Europ Assistance is now Redion

New name, same care



Redion

MyMemo Veratour polizza 39983Q

CODICE IDENTIFICATIVO: VERAF + N° PRATICA

In caso di Sinistro

Se hai bisogno di utilizzare le garanzie previste in polizza, non fare da solo ma contatta subito la nostra Struttura Organizzativa in Italia, in funzione 24h/24, 365 gg/anno

Chiama **800-06.62.26** dall'Italia o **+39.02.58.24.57.85** dall'estero, oppure vai su https://veratour.quickassistance.it o inquadra il QR code e richiedi assistenza in digitale

ATTENZIONE – SPESE MEDICHE

Se in viaggio hai una malattia improvvisa e/o un infortunio, Redion - previo Contatto con la Struttura Organizzativa ai fini della necessaria autorizzazione - prende a carico o rimborsa le Spese mediche/farmaceutiche/ospedaliere e quelle di primo trasporto all'Istituto di cura più vicino, di cui hai necessità. Queste spese devono essere indispensabili e non rimandabili al rientro nel luogo di residenza

IMPORTANTE: DEVI CONTATTARE LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA PER LA PRESA A CARICO DELLE SPESE O PER ESSERE AUTORIZZATO AD EFFETTUARE LE SPESE MEDICHE DI CUI HAI BISOGNO.

In difetto di telefonata autorizzativa, Redion non sarà tenuta al rimborso, né alla presa in carico, di spese mediche oltre gli importi di seguito indicati:

- l'importo di **Euro 200,00** per la destinazione Egitto
- l'importo di **Euro 1.000,00** per le altre destinazioni

Come richiedere un RIMBORSO

Se devi richiedere un rimborso vai su https://veratour.sinistrionline.redion.it

Se hai bisogno di supporto chiamaci al numero **+39. 02.58.24.52.70**

Per aprire un sinistro hai bisogno di:

- nome, cognome e indirizzo
- recapito telefonico
- codice IBAN in caso di rimborso
- codice identificativo: VERAF + N° Pratica
- le circostanze dell'accaduto

In caso di Assistenza anche:

- tipo di intervento richiesto
- indirizzo del luogo dove ti trovi

Redion Italy Insurance S.p.A.

A Generali Company

“VERA GROUP”

Codice identificativo: VERAF + N° Pratica

Condizioni di Assicurazione relative alla Polizza stipulata tra

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

(di seguito chiamata – Redion)

VERATOUR S.p.A. con sede in Roma, Viale Eroi di Rodi n. 254 – PIVA 03749251009

(di seguito per brevità – Contraente)

a favore dei clienti della Contraente

Edizione 01.10.2026

PARTE II – CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE - Mod. 21381

INDICE

SEZIONE I – DESCRIZIONE DELLE GARANZIE 4

Che cosa è assicurato? 4

Dove valgono le garanzie? 18

Quando cominciano le coperture e quando finiscono? 19

SEZIONE II – RISCHI ESCLUSI E LIMITAZIONI DELLE GARANZIE 19

Che cosa non è assicurato? 19

Ci sono limiti di copertura? 23

SEZIONE III – OBBLIGHI DELL'ASSICURATO E DI REDION 26

Che obblighi hai e che obblighi ha l'impresa? 26

COME CONTATTARE REDION 33

RECLAMI 34

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER FINALITÀ ASSICURATIVE 1

ALLEGATO A - GLOSSARIO 1

PARTE II – CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE - Mod. 21381

CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE PER L'ASSICURATO

Art. 1. - ALTRE ASSICURAZIONI

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

Se si verifica un sinistro, devi informare tutte le compagnie di assicurazione con cui sei assicurato sullo stesso rischio e, tra queste, Redion, dell'esistenza delle altre compagnie di assicurazione che coprono lo stesso rischio. In questo caso si applica l'articolo 1910 del Codice Civile italiano.

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

Art. 2. - LEGGE REGOLATRICE DELLA POLIZZA E GIURISDIZIONE

Le Condizioni di Assicurazione sono regolate dalla legge italiana.

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

La giurisdizione è il potere che la legge ha dato ai giudici di applicare le norme giuridiche di un determinato Paese. Es. giurisdizione italiana: i giudici italiani si occupano di applicare le leggi italiane. Per giurisdizione si intende anche la sfera di competenza di un organo o di una persona su diverse materie o in diversi territori.

Art. 3. - TERMINI DI PRESCRIZIONE

Ogni tuo diritto nei confronti di Redion si prescrive entro il termine di due anni dal giorno del Sinistro. Nell'assicurazione della responsabilità civile i due anni iniziano dal giorno in cui la

persona danneggiata ti ha fatto causa per ottenere il risarcimento o te lo ha chiesto senza farti causa. In questo caso si applica l'art. 2952 del Codice Civile.
In caso di apertura del sinistro hai l'obbligo di interrompere i termini prescrizionali in forma scritta.

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

Art. 4. - VALUTA DI PAGAMENTO

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

Art. 5. - DELIMITAZIONI DELLE PRESTAZIONI E DELLE GARANZIE

Puoi richiedere le prestazioni della garanzia Assistenza una sola volta per ciascun tipo entro il periodo di durata dell'Assicurazione, SOLO MENTRE TI TROVI IN VIAGGIO.
Puoi richiedere più volte le garanzie "Assicurazione Rimborso Spese Mediche", "Assicurazione Bagaglio, Effetti Personali", durante il periodo di durata dell'Assicurazione. Gli importi complessivi che ti verranno indennizzati non potranno superare i massimali previsti nelle singole garanzie.

Art. 6. - SEGRETO PROFESSIONALE

Devi liberare dal segreto professionale nei confronti di Redion, i medici che devono esaminare il tuo sinistro per il quale devono valutare il tuo stato di salute.

PARTE II – CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE - Mod. 21381

Art. 7. - DIRITTO DI SURROGA

Redion si intende surrogata fino alla concorrenza della somma liquidata in tutti i diritti e le azioni che puoi avere nei confronti dei responsabili dei danni. Sei obbligato, pena la decadenza, a fornire documenti ed informazioni tali da consentire l'esercizio del diritto di rivalsa e a dare atto a tutte le iniziative necessarie a salvaguardare lo stesso.

Art. 8. - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Redion quando ti fornisce le Prestazioni/Garanzie potrebbe venire a conoscenza e utilizzare i dati personali di altre persone. Devi far conoscere a queste persone l'Informativa sul trattamento dei dati e farti dare il loro consenso scritto al trattamento dei loro dati, ivi inclusi eventuali dati relativi alla salute, per finalità assicurative. Puoi usare la seguente formula di consenso: "Ho letto l'Informativa sul trattamento dei dati e acconsento al trattamento dei miei dati personali, ivi inclusi eventuali dati relativi alla salute, necessari alla gestione della Polizza da parte di Redion Italy Insurance e dei soggetti indicati nell'informativa".

SEZIONE I – DESCRIZIONE DELLE GARANZIE

Che cosa è assicurato?

Art. 9. - OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE

A) GARANZIA INDENNIZZO PER RITARDATA PARTENZA/RITARDATO ARRIVO

1) se il tuo volo di andata o di ritorno in partenza ha un ritardo superiore alle 8 ore complete, Redion ti indennizza con un importo pari ad Euro 150,00 per assicurato.

oppure

2) in caso di combinazione di più voli di andata in cui, a causa di ragioni indipendenti dalla volontà dell'assicurato, lo stesso arrivi al luogo di destinazione del soggiorno con un ritardo superiore a 8 ore rispetto all'orario di atterraggio originariamente previsto (es.

perdita di una coincidenza, dirottamento del volo) Redion riconoscerà un indennizzo di 150€ per persona".

I due indennizzi non sono cumulabili tra loro.

In caso di ritardata partenza della tratta di andata o di ritorno della nave superiore alle 8 ore Redion ti rimborsa indennizza fino ad Euro 80,00 ad Assicurato.

B) GARANZIA ASSISTENZA

- **IN VIAGGIO**

La Struttura Organizzativa di Redion, in caso di MALATTIA IMPROVVISA E/O INFORTUNIO, ti fornisce le prestazioni qui descritte.

INTERVENTO IN CASO DI TERRORISMO

Redion ti assiste anche quando atti di terrorismo ti colpiscono direttamente nel luogo in cui stai viaggiando.

Redion eroga tutte le prestazioni quando:

- gli eventi politici, militari o le Autorità locali lo permettono
- gli operatori attivati possono lavorare senza rischi per la propria persona
- l'intervento rispetta le leggi e/o regolamenti internazionali e anche locali.

1. **CONSULENZA MEDICA**

Se sei in viaggio puoi chiedere un parere medico telefonico.

I medici usano le informazioni che tu gli dai per valutare il tuo stato di salute.

Questo parere non è una diagnosi.

Puoi richiedere questa prestazione 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

2. **SEGNALAZIONE DI UN MEDICO SPECIALISTA**

Se dopo una CONSULENZA MEDICA hai bisogno di una visita specialistica, la Struttura Organizzativa ti indicherà il nominativo del medico, compatibilmente con le disponibilità locali.

