nel caso in cui la fornitura di tale copertura, il pagamento di tale sinistro o la fornitura di tale servizio esponga l'/il (ri)assicuratore ad una qualsiasi sanzione o restrizione in virtù di una risoluzione delle Nazioni Unite o in virtù delle sanzioni, leggi o embarghi commerciali ed economici dell'Unione Europea, del Regno Unito o degli Stati Uniti d'America.



Ci sono limiti di copertura?

Limiti di copertura

Non vi sono ulteriori informazioni rispetto a quelle fornite nel DIP - Documento Informativo Precontrattuale



Che obblighi ho? Quali obblighi ha l'impresa?

Cosa fare in caso di sinistro?	In caso di richiesta di assistenza: L'Assicurato, o chi agisce in sua vece, deve contattare immediatamente la Centrale Operativa, fornendo dati anagrafici dell'Assicurato, numero di polizza ed il tipo di intervento richiesto, indicando, inoltre, per: Assistenza e Spese Mediche in Viaggio conseguenti a ricovero ospedaliero • recapito telefonico temporaneo; • dati dell'Ospedale (<i>nome e recapito telefonico, reparto di ricovero, nome del medico che ha preso in cura il paziente</i>); • recapito di eventuali familiari/accompagnatori in viaggio con l'Assicurato. Assistenza stradale verso il luogo di partenza • dati identificativi del veicolo; • luogo dove si trova e recapito telefonico. In caso di richiesta di rimborso Annullamento Viaggio Per la garanzia "Annullamento Viaggio", il sinistro deve essere denunciato telefonicamente oppure on line entro le ore 24,00 del giorno immediatamente successivo a quello in cui si è verificato l'evento che ha determinato l'annullamento del viaggio. Per ogni altra richiesta di rimborso, l'Assicurato o chi agisce in sua vece, deve denunciare il sinistro entro 30 giorni dal rientro, fornendo alla Società, l'insieme dei documenti utili alla gestione del sinistro: – numero di polizza; – quietanza di pagamento del viaggio con l'itinerario; – dati anagrafici e codice fiscale del destinatario del pagamento (ai sensi della legge n.248 del 4 agosto 2006); – nome e indirizzo della Banca, codice IBAN, codice SWIFT nel caso di conto corrente estero; – nome del titolare del conto corrente se differente dall'intestatario della pratica; – luogo, giorno ed ora dell'evento nonché le circostanze e le cause che lo hanno determinato. Prescrizione: I diritti derivanti dal contratto di assicurazione, fermo restando quanto stabilito dal primo comma dell'art. 2952 C.C., si prescrivono dopo due anni dal giorno in cui si è verificato il fatto su cui il diritto si fonda (art. 2952 C.C., 2° comma, così come modificato dalla Legge 27 ottobre 2008, n. 166). Per le assicurazioni di responsabilità civile tale termine decorre dal giorno in cui il terzo danneggiato ha chiesto il risarcimento all'Assicurato o ha promosso contro di lui l'azione legale.
Dichiarazioni inesatte o reticenti	Quando viene sottoscritto il contratto, l'assicurato ha il dovere di fare dichiarazioni veritiere, esatte e complete sul rischio da assicurare. Dichiarazioni non veritiere, inesatte o reticenti, o l'omessa comunicazione dell'aggravamento del rischio, possono comportare la cessazione della polizza, il mancato pagamento o il pagamento in forma ridotta del danno. È necessario fare particolare attenzione alla/e destinazione/i dichiarate in polizza in quanto se non veritiere o inesatte costituiscono la modifica del rischio. In caso di sinistro inoltre, l'assicurato deve darne avviso tempestivamente all'assicuratore, con le modalità indicate in polizza, fornendo l'eventuale documentazione richiesta insieme ad ogni informazione utile alla definizione del sinistro.
Obblighi dell'impresa assicuratrice	La Società si impegna al pagamento del sinistro entro 7giorni lavorativi dalla definizione da parte del liquidatore.



Quando e come devo pagare?

Premio	Il Premio deve essere pagato al rilascio della polizza in un'unica soluzione. Il premio può essere pagato tramite assegno bancario o circolare, bonifico o con sistemi di pagamento elettronico ove previsti oppure in contanti nei limiti previsti dalla legge. Il premio è comprensivo di imposte e oneri fiscali in vigore.
Rimborso	In caso di mancata effettuazione del viaggio (cessazione del rischio), la Società rimborsa il premio al netto delle imposte. Il rimborso non si applica alla garanzia Annullamento Viaggio.



Quando comincia la copertura e quando finisce?