3. **INFORMAZIONI E SEGNALAZIONE DI MEDICINALI CORRISPONDENTI ALL'ESTERO**

(valida solo per gli Assicurati residenti in Italia)

Se sei all'estero e vuoi ricevere informazioni su specialità medicinali regolarmente registrati in Italia, la Struttura Organizzativa segnalerà i medicinali corrispondenti, se esistenti reperibili sul posto.

4. TRASFERIMENTO VERSO UN CENTRO OSPEDALIERO ATTREZZATO

Puoi essere trasferito verso un centro ospedaliero attrezzato, se sei ricoverato in un Istituto di cura che i medici della Struttura Organizzativa non ritengono adeguato al tuo stato di salute. I medici della Struttura Organizzativa insieme ai medici che ti curano sul posto possono valutare di trasferirti.

Redion organizza il tuo trasporto al più vicino Istituto di Cura attrezzato nei tempi e coi mezzi più adatti alla situazione.

I mezzi di trasporto sono:

- aereo sanitario, quando disponibile;
- aereo di linea in classe economica, anche con posto per una barella se devi stare sdraiato;
- treno in prima classe e, se necessario, con vagone letto;
- autoambulanza.

La Struttura Organizzativa fornisce anche l'assistenza medica o infermieristica durante il viaggio se i suoi medici lo ritengono necessario.

Attenzione! Non verrà organizzata questa prestazione in caso di:

- **malattia o infortunio che, secondo la valutazione dei medici della Struttura Organizzativa, puoi curare sul posto;**
- **malattie infettive, quando viaggiare viola le norme sanitarie nazionali o internazionali;**
- **dimissioni dal centro medico o ospedaliero contro il parere dei medici, per scelta tua o dei tuoi familiari.**

5. RIENTRO SANITARIO

Se dopo una CONSULENZA MEDICA i medici della Struttura Organizzativa insieme ai medici sul posto, decidono che puoi essere trasferito in un Istituto di cura o alla tua residenza, Redion organizza e paga per te il rientro sanitario nei tempi e coi mezzi più adatti alla situazione.

I mezzi di trasporto sono:

- aereo sanitario, quando disponibile e solo dall'Europa e dai Paesi del Bacino del Mediterraneo;
- aereo di linea in classe economica, anche con posto per una barella se devi stare sdraiato;
- treno in prima classe e, se necessario, con vagone letto;
- autoambulanza.

La Struttura Organizzativa fornisce anche l'assistenza medica o infermieristica durante il viaggio di rientro se i suoi medici lo ritengono necessario.

Redion può chiederti il biglietto del viaggio di ritorno che non utilizzi.

6. RIENTRO DELL'ASSICURATO CONVALESCENTE

Puoi richiedere di rientrare alla tua residenza se dopo una malattia o un infortunio sei convalescente e non puoi usare il mezzo previsto inizialmente per il ritorno dal viaggio.

La Struttura Organizzativa prenota per te un biglietto.

Redion tiene a suo carico i costi per il biglietto ferroviario di prima classe o un biglietto aereo di classe economica.

Redion può chiederti il biglietto del viaggio di ritorno che non hai utilizzato.

7. SPESE DI ALBERGO PER L'ASSICURATO CONVALESCENTE E UN FAMILIARE/COMPAGNO DI VIAGGIO

Se sei convalescente dopo una malattia o un infortunio e un tuo familiare o un compagno di viaggio si deve trattenere sul luogo del sinistro oltre la data prevista per il rientro per aiutarti, Redion paga al posto tuo le spese di soggiorno **per un massimo di 10 giorni dopo la data prevista di rientro.**

8. PROSEGUIMENTO DEL SOGGIORNO

Se sei convalescente dopo una malattia o un infortunio e vuoi proseguire il tuo viaggio Redion paga al posto tuo le spese per raggiungere la meta prevista dal tuo programma di viaggio.

Redion tiene a suo carico le spese di trasporto per te, un tuo familiare o un compagno di viaggio che si è fermato per aiutarti.

9. TRASPORTO SALMA DELL'ASSICURATO

In caso decesso dell'assicurato, la Struttura Organizzativa organizzerà il trasporto della salma fino al luogo di sepoltura o all'aeroporto internazionale più vicino.

Redion paga solo le spese per il trasporto della salma.

Attenzione! Redion non ti paga le spese per la cerimonia funebre e l'eventuale recupero della salma.

10. RIENTRO DEI FAMILIARI

Puoi richiedere il Rientro dei familiari o di un solo compagno di viaggio alla residenza solo se hai attivato le prestazioni "RIENTRO ANTICIPATO", "RIENTRO SANITARIO", al "RIENTRO DELL'ASSICURATO CONVALESCENTE" e al "TRASPORTO SALMA".

Redion tiene a suo carico i costi per il biglietto ferroviario di prima classe o uno aereo di classe economica.

Redion può chiederti il biglietto del viaggio di ritorno che gli altri assicurati non utilizzano.

11. RIENTRO ANTICIPATO DELL'ASSICURATO

Puoi richiedere di rientrare a casa alla tua residenza prima di quando avevi previsto. Questo a causa della morte o del ricovero ospedaliero con imminente pericolo di vita di un tuo familiare.

Redion tiene a suo carico i costi per il biglietto ferroviario di prima classe o uno aereo di classe economica.

Nel caso tu dovessi organizzare il rientro anticipato senza contattare la Struttura Organizzativa, Redion ti rimborsa fino al massimale di Euro 1.000,00 sinistro.

12. VIAGGIO DI UN FAMILIARE

Se durante il viaggio, sei ricoverato in un Istituto di cura per più di 3 giorni e, sul posto, non c'è un familiare maggiorenne e hai bisogno di un aiuto per te o per un minore in viaggio con te, telefona alla Struttura Organizzativa.

La Struttura Organizzativa prenota un biglietto del treno di prima classe o uno aereo di classe economica, di andata e ritorno per il tuo familiare affinché possa raggiungerti.

Redion tiene a suo carico i costi per un biglietto ferroviario di prima classe o uno aereo di classe economica e le spese di soggiorno per il tuo familiare **per un massimo di 10 giorni**.

PARTE II – CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE - Mod. 21381

13. INTERPRETE A DISPOSIZIONE ALL'ESTERO

La Struttura Organizzativa ti manda un interprete se non conosci la lingua locale e:

- sei ricoverato in un Istituto di cura all'estero e hai difficoltà a comunicare con i medici;
- sei coinvolto in una procedura giudiziaria nei tuoi confronti per fatti colposi avvenuti all'estero e non riesci a comunicare con le autorità locali.

Redion tiene a carico i costi **per l'interprete.**

14. SEGNALAZIONE LEGALE ALL'ESTERO

Se sei all'estero e vieni arrestato o rischi di esserlo, puoi chiedere la segnalazione di un legale.

La Struttura Organizzativa ti segnala il legale in base alle regole locali e secondo i limiti e le possibilità operative stabilite.

Questa è solo una segnalazione e i costi del legale rimangono a carico tuo.

15. ANTICIPO CAUZIONE PENALE E ANTICIPO SPESE LEGALI

(valide solo per gli Assicurati residenti in Italia)

Se all'estero sei stato arrestato o sei minacciato di esserlo e devi pagare una cauzione penale per essere rimesso in libertà, puoi richiedere l'anticipo per pagare la cauzione penale.

La Struttura Organizzativa anticipa per conto tuo, direttamente sul posto, la cauzione penale **fino ad un importo massimo complessivo di Euro 15.000,00.**

Inoltre, Redion ti anticipa i costi per un legale nel caso tu abbia bisogno di una difesa **fino ad Euro 5.000,00.**

La Struttura Organizzativa ti garantisce l'Anticipo Cauzione Penale e Spese Legali se:

- il trasferimento del denaro rispetta le regole o i regolamenti in Italia o nel Paese in cui ti trovi
- devi dare adeguate garanzie in Italia di poter restituire la somma di denaro.

Attenzione:

Entro un mese dalla data dell'anticipo, dovrai rimborsare la somma anticipata.

Se non lo farai, pagherai in più gli interessi secondo il tasso legale corrente.

16. ANTICIPO SPESE DI PRIMA NECESSITA'

(valide solo per gli Assicurati residenti in Italia)

Se si sono verificati eventi imprevisti di comprovata gravità e non dipendenti dalla tua volontà e hai delle spese impreviste, la Struttura Organizzativa anticipa per te, sul posto, eventuali fatture o una somma di denaro **fino ad un importo massimo di Euro 5.000,00.**

La Struttura Organizzativa ti garantisce l'Anticipo Spese di Prima Necessità se:

- il trasferimento del denaro non viola le regole o i regolamenti in Italia o nel Paese in cui ti trovi
- devi dare adeguate garanzie in Italia di poter restituire la somma di denaro.

Attenzione:

Entro un mese dalla data dell'anticipo, dovrai rimborsare la somma anticipata.

Se non lo farai, pagherai in più gli interessi secondo il tasso legale corrente.

17. INVIO DI MESSAGGI URGENTI

Se per una malattia improvvisa o un infortunio, non puoi inviare messaggi urgenti a persone in Italia, la Struttura Organizzativa provvederà alla comunicazione del messaggio al destinatario.

La Struttura Organizzativa non è responsabile dei messaggi trasmessi.

18. SPESE TELEFONICHE

Se hai contattato la Struttura Organizzativa per avere assistenza e hai avuto dei costi telefonici, Redion terrà a carico questi costi.

Se le hai già sostenute, puoi anche chiederne il rimborso.

Per avere il rimborso devi dimostrare le spese attraverso le bollette o altra documentazione che Redion ti può chiedere.

• AL VEICOLO

19. SOCCORSO STRADALE

Se durante il viaggio che stai facendo per raggiungere la destinazione, il veicolo con cui stai viaggiando si ferma a causa di un guasto e/o incidente, e non è più in condizioni di spostarsi, telefona alla Struttura Organizzativa.

La Struttura Organizzativa ti manderà dove ti sei fermato un mezzo di soccorso stradale.

Il carro attrezzi provvede al trasporto del veicolo dal luogo dell'immobilizzo:

- al più vicino centro di assistenza autorizzato Redion,
- al più vicino punto di assistenza della Casa Costruttrice o all'officina meccanica più vicina,
- al punto da te indicato purché entro 50 chilometri dal punto di fermo.

Redion **tiene a carico le spese relative al soccorso stradale fino alle destinazioni elencate in precedenza.**

Attenzione! Non sono considerati guasto e/o incidente la foratura dello pneumatico e l'errato rifornimento.

20. AUTOVETTURA IN SOSTITUZIONE (in alternativa alla prestazione Spese d'Albergo)

Se in seguito al Soccorso Stradale il veicolo deve rimanere fermo in officina per più di 8 ore di manodopera certificate dall'officina secondo i tempari della Casa Costruttrice ed in conformità ai tempari dell'Associazione Nazionale Imprese di Assicurazione (ANIA), devi contattare la Struttura Organizzativa che ti metterà a disposizione una autovettura in sostituzione, per uso privato, senza autista, di 1.400 cc di cilindrata.

Quest'auto sarà disponibile presso una stazione di noleggio convenzionata, in base alle disponibilità e con le modalità applicate dalla stessa e durante il normale orario di apertura.

Redion **tiene a carico i costi per il noleggio dell'autovettura, a chilometraggio illimitato, fino al termine della riparazione e comunque per un massimo di 5 giorni.**

Attenzione! Non sono considerati sinistri:

- **i casi di immobilizzo del rimorchio;**
- **i casi di immobilizzo del veicolo assicurato dovuto le esecuzioni dei tagliandi periodici previsti dalla casa costruttrice;**
- **le operazioni di ordinaria manutenzione, i cui tempi di riparazione non sono comunque cumulabili con quelli relativi al danno da riparare.**

21. SPESE D'ALBERGO (in alternativa alla prestazione Autovettura in sostituzione)

Se durante il viaggio che stai facendo per raggiungere la destinazione il veicolo si ferma a causa di guasto e/o incidente e per la riparazione deve rimanere fermo in officina per più una o più notti, telefona alla Struttura Organizzativa.

La Struttura Organizzativa provvederà alla prenotazione e alla sistemazione tua e dei tuoi passeggeri in albergo.

Redion tiene a carico le sole spese di pernottamento e prima colazione **fino a Euro 100,00 a persona al giorno, per un massimo di Euro 500,00 per sinistro, qualunque sia il numero delle persone coinvolte.**

- **AI FAMILIARI A CASA IN ITALIA**

La Struttura Organizzativa di Redion fornisce le seguenti prestazioni ai tuoi familiari in caso di MALATTIA IMPROVVISA O INFORTUNIO E MENTRE TU SEI IN VIAGGIO.

22. CONSULENZA MEDICA

Se mentre sei in viaggio un tuo familiare a casa in Italia ha una malattia improvvisa e/o un infortunio può chiedere un parere medico telefonico.

I medici usano le informazioni che il tuo familiare gli dà per valutare il suo stato di salute.

Questo parere non è una diagnosi.

Puoi richiedere questa prestazione 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

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

Se, dopo una CONSULENZA MEDICA, un tuo familiare in Italia ha bisogno di una vista medica, la Struttura Organizzativa manda un medico convenzionato al suo domicilio.

Quando nessun medico può intervenire personalmente, la Struttura Organizzativa organizza il trasporto in autoambulanza del tuo familiare verso il centro medico più vicino.

Se si tratta di un'emergenza, chiama il 118.

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

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

24. SEGNALAZIONE DI UN MEDICO SPECIALISTA

Se il tuo familiare a seguito della CONSULENZA MEDICA ha bisogno di una visita specialistica, la Struttura Organizzativa gli indicherà il nominativo del medico più vicino al luogo della sua residenza.

25. ASSISTENZA INFERMIERISTICA DOMICILIARE

Se un tuo familiare in Italia dopo un ricovero ospedaliero o un intervento in pronto soccorso ha bisogno di un infermiere al domicilio, la Struttura Organizzativa gli manda un infermiere convenzionato fino al giorno successivo al tuo rientro.

Redion tiene a proprio carico i costi per l'infermiere fino ad un massimo di Euro 500,00 per sinistro.

26. INVIO DI MEDICINALI URGENTI

Se un tuo familiare in Italia ha bisogno di medicinali urgenti ma il suo stato di salute non gli permette di andare da solo a prenderli, può contattare la Struttura Organizzativa.

La Struttura Organizzativa dopo aver ricevuto il certificato del medico curante che attesta lo stato di salute del tuo familiare e dopo aver ricevuto le ricette con la prescrizione del medicinale, provvederà alla consegna dei farmaci.

Attenzione! Non sono compresi i costi dei medicinali.

- **ALL' ABITAZIONE IN ITALIA**

Queste prestazioni vengono fornite dalla Struttura Organizzativa se, durante il tuo viaggio, si verificano situazioni di emergenza alla tua abitazione quali: **allagamenti o improvvise infiltrazioni, incendio per il quale siano intervenuti i vigili del fuoco, furto, tentato furto, atti vandalici.**

Attenzione! Redion non ti paga per i sinistri che si sono verificati se la casa, durante il tuo viaggio, è comunque abitata da altre persone.

27. INVIO DI UN FABBRO PER INTERVENTI DI EMERGENZA

Se per una delle cause sopra elencate non riesci a entrare nella tua abitazione usando le chiavi o la funzionalità della porta sia stata compromessa in modo tale da non garantire la sicurezza dei locali, la Struttura Organizzativa ti invia un fabbro 24 ore su 24, compresi i giorni festivi.

Redion paga solo i costi di uscita del fabbro.

28. INVIO DI UN IDRAULICO PER INTERVENTI IN EMERGENZA

Se per una delle cause sopra elencate sia necessario contenere le perdite d'acqua al fine di limitare i danni alla casa, al mobilio e/o al vicinato, la Struttura Organizzativa invia presso la tua abitazione un idraulico, 24 ore su 24, compresi i giorni festivi.

Redion paga solo i costi di uscita dell'idraulico.

29. INVIO DI UN ELETTRICISTA PER INTERVENTI IN EMERGENZA

Se in tutti i locali della tua abitazione manca la corrente elettrica per una delle cause sopra elencate, la Struttura Organizzativa ti invia un elettricista per ripristinare le condizioni minime di sicurezza e/o prevenire dispersioni pericolose o corti circuiti.

L'invio può avvenire, 24 ore su 24, compresi i giorni festivi.

Redion paga solo i costi l'uscita dell'idraulico.

30. VIGILANZA DELL'ABITAZIONE

Se per una delle cause sopra elencate i mezzi di chiusura della tua abitazione non sono sicuri, la Struttura Organizzativa ti invierà un sorvegliante ed **Redion terrà a proprio carico i costi fino all'intervento di uno degli artigiani indicati ai punti 27, 28 e 29 e per la durata massima di 24 ore.**

C) GARANZIA RIMBORSO QUOTA VIAGGIO

Se tu, i tuoi familiari in viaggio con te o il tuo compagno di viaggio iscritto contemporaneamente, siete costretti ad interrompere il viaggio in caso di richiesta delle seguenti prestazioni:

a. "Rientro Sanitario",
b. "Rientro dell'Assicurato convalescente",
c. "Rientro anticipato dell'Assicurato",
d. "Ricovero presso una struttura medica che impedisca la prosecuzione del viaggio"

Redion vi paga il costo delle prestazioni a terra per i giorni mancanti al completamento del viaggio a partire dal giorno di interruzione del viaggio stesso.

In caso di iscrizione contemporanea di un gruppo precostituito di partecipanti, la definizione "compagno di viaggio" può riferirsi ad una sola persona.

Attenzione!