Durata	La durata del contratto è da intendersi quella indicata in polizza, con un massimo di 30 giorni. L'assicurazione decorre quindi dalle ore e dal giorno indicato sul certificato di assicurazione e cessa alla scadenza pattuita.
Sospensione	Non è prevista la sospensione della polizza.



Come posso disdire la polizza?

La polizza non prevede il tacito rinnovo e quindi non è presente alcun obbligo di disdetta.



A chi è rivolto questo prodotto?

Questa polizza presenta una serie di garanzie per la tutela di coloro che viaggiano a scopo turistico, di studio o d'affari



Quali costi devo sostenere?

Costi di intermediazione: Il costo di intermediazione medio, cioè la provvigione ricorrente annuale standard di prodotto è circa del 28 % del premio assicurativo imponibile (al netto delle imposte).

COME POSSO PRESENTARE I RECLAMI E RISOLVERE LE CONTROVERSIE?

All'impresa assicuratrice

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri preliminarmente devono essere inoltrati per iscritto (posta, fax ed e.mail) a:
Inter Partner Assistance S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia - Servizio Clienti, Casella Postale 20132, Via Eroi di Cefalonia, 00128 Spinaceto – Roma, numero fax 0039.06.48.15.811, e-mail: servizio.clienti@ip-assistance.com.
L'Impresa gestisce il reclamo dando riscontro entro il termine massimo di 45 giorni dal ricevimento del medesimo.
Alternativamente a quanto sopra, il reclamante – prima di adire l'Autorità Giudiziaria - in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, potrà anche avvalersi dei metodi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale e, nello specifico,

- mediazione
- negoziazione assistita
- arbitrato

All'IVASS

Qualora il reclamante non abbia ricevuto risposta oppure ritenga la stessa non soddisfacente, prima di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, può scrivere all'IVASS (Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma; fax 06.42.133.745 o 06.42.133.353, ivass@pec.ivass.it) fornendo copia del reclamo già inoltrato all'impresa ed il relativo riscontro anche utilizzando il modello presente nel sito dell'IVASS alla sezione "Per il Consumatore - come presentare un reclamo".
In conformità al disposto del Provvedimento IVASS n. 30 del 24 marzo 2015, il reclamante, prima di adire l'Autorità Giudiziaria, potrà rivolgersi all'IVASS; corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo eventualmente trattato dalla Compagnia e dei dati specificati all'art. 5 del predetto Regolamento, nei seguenti casi:

- reclami relativi all'osservanza delle disposizioni del Codice delle Assicurazioni e delle relative norme di attuazione;
- reclami per i quali il reclamante non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo, nonché quelli ai quali l'Impresa non ha dato riscontro entro il termine massimo di 45 giorni decorrenti dalla data di ricezione, inclusi quelli relativi alla gestione del rapporto contrattuale (segnatamente sotto il profilo dell'attribuzione di responsabilità, della effettività della prestazione, della quantificazione ed erogazione delle somme dovute all'avente diritto). In relazione alle controversie inerenti la quantificazione dei danni e l'attribuzione della responsabilità si ricorda che permane la competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria, oltre la facoltà di ricorrere a sistemi conciliativi ove esistenti. Non rientrano nella competenza dell'IVASS i reclami in relazione al cui oggetto sia stata già adita l'Autorità Giudiziaria.

Per maggiori informazioni si rimanda a quanto presente nell'area Reclami del sito: www.axapartners.it
Eventuali reclami relativi alla mancata osservanza da parte della Compagnia, degli intermediari e dei periti assicurativi, delle disposizioni del Codice delle assicurazioni, delle relative norme di attuazione nonché delle norme sulla commercializzazione a distanza dei prodotti assicurativi possono essere presentati direttamente all'IVASS, secondo le modalità sopra indicate.

COME POSSO PRESENTARE I RECLAMI E RISOLVERE LE CONTROVERSIE?

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 proprio avvocato all'impresa assicuratrice.
Altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie (Arbitrato)	Arbitrato irrituale: laddove espressamente previsto dalle Condizioni Generali di Assicurazione, per controversie relative alla determinazione del valore del danno, che verranno devolute ai consulenti tecnici nominati da ciascuna delle Parti. Per attivare la procedura è necessario comunicare alla Compagnia la volontà di dare avvio alla stessa. La Compagnia provvederà a dare riscontro al richiedente indicando il nominativo del proprio consulente tecnico e la Procedura seguirà le modalità espressamente indicate nella relativa previsione di Polizza. Qualora per la risoluzione di eventuali controversie si dovesse ricorrere in arbitrato, così come regolamentato dall'articolo: "Procedura per la valutazione del danno (arbitrato irrituale)" delle Condizioni Generali di Assicurazione, si rammenta la possibilità in ogni caso di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria.

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