La Garanzia Rimborso Quota Viaggio prevede uno Scoperto. Consulta l'art. "Limitazioni delle Garanzie" della Sezione II

E) GARANZIA SPESE MEDICHE

Se in viaggio hai una malattia improvvisa e/o un infortunio, Redion prende a carico o rimborsa le Spese mediche/farmaceutiche/ospedaliere e quelle di primo trasporto all'Istituto di cura più vicino, di cui hai necessità. Queste spese devono essere indispensabili e non rimandabili al rientro nel luogo di residenza.

Devi contattare alla Struttura Organizzativa, per la presa a carico delle spese o per essere autorizzato ad effettuare le spese mediche di cui hai bisogno.

Se non lo fai Redion non potrà rimborsarti le spese mediche oltre:

- **l'importo di Euro 200,00 per la destinazione Egitto;**
- **l'importo di Euro 1.000,00 per le altre destinazioni.**

Redion prende a carico o rimborsa le spese mediche **per Assicurato e per sinistro fino al massimale di:**

- **Euro 2.000,00 Italia, Repubblica di San Marino e Città Stato del Vaticano;**
- **Euro 50.000,00 Europa e Bacino del Mediterraneo (escluso Egitto);**
- **Euro 100.000,00 Egitto;**
- **Euro 250.000,00 Mondo.**

Solo in caso di infortunio sono comprese in garanzia, entro il massimale di Euro 1.000,00 per Assicurato anche le ulteriori spese per le cure che ricevi al rientro dal viaggio (quali, a titolo di esempio, visite specialistiche, esami diagnostici, farmaci prescritti da un medico), se effettuate nei 60 giorni successivi all'infortunio stesso.

Redion paga o rimborsa anche:

- **fino ad Euro 1.500,00 per sinistro,** le spese di primo soccorso dal luogo in cui è avvenuto il sinistro, fino al più vicino centro ospedaliero adatto alle cure di emergenza.

Dopo essere stato autorizzato dalla Struttura Organizzativa, all'estero puoi pagare le spese mediche/ospedaliere/farmaceutiche in contanti **fino a Euro 1.000,00.**

Oltre i 1.000,00 Euro, devi pagare con:

- **Bonifico Bancario**
- **Carta di credito**
- **utilizzando la prestazione "Anticipo spese di prima necessità" descritta nell'Assistenza**

In Italia devi pagare rispettando quello che prevede la legge.

Redion ti rimborsa le spese solo se hai rispettato queste condizioni.

Attenzione!

La Garanzia Spese Mediche prevede una Franchigia. Consulta l'art. "Limitazioni delle Garanzie" della Sezione II

COSA SUCCEDE IN CASO DI TERRORISMO?

Se si verifica un atto di terrorismo nel luogo in cui ti trovi mentre sei in viaggio e sei direttamente colpito, puoi richiedere la garanzia Spese Mediche. Redion paga direttamente le spese. Se questo non è tecnicamente possibile Redion ti rimborsa, senza applicare la franchigia.

E) GARANZIA SPESE PER RICERCA E SALVATAGGIO

Nel caso in cui tu sia disperso o scomparso, Redion paga o rimborsa anche le spese di ricerca e salvataggio solo se effettuate da enti e/o autorità pubbliche e f**ino ad Euro 1.500,00 per sinistro.**

F) GARANZIA BAGAGLIO – ACQUISTI DI PRIMA NECESSITA'

1. BAGAGLIO

Redion ti paga i danni materiali e diretti causati da:

- furto, furto con scasso, scippo, rapina, incendio;
- perdita, smarrimento, danneggiamento da parte del vettore,

del tuo bagaglio **compresi gli abiti e gli oggetti che indossavi quando sei partito.**

Redion ti paga fino al massimale di Euro 2.500,00 per assicurato, per sinistro e per periodo di durata del viaggio.

Entro il limite del massimale sopra indicato, Redion ti paga fino ad Euro 1.250,00 i seguenti oggetti:

- apparecchiature fotocineottiche e materiale fotosensibile, radio, televisori, registratori, ogni altra apparecchiatura elettronica. **I corredi fotocineottici (macchina fotografica, telecamera, binocolo, lampeggiatore, obiettivi, batterie, borse, ecc.) sono considerati un unico oggetto.**
- gioielli, pietre preziose, perle, orologi, oggetti d'oro/argento/platino, pellicce e altri oggetti preziosi.

Al massimo per ogni singolo oggetto sopra elencato Redion ti paga Euro 650,00.

Redion ti paga inoltre le spese per rifare la Carta d'Identità, il Passaporto e la Patente, **fino al massimo di Euro 300,00 per sinistro.**

Se lasci il bagaglio in automobile, nel camper, o nel caravan, Redion ti paga **solo se:**

- hai messo il tuo bagaglio nel bagagliaio chiuso a chiave con tutti i congegni di sicurezza,
- non è visibili all'esterno
- hai lasciato il mezzo in cui hai messo il bagaglio in un parcheggio a pagamento custodito.

2. ACQUISTI BENI DI PRIMA NECESSITA'

Puoi richiedere la garanzia Acquisti beni di prima necessità in caso di mancata o ritardata consegna da parte del vettore aereo, avvenuta nell'aeroporto di destinazione del viaggio di andata.

La ritardata consegna deve essere superiore alle 8 ore dall'orario ufficiale di arrivo.

Redion ti paga le spese sostenute e documentate per gli acquisti di prima necessità effettuati prima del termine del viaggio o fino alla riconsegna del tuo bagaglio, **fino al massimale di Euro 400,00.**

I massimali sono per assicurato, per sinistro e per periodo di durata della garanzia.

Dove valgono le garanzie?

Art. 10. - ESTENSIONE TERRITORIALE

Indica i Paesi dove avviene il sinistro per i quali puoi richiedere le garanzie, ad eccezione di quanto eventualmente riportato negli artt. “Esclusioni” ed “Effetto delle Sanzioni internazionali sulla copertura assicurativa”.

Si dividono in tre gruppi:

A) ITALIA: Italia, Repubblica di San Marino e Città del Vaticano.

B) EUROPA: i paesi del gruppo A) ed i seguenti paesi: Albania, Algeria, Andorra, Austria, Belgio, Bosnia Erzegovina, Bulgaria, Croazia, Danimarca, Egitto, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Gibilterra, Grecia, Irlanda, Islanda, Liechtenstein, Lettonia, Libia, Lituania, Lussemburgo, Macedonia, Malta, Marocco, Moldavia, Montenegro, Norvegia, Principato di Monaco, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Tunisia, Turchia, Ucraina e Ungheria.

C) MONDO: i paesi del gruppo B) e tutti i restanti Paesi del mondo.

Per le prestazioni al Veicolo l’estensione territoriale è Europa.

PAESI ESCLUSI

Non sono assicurati i viaggi nei seguenti paesi: Afghanistan, Antartica, Cocos, Georgia del Sud, Groenlandia, Heard e Mc Donald, Isola Bouvet, Isola Christmas, Isola Pitcairn, Isole Chagos, Isole Falkland, Isole Marshall, Isole Minori, Isole Salomone, Isole Wallis e Futuna, Kiribati, Micronesia, Nauru, Niue, Palau, Sahara Occidentale, Samoa, Sant’Elena, Somalia, Terre Australi Francesi, Timor Occidentale, Timor Orientale, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu.

Quando cominciano le coperture e quando finiscono?

Art. 11. - DECORRENZA E DURATA DELLE GARANZIE

Le garanzie decorrono dall'inizio del viaggio fino al termine dello stesso. Il tempo massimo di validità delle garanzie è di 60 giorni consecutivi.

La garanzia di Assistenza al Veicolo decorre **da 48 ore prima dell'inizio viaggio** e **scadrà quando** avrai **utilizzato** il **primo servizio turistico** indicato nel contratto di viaggio.

La garanzia di Assistenza ai familiari a casa decorre **dalla data di inizio del tuo viaggio/soggiorno e dura fino alla fine dello stesso.**

SEZIONE II – RISCHI ESCLUSI E LIMITAZIONI DELLE GARANZIE

Che cosa non è assicurato?

Art. 12. - ESCLUSIONI DI CARATTERE GENERALE VALIDE PER TUTTE LE GARANZIE

Non sei assicurato se i sinistri sono provocati da:

a) **dolo o colpa grave;**
b) **guerra, anche civile, scioperi, rivoluzioni, sommosse o movimenti popolari, saccheggi, atti di vandalismo;**
c) **terremoti, alluvioni, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturali (ad eccezione del punto 2 della garanzia "Indennizzo per Ritardata Partenza/Ritardato Arrivo");**
d) **epidemie o pandemie in base a quanto dichiarato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (ad eccezione di conseguenze dirette – positività a esami diagnostici – dovute a Covid-19 e tutte sue varianti/mutazioni per le garanzie Assistenza in viaggio, Spese Mediche);**
e) **conseguenze indirette dell'epidemia/pandemia da Covid-19 e tutte sue varianti/mutazioni;**
f) **trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche;**

g) infortuni derivanti dallo svolgimento delle seguenti attività: alpinismo con scalata di rocce o accesso a ghiacciai, sport aerei in genere, atti di temerarietà, corse e gare automobilistiche, motonautiche e motociclistiche e relative prove ed allenamenti, nonché tutti gli infortuni sofferti in conseguenza di attività sportive svolte a titolo professionale;
h) malattie ed infortuni derivanti da abuso di alcolici e psicofarmaci nonché dall'uso non terapeutico di stupefacenti ed allucinogeni;
i) malattie croniche;
j) malattie preesistenti all'inizio del viaggio, fatta eccezione per le recidive o le riacutizzazioni;
k) malattie psichiche e mentali, attacchi di panico e stati di ansia in genere;
l) viaggi intrapresi contro consiglio medico o allo scopo di sottoporsi a trattamento medico o chirurgico;
m) le spese di ricerca e salvataggio diverse da quelle indicate alla lettera F) della Sezione I – DESCRIZIONE DELLE GARANZIE.

Sono inoltre esclusi:

n) i sinistri avvenuti in quei paesi che si trovassero in stato di belligeranza che renda impossibile l'erogazione dell'assistenza;
o) le perdite, i danni o le spese mediche denunciati a Redion oltre i termini contrattualmente stabiliti vedi Sezione III - OBBLIGHI DELL'ASSICURATO E DI Redion.
p) le Garanzie/Prestazioni di qualunque genere, conseguenti a sinistri avvenuti in occasione di mancata osservanza delle norme di cui alla legge 269 del 1998 "contro lo sfruttamento della prostituzione, della pornografia, del turismo sessuale in danno di minori, quali nuove forme di riduzione in schiavitù";
q) le spese fisioterapiche, massoterapiche, osteopatiche ed altre cure riabilitative, quali ad esempio la tecar terapia, ultrasuoni e assimilabili.

Inoltre, non sono garantite le spese dovute o riconducibili a quarantena fiduciaria o ad altre misure restrittive della libertà di movimento (a puro titolo di esempio lockdown/zona rossa), decise dalle competenti Autorità Internazionali e/o locali, intendendosi per autorità locali

qualsiasi autorità competente del Paese di origine o di qualsiasi Paese dove hai pianificato il tuo viaggio o attraversato il quale sai transitando per raggiungere la tua destinazione.

Per alcune specifiche prestazioni di Assistenza, inoltre, Redion non ti paga:

per il SOCCORSO STRADALE:

- **le spese per i pezzi di ricambio e ogni altra spesa di riparazione;**
- **le spese relative all'intervento di mezzi eccezionali, quando questi ultimi siano indispensabili per il recupero del veicolo;**
- **le spese per il traino, nel caso in cui il veicolo abbia subito l'incidente o il guasto durante la circolazione al di fuori della rete stradale pubblica o di aree ad essa equivalenti (quali ad esempio: percorsi fuoristrada).**

per l'AUTOVETTURA IN SOSTITUZIONE:

- **le spese di carburante e di pedaggio (autostrade, traghetti, ecc.);**
- **le assicurazioni non obbligatorie per Legge e le relative franchigie;**
- **le cauzioni richieste dalle Società di autonoleggio, che dovranno essere versate direttamente dall'Assicurato. Dove previsto, le Società di autonoleggio potrebbero richiedere all'Assistito il numero di carta di credito a titolo di cauzione;**
- **l'eventuale eccedenza di giorni, rispetto al massimo previsto, che dovrà comunque essere autorizzata dalla Struttura Organizzativa.**

per le prestazioni ALL'ABITAZIONE IN ITALIA:

- **le spese relative ai materiali e in generale relative alle soluzioni tecniche utilizzate dagli artigiani (prestazione 1, 2 e 3) che sono state necessarie e che rimarranno a tuo carico.**

Per la GARANZIA RITARDO VOLO O PARTENZA NAVE sono inoltre esclusi:

a) **i fatti conosciuti o avvenuti, fino a due giorni lavorativi prima dell'ora di prevista partenza;**
b) **scioperi conosciuti o programmati, fino a due giorni lavorativi prima dell'ora di prevista partenza;**

c) i voli interni.

d) atti di terrorismo.

Per la GARANZIA BAGAGLIO – ACQUISTI DI PRIMA NECESSITA' sono inoltre escluse/i:

a) le perdite di oggetti incustoditi o causate da dimenticanza o smarrimento;

b) le perdite di denaro, biglietti di viaggio, titoli, collezioni di qualsiasi natura, campionari;

c) le rotture, a meno che le stesse non siano dovute a furto, scippo, rapina e alla responsabilità del vettore a cui hai consegnato il bagaglio;

d) i danni al bagaglio dovuti a bagnamento e colaggio di liquidi;

e) i danni dovuti ad atti di terrorismo;

f) i danni al bagaglio che è a bordo di un motoveicolo, anche se lo hai messo nell'apposito bagagliaio chiuso a chiave;

g) per la garanzia "Acquisti di beni di prima necessità", tutte le spese che hai fatto dopo il ricevimento del bagaglio.

Redion non ti indennizza:

- gli oggetti indicati all'Art. Oggetto dell'Assicurazione (Garanzia 1. Bagaglio) quando gli stessi sono contenuti all'interno del bagaglio che hai consegnato ad imprese di trasporto (vettore);
- il denaro in ogni sua forma;
- i titoli di qualsiasi genere, documenti, assegni, traveller's cheques e carte di credito;
- le monete, francobolli, oggetti d'arte, collezioni, campionari, cataloghi, merci, biglietti di viaggio;
- gli strumenti professionali, personal computer, telefoni portatili, tablet, palmari, attrezzature sportive di ogni genere, armi, caschi, autoradio.

Ci sono limiti di copertura?

Art. 13. - EFFETTO DELLE SANZIONI INTERNAZIONALI SULLA COPERTURA ASSICURATIVA

REDION ITALY INSURANCE S.P.A. non è tenuta a:

- **fornire la copertura assicurativa,**
- **pagare i sinistri**

se questo la espone a qualsiasi sanzione, divieto o restrizione che provengono da "SANZIONI INTERNAZIONALI".

Le "SANZIONI INTERNAZIONALI" sono misure restrittive, ossia limitazioni o divieti imposti delle disposizioni nazionali e/o internazionali. Sono applicabili a individui, gruppi o entità.
A titolo esemplificativo e non esaustivo le sanzioni internazionali possono essere adottate da ONU, Unione Europea, Stati Uniti d'America, Regno Unito, singole Nazioni.

Questo articolo prevarrà su qualsiasi altro articolo eventualmente contenuto in queste Condizioni di Assicurazione.

Verifica in ogni caso l'elenco aggiornato dei paesi sanzionati al link:
https://www.redion.it/contenuti-utili/international-regulatory-information-links

Se sei una "*United States Person*" e sei a Cuba o in Venezuela, per beneficiare della copertura assicurativa devi dimostrare a *Redion Italy Insurance S.p.A.* di essere a Cuba o in Venezuela rispettando le leggi USA.
Senza l'autorizzazione al tuo soggiorno a Cuba o in Venezuela, Redion Italy Insurance S.p.A. non può fornire la copertura assicurativa.

PARTE II – CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE - Mod. 21381

Art. 14. - LIMITAZIONI DELLE GARANZIE

- **LIMITAZIONI DI VIAGGIO**

  Non sei coperto se viaggi in un Paese, una regione o area geografica per la quale l'autorità governativa competente nel tuo Paese di residenza o nel Paese di destinazione o ospitante ha vietato di recarsi o comunque di risiedere, anche temporaneamente.

- **LIMITE CATASTROFALE**

  Se sei coinvolto in un atto di terrorismo che interessa anche altri assicurati di Redion, Redion per le garanzie

  - **1. Assistenza**
  - **2. Spese mediche**

  complessivamente e per tutti i suoi assicurati coinvolti, garantisce un massimale di 10 milioni di euro per Evento Catastrofale.

  Se questo massimale non è sufficiente per pagare tutti gli assicurati coinvolti, Redion riduce i rimborsi di ogni singolo assicurato tenendo conto dei massimali indicati nelle loro polizze. Per gli assicurati con massimale illimitato, Redion riduce i rimborsi tenendo come massimale di riferimento 1 milione di Euro.

  La somma complessiva dei costi non può superare il massimale previsto.

A) GARANZIA ASSISTENZA

- **LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA'**

  Redion non dovrà risarcire i danni

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

  Si precisa inoltre che l'operatività delle prestazioni è comunque soggetta alle limitazioni e ai provvedimenti imposti dalle Autorità governative, locali e sanitarie.

D) GARANZIA SPESE MEDICHE

- **FRANCHIGIA**

  Redion applicherà una franchigia **di Euro 50,00 per sinistro. La franchigia non è applicata nel caso di sinistro avvenuto in un paese dell'Unione Europea se hai usato la tua tessera Europea assicurazione malattia – TEAM.**

Esempi di scoperto:	
n. 1 (scoperto del 10% inferiore al minimo previsto)	
ammontare del danno stimato	Euro 900,00
scoperto 10% con un minimo di Euro 500,00	Euro 90,00
danno indennizzabile/risarcibile nei limiti del massimale	Euro 400,00 (Euro 900 – Euro 500,00)
n. 2 (scoperto del 10% superiore al minimo previsto)	
ammontare del danno stimato	Euro 6.000,00
scoperto 10% con un minimo di Euro 500,00	Euro 600,00
danno indennizzabile/risarcibile nei limiti del massimale	Euro 5.400,00 (Euro 6000,00 – Euro 600,00)

Esempio di franchigia:	
Ammontare danno	Euro 100,00
Franchigia fissa e assoluta	Euro 40,00
Somma liquidata	Euro 60,00
i sinistri fino a Euro 40,00 non verranno indennizzati/risarciti	

SEZIONE III – OBBLIGHI DELL'ASSICURATO E DI REDION

Che obblighi hai e che obblighi ha l'impresa?

Art. 15. - OBBLIGHI DELL'ASSICURATO IN CASO DI SINISTRO

Per tutte le garanzie *diverse dall'Assistenza e dalle Spese mediche dovrai denunciare il sinistro* ***entro 15 giorni dalla data del rientro.***

Per le ***Garanzie Assistenza e Spese mediche*** *devi* ***sempre contattare*** *la* ***Struttura Organizzativa*** *di Redion* ***ai numeri:***

- ***dall'Italia 800-06.62.26***
- ***dall'Italia e dall'estero 02-58.24.57.85***

In questo modo la Struttura Organizzativa *potrà prendere a carico le Spese Mediche o* ***autorizzarti ad effettuare le spese mediche*** *di cui hai bisogno.* ***Per la Garanzia Spese Mediche*** *dovrai* ***denunciare il sinistro entro 60 giorni dalla data del rientro.***

Per ***tutte le Garanzie*** *denuncia il tuo sinistro nei seguenti modi:*

- *cliccando sul link:* ***https://veratour.quickassistance.it/*** *o* ***inquadrando QR*** *che trovi qui sotto:*

Per le Garanzie che prevedono Indennizzi/Rimborsi puoi denunciare il sinistro anche nei seguenti modi:

- *accedendo al portale https://veratour.sinistrionline.redion.it seguendo le istruzioni.*

oppure

- *scrivendo una raccomandata A/R a **Redion - Ufficio Liquidazione Sinistri (indicando la garanzia per la quale denunci il sinistro) - Via del Mulino, 4 - 20057 Assago (MI).***

oppure

- *al numero di fax 02.58.477010*

Devi fornire i seguenti dati/documenti:

- *nome, cognome, indirizzo, numero di telefono, codice fiscale;*
- *numero della tessera Redion;*
- *la causa del sinistro;*
- *la data di avvenimento del sinistro;*
- *luogo in cui tu o le persone che hanno dato origine al sinistro siete reperibili, codice IBAN e intestatario del conto corrente.*

In aggiunta devi inviare i seguenti dati/documenti:

A) GARANZIA INDENNIZZO PER RITARDO VOLO O PARTENZA NAVE

- *la documentazione che certifichi l'orario di effettiva partenza, che dovrai chiedere direttamente al Vettore ed eventualmente al Tour Operator;*

- *conferma di prenotazione (o altro documento rilasciato dall'agenzia di viaggio) che comprovi che l'emissione dei biglietti di viaggio è stata effettuata dal Tour Operator,*
- *copia dei biglietti/carte d'imbarco;*
- *ultimo foglio di convocazione del Tour Operator;*
- *ultimo orario di aggiornamento comunicato dal Tour Operator.*

B) GARANZIA ASSISTENZA

Non fare niente senza contattare prima la Struttura Organizzativa.

In caso di sinistro prima di prendere qualsiasi decisione devi contattare subito la ***Struttura Organizzativa*** *di Redion* ***con una di queste modalità:***

-cliccando sul link https://veratour.quickassistance.it

oppure

-utilizzando il QR CODE che trovi nel Box "Come contattare Redion"

oppure

- telefonando ai numeri 02-58.24.57.85 e dall'Italia 800-06.62.26

Se nel momento del bisogno non puoi chiamare perché non ne hai la possibilità devi chiamare appena possibile.

C) GARANZIA RIMBORSO QUOTA VIAGGIO

- *estratto conto di iscrizione,*
- *certificato di morte o di ricovero,*
- *cartella clinica,*
- *documenti di viaggio acquistati per la prestazione Rientro Anticipato se organizzata autonomamente.*

D) GARANZIA SPESE MEDICHE

Devi sempre contattare la Struttura Organizzativa per permettere la presa in carico delle Spese mediche o per ricevere la necessaria autorizzazione ad anticiparle personalmente. Se non lo fai Redion non potrà rimborsarti le spese mediche oltre:

- ***l'importo di Euro 200,00 per la destinazione Egitto;***
- ***l'importo di Euro 1.000,00 per le altre destinazioni.***

In ogni caso, devi inoltre presentare a Redion i seguenti dati/documenti:

- *il certificato di Pronto Soccorso scritto sul luogo del sinistro in cui viene indicata la patologia sofferta o la diagnosi medica che certifichi il tipo di infortunio subito e come è successo;*
- *la copia conforme all'originale della cartella clinica, se sei stato ricoverato;*
- *originali di fatture, scontrini o ricevute fiscali per le spese sostenute, complete dei dati fiscali (P.IVA o Codice Fiscale) degli emittenti e degli intestatari delle ricevute stesse;*
- *prescrizione medica per l'acquisto di medicinali con le ricevute originali dei medicinali acquistati;*
- *documenti che dimostrano che hai pagato con bonifico bancario o carta di credito importi superiori a Euro 1.000,00 per i quali non è consentito il pagamento in contanti.*

E) GARANZIA BAGAGLIO – ACQUISTI BENI DI PRIMA NECESSITA'

- *copia dei biglietti di viaggio o gli estremi del soggiorno;*
- *copia autentica della denuncia con il visto dell'Autorità di Polizia del luogo ove si è verificato il sinistro;*
- *l'elenco degli oggetti che hai perso o che ti hanno rubato, il loro valore e la data in cui li hai comprati;*
- *i nomi degli Assicurati che hanno subito il danno;*
- *copia della lettera di reclamo presentata all'albergatore o vettore o altro responsabile del danno e loro risposta (quest'ultima anche successivamente alla denuncia);*

- *originali di fatture, scontrini o ricevute fiscali, complete dei dati fiscali (P. IVA o Codice Fiscale) degli emittenti e degli intestatari delle ricevute stesse, che indichino il valore degli oggetti danneggiati o rubati e la data in cui li hai comprati;*
- *fattura di riparazione o una dichiarazione di impossibilità a riparare gli oggetti danneggiati o rubati scritta su carta intestata da un concessionario o da uno specialista del settore;*
- *giustificativi delle spese di rifacimento dei documenti, se sostenute;*
- *autorizzazione al trattamento dei dati ivi compresi dati sensibili.*

Se hai consegnato il bagaglio ad un vettore e il bagaglio viene perso o ti viene rubato, alla richiesta di rimborso ricordati di allegare:

- *copia del rapporto di irregolarità bagaglio (Property Irregularity Report) effettuato presso l'apposito ufficio aeroportuale (Lost and Found);*
- *copia del biglietto aereo e del ticket del bagaglio;*
- *copia della lettera di reclamo inoltrata al Vettore Aereo;*
- *risposta definitiva del Vettore Aereo, attestante la data e l'ora della ritardata consegna nonché l'importo liquidato per la sua responsabilità.*

Nel caso di acquisti beni di prima necessità:

- *gli scontrini che documentino il costo e la natura dei beni che hai acquistato per emergenza;*
- *una dichiarazione della società di gestione aeroportuale o del vettore aereo che attesti l'avvenuta ritardata consegna del bagaglio oltre le 8 ore e l'ora dell'avvenuta consegna.*

Per la gestione dei sinistri di tutte le garanzie:

Redion ti può chiedere altri documenti necessari per valutare il sinistro.

Sei obbligato a darglieli.

Se non rispetti i tuoi obblighi in caso di sinistro, Redion può decidere di non rimborsarti.

Questo è stabilito dal Codice Civile all'art. 1915.

Art. 1915 Codice Civile italiano: l'articolo spiega cosa succede all'assicurato se non denuncia il sinistro al suo assicuratore nei tempi in cui lo ha richiesto.
L'assicuratore è tenuto a indennizzare l'assicurato di una somma pari al danno che l'assicurato ha subito.
Se l'assicurato si comporta volutamente in modo da causare o aggravare il danno, l'assicuratore può non pagarlo.
Se l'assicurato causa o aggrava involontariamente il danno, l'assicuratore può pagarlo di meno.

Art. 16. - CRITERI PER LA LIQUIDAZIONE DEL DANNO

- **PAGAMENTO DELL'INDENNIZZO**

  Per tutte le Garanzie ad eccezione dell'Assistenza Redion, dopo aver ricevuto da te la documentazione necessaria, dopo aver verificato l'operatività della Garanzia e dopo aver fatto gli accertamenti del caso, stabilisce l'Indennizzo/Diaria/rimborso che ti è dovuto e te lo comunica.

  Redion ti paga entro 20 giorni da questa comunicazione.

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

A) GARANZIA INDENNIZZO PER RITARDO VOLO O PARTENZA NAVE

- **CRITERI**

  Il calcolo del ritardo verrà effettuato in base all'effettivo orario di partenza ufficializzato dal vettore, rispetto all'ultimo aggiornamento dell'orario di partenza che il Tour Operator ti ha comunicato ufficialmente presso l'agenzia di viaggi o corrispondente locale, fino a diciotto ore precedenti l'ora di prevista partenza.

La garanzia è operante solo nel caso che i biglietti di viaggio siano stati emessi dal Tour Operator così come risulterà dall'estratto conto di prenotazione.

C) GARANZIA RIMBORSO QUOTA VIAGGIO

- **CRITERI**

Redion ti rimborsa il costo dei giorni mancanti per completare il viaggio, dividendo il costo totale dichiarato/pagato per le prestazioni a terra, per i giorni di durata del viaggio. La quota di iscrizione rimane a carico tuo.

Redion ti rimborsa i giorni non goduti a partire dal giorno di rientro anticipato così come organizzato dalla Struttura Organizzativa, con esclusione del giorno di partenza.

Per la sola prestazione Rientro Anticipato ti rimborsa i giorni non goduti con esclusione del giorno di partenza.

F) GARANZIA BAGAGLIO – RITARDATA CONSEGNA DEL BAGAGLIO

- **CRITERI**

a) Devi inviare immediatamente una lettera di reclamo scritto all'albergatore, al vettore o a qualsiasi altro risulti il responsabile della perdita o del danno del tuo bagaglio.

b) Nel caso in cui hai consegnato il bagaglio ad un vettore che è responsabile di averlo danneggiato o perso, Redion ti paga dopo che il vettore responsabile ti ha rimborsato, **fino al massimale assicurato e togliendo dall'importo quanto già indennizzato dal vettore stesso. Redion non ti paga se il risarcimento ottenuto dal vettore copre l'intero ammontare del danno.**

c) L'indennizzo verrà corrisposto in base al valore commerciale riferito allo stato d'uso degli oggetti al verificarsi dell'evento e in nessun caso si terrà conto del valore affettivo.

d) **In caso di oggetti acquistati non oltre tre mesi prima del verificarsi del sinistro, il rimborso verrà effettuato in base al valore di acquisto, se comprovato dalla relativa documentazione.**

COME CONTATTARE REDION

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

IMPORTANTE: non prendere alcuna iniziativa senza avere prima interpellato telefonicamente la Struttura Organizzativa con una di queste modalità:

800-06.62.26

dall'estero 02-58.24.57.85

oppure

cliccando sul link: **https://veratour.quickassistance.it** o inquadra QR code con il tuo smartphone:

Dovrai dare le seguenti informazioni:

- Tipo di intervento richiesto;
- nome e cognome;
- codice identificativo;
- indirizzo del luogo in cui ci si trova;

- recapito telefonico.

Se non puoi contattare la Struttura Organizzativa, puoi inviare: un fax al numero 02.58477201

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

RECLAMI

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto, includendo una descrizione dettagliata degli eventi, il numero della polizza o del sinistro in questione e qualsiasi informazione che possa aiutare a identificare il contraente o l'assicurato (come codice fiscale, nome, cognome, contatti, ecc.) a: Redion Italy Insurance S.p.A. – Ufficio Reclami – Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI); fax: 02.58.47.71.28 – pec: reclami@pec.redion.it (abilitata a ricevere messaggi solo da caselle di Posta Elettronica Certificata - PEC) - e-mail: ufficio.reclami.it@redion.com

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

- *nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;*
- *individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;*
- *breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;*

- *copia del reclamo presentato a Redion e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa;*
- *ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.*

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

PRIMA DI RICORRERE ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA è possibile avvalersi di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, quali:

- ***Arbitro Assicurativo:** presentando ricorso all'Arbitro Assicurativo tramite il portale disponibile sul sito internet dello stesso (www.arbitroassicurativo.org) dove è possibile consultare i requisiti di ammissibilità, le altre informazioni relative alla presentazione del ricorso stesso e ogni altra indicazione utile;*
- ***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 a Redion Italy Insurance S.p.A.*

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

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

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

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

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

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

Resta salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria.

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere puoi presentare reclamo all'IVASS o attivare il sistema estero competente tramite la procedura FIN-NET (accedendo al sito internet https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/make-complaint-about-financial-service-provider-another-eea-country_it).

INFORMATIVA PRIVACY

Informativa sul trattamento dei dati personali per finalità assicurative

(ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali)

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



Il Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali (GDPR) e la normativa italiana proteggono i Dati personali per evitare utilizzi non corretti.

Redion Italy Insurance SpA, in qualità di Titolare del Trattamento, rispetta la normativa vigente e, anche per questo motivo, desidera informarti su come tratta i Tuoi Dati personali.



Nel testo, per brevità, Redion Italy Insurance SpA viene indicata anche come *Titolare del trattamento* o *Compagnia*.



Se quanto è descritto in questa Informativa non è sufficiente o desideri far valere un diritto previsto dalla normativa, puoi scrivere al Responsabile della protezione dei dati presso Redion Italy Insurance SpA - Ufficio Protezione Dati – Via del Mulino n.4 20057 Assago (MI) o via mail a ufficioprotezionedati.it@redion.com

Per quali finalità Redion Italy Insurance tratta i Tuoi Dati personali e cosa succede se Tu non li fornisci o non autorizzi a trattarli

Redion Italy Insurance utilizza i Tuoi Dati personali, se necessario anche quelli relativi allo stato di salute o relativi a reati e condanne penali, per le seguenti *finalità assicurative*:

- svolgere l'attività che è prevista dalla polizza ovvero per fornire le PRESTAZIONI e le GARANZIE; svolgere l'attività assicurativa ovvero, ad esempio, proporre e gestire la polizza, raccogliere i premi gestendo i relativi pagamenti, riassicurarsi, fare attività di controllo e statistiche: i Tuoi Dati, inclusi gli eventuali dati relativi alla tua posizione (geolocalizzazione) o quelli relativi allo stato di salute vengono trattati per adempimento contrattuale (articolo 6 comma 1 lettera b del GDPR). Per permettere alla Compagnia di trattare legittimamente i tuoi Dati relativi alla salute, dovrai prestare il Tuo consenso (ai sensi dell'articolo 9 comma 2 lettera a) del GDPR). In alcuni processi di gestione di PRESTAZIONI e GARANZIE vengono usati processi decisionali automatizzati ovvero processi in cui sistemi informatici, talvolta tramite intelligenza artificiale, prendono o supportano decisioni in modo automatico, rendendo più rapida la gestione delle attività. Per i processi decisionali automatizzati, puoi comunque sempre richiedere l'intervento di un operatore:
  - per la gestione delle **Prestazioni** (ad esempio l'erogazione di auto in sostituzione), contattando la **Struttura Organizzativa**;
  - per le **Garanzie** ovvero per la valutazione dei sinistri, scrivendo alla **Liquidazione Sinistri**.

I recapiti delle differenti strutture sono indicati sul sito https://www.redion.it e all'interno della Polizza.

In relazione alla valutazione sinistri, ed in particolare quale supporto del processo decisionale, viene utilizzato un sistema di intelligenza artificiale. Tale sistema riconosce e classifica alcune tipologie di documenti ricorrenti (ad esempio certificato medico, cartella clinica, documentazione giudiziaria ove prevista) ed estrae le informazioni necessarie alla gestione (ad esempio dati identificativi, date, costi) e le confronta con i requisiti previsti dalle condizioni contrattuali. Il sistema è basato su regole deterministiche costruite sulla base delle esigenze operative e delle condizioni contrattuali.

INFORMATIVA PRIVACY

Ti informiamo che per tutti coloro che non sono parte del contratto assicurativo, ma i cui dati personali vengono trattati dalla Compagnia in adempimento al contratto stesso, viene richiesto all'Assicurato di farsi parte attiva per la messa a disposizione della presente informativa e l'acquisizione del relativo consenso nella formulazione riportata nelle condizioni di polizza. Il trattamento dei dati personali relativo a detti soggetti avviene su base giuridica consenso.

- svolgere l'attività assicurativa, prevenire e individuare le frodi, intraprendere azioni legali e comunicare alle Autorità possibili reati, recuperare i crediti, effettuare comunicazioni infragruppo, tutelare la sicurezza degli edifici e degli strumenti informatici, sviluppare soluzioni informatiche, processi e prodotti, anche istruendo sistemi di intelligenza artificiale, effettuare la registrazione delle telefonate intercorse con la Centrale Operativa utilizzando anche in taluni casi il supporto dell'intelligenza artificiale per trascrizioni e sintesi delle conversazioni: i tuoi Dati, anche quelli relativi allo stato di salute per i quali hai prestato consenso o relativi a condanne penali e reati vengono trattati per interesse legittimo della Compagnia e di terzi;
- svolgere l'attività che è prevista dalla legge, ad esempio: conservare i documenti di polizza e di sinistro; rispondere alle richieste delle Autorità, dell'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS), effettuare le verifiche antiriciclaggio o dovute in base alla normativa sulle sanzioni internazionali. I tuoi Dati, inclusi quelli relativi allo stato di salute o relativi a condanne penali e reati, vengono trattati per adempimento di legge o regolamentare.



Se Tu non fornisci i Tuoi Dati personali e/o non fornisci consenso al trattamento dei dati relativi alla salute, Redion Italy Insurance non potrà svolgere l'attività per le *finalità assicurative* e quindi non potrà neppure fornire le GARANZIE e le PRESTAZIONI.

INFORMATIVA PRIVACY

Come Redion Italy Insurance utilizza i Tuoi Dati personali e a chi li comunica



Redion Italy Insurance attraverso dipendenti, collaboratori ed anche soggetti esterni, utilizza i Dati personali che ha ottenuto da Te o da altri soggetti (come, ad esempio, dal contraente di polizza, da un tuo parente o dal medico che ti ha curato, da un compagno di viaggio o da un fornitore) con strumenti manuali, informatici o automatizzati. I soggetti esterni che intervengono nelle attività di trattamento e a cui vengono comunicati i dati rivestono il ruolo di responsabili del trattamento laddove compiano attività di trattamento per conto del Titolare oppure operano quali titolari laddove determinino finalità e modalità proprie: questi soggetti svolgono compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa.

Sono ad esempio: il Contraente della convenzione, agenti, subagenti ed altri collaboratori di agenzia, mediatori di assicurazione, banche, SIM ed altri canali di acquisizione; assicuratori, coassicuratori e riassicuratori, fondi pensione, attuari, legali e medici fiduciari, consulenti tecnici, soccorritori stradali, periti, autofficine, centri di demolizione di autoveicoli o di noleggio, strutture sanitarie, medici, operatori sanitari, aziende di trasporto, società di liquidazione sinistri ed altri erogatori convenzionati di servizi, Compagnie del Gruppo Generali ed altre Società che svolgono servizi di gestione dei contratti e delle prestazioni, servizi informatici, telematici, finanziari, amministrativi, di archiviazione, di gestione della corrispondenza, di revisione contabile e certificazione di bilancio, nonché società specializzate in ricerche di mercato e indagini sulla qualità dei servizi. I Dati potranno essere comunicati all'Autorità Giudiziaria o di Vigilanza Assicurativa laddove ne faccia richiesta nonché a legali in occasione di contenziosi.



Redion Italy Insurance, in particolare in processi legati alla gestione delle Prestazioni e Garanzie, dei sistemi informatici e a controlli di secondo livello in relazione alla lotta al crimine organizzato e al riciclaggio di denaro, tratta, direttamente e/o per tramite di propri fornitori, i Tuoi Dati personali in Italia e all'estero, anche in paesi che si trovano al di fuori dell'Unione Europea. Il trasferimento dei Tuoi Dati personali

verso soggetti al di fuori dell'Unione Europea avviene con le opportune ed adeguate garanzie in base alla legge applicabile. Hai il diritto di ottenere le informazioni e, se opportuno, una copia delle garanzie adottate per trasferire i Tuoi Dati personali fuori dalla Unione Europea contattando l'Ufficio Protezione Dati.

Redion Italy Insurance non renderà accessibili al pubblico i Tuoi Dati personali.



Per alcuni prodotti Redion Italy Insurance mette a disposizione anche il canale WhatsApp come modalità di comunicazione. L'utilizzo di WhatsApp è facoltativo ed è possibile solo dopo che hai espresso uno specifico consenso. Il canale è utilizzato esclusivamente per comunicare con Te durante l'assistenza o in occasione, sempre previo Tuo consenso, della liquidazione del sinistro. Per garantire un adeguato livello di protezione dei Tuoi Dati, Ti invitiamo a **non** trasmettere tramite WhatsApp dati relativi alla salute, dati finanziari, documenti di identità o altre informazioni sensibili. Il Titolare non richiede né tratta tali categorie di dati direttamente tramite WhatsApp, ma ti fornisce link ad ambienti informatici sicuri a cui Ti invitiamo a fare esclusivo riferimento.
Durante la gestione delle richieste di assistenza e l'erogazione delle prestazioni previste dalla polizza, il Titolare registra le comunicazioni telefoniche con Te o con chi effettua per Tuo conto la telefonata alla Centrale Operativa utilizzando sistemi telefonici e piattaforme tecnologiche dedicate. La registrazione viene utilizzata in caso di contenzioso e per consentire l'adempimento di obblighi contrattuali o normativi e può essere accompagnata da strumenti di intelligenza artificiale, quali la trascrizione della conversazione e la sintesi del contenuto, senza sostituire le valutazioni effettuate dagli operatori.

Per quanto tempo Redion Italy Insurance conserva i Tuoi Dati personali



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

- I Dati personali contenuti nei contratti di assicurazione, trattati di assicurazione e contratti di coassicurazione, fascicoli di sinistro e contenzioso, vengono conservati per 10 anni dall'ultima registrazione ai sensi delle disposizioni del Codice Civile o per ulteriori 5 anni ai sensi delle disposizioni regolamentari assicurative. Si precisa che le attività di cancellazione hanno luogo nel corso dell'undicesimo anno solare successivo all'ultima registrazione.
- I Dati personali raccolti tramite le registrazioni – e, se effettuate, nelle trascrizioni e nelle sintesi proposte dalla AI, a meno che non riportate sul registro della assistenza - e le chat saranno conservate per un periodo massimo di 90 (novanta) giorni, salvo il caso di contestazioni in corso, e comunque per un tempo non eccedente le finalità del trattamento.
- I Dati personali raccolti a seguito dell'esercizio dei diritti degli interessati vengono conservati per 10 anni dall'ultima registrazione ai sensi delle disposizioni del Codice Civile. Si precisa che le attività di cancellazione hanno luogo nel corso dell'undicesimo anno solare successivo alla ultima registrazione.
- I Dati personali di soggetti che hanno frodato o tentato di frodare vengono conservati anche oltre il termine di 10 anni.

In generale, per tutto quanto non espressamente specificato, si applica il termine di conservazione decennale previsto dall'articolo 2220 del Codice Civile o altro specifico termine previsto dalla normativa in vigore.

Quali sono i Tuoi diritti a tutela dei Tuoi Dati personali

In relazione al trattamento dei Tuoi Dati personali hai i seguenti diritti:

- **Accesso:** potrai richiedere di accedere ai Tuoi dati personali per sapere, ad esempio, quali dati il Titolare sta trattando.
- **Rettifica:** potrai richiedere di correggere i Tuoi dati personali che risultino imprecisi o incompleti.
- **Cancellazione:** potrai richiedere di cancellare i Tuoi dati personali al ricorrere di una delle seguenti circostanze:



- I dati personali non sono più necessari in relazione alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati;
- È stato revocato il consenso al trattamento dei dati personali e non sussistono altri presupposti che legittimino il trattamento;
- Ti sei opposto al trattamento in forma automatizzata dei dati personali e non sussistono altri presupposti che legittimino il trattamento;
- I dati personali sono stati trattati in maniera illegittima;
- I dati personali devono essere cancellati in conformità ad un obbligo di legge dell'Unione Europea o italiano a cui il Titolare è soggetto;
- I dati personali sono stati raccolti in relazione all'offerta di servizi di società dell'informazione.

- **Limitazione:** potrai richiedere di limitare il trattamento dei Tuoi dati personali alla sola conservazione, al ricorrere di una delle seguenti circostanze:
  - Hai contestato l'esattezza dei dati personali e chiedi di limitare il trattamento per il periodo necessario a consentire di verificare la correttezza dei Tuoi dati personali;
  - Il trattamento è illegittimo e, anziché cancellare i dati personali, richiedi di limitare il trattamento dei Tuoi dati personali
  - Il Titolare non ha più la necessità di trattare i Tuoi dati personali per le finalità sopra indicate, ma tali dati personali sono necessari per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di diritti in sede giudiziaria;
  - Ti sei opposto al trattamento dei Tuoi dati personali e richiedi di limitare il trattamento per il periodo in cui il Titolare verifica che non sussistono interessi prevalenti al trattamento dei Tuoi dati personali.
- **Portabilità:** potrai richiedere di trasferire ad altre società o organizzazioni i dati personali che hai fornito e/o di ricevere i Tuoi dati personali in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico.
- **Opposizione al trattamento dei Tuoi dati personali:** qualora il trattamento dei Tuoi dati personali si basi sul legittimo interesse del Titolare, hai il diritto di opporti al trattamento

dei dati personali e di chiederne la cessazione, salvo che non sussistano motivi legittimi per il Titolare di continuare il trattamento ai sensi dell'articolo 21 del GDPR.

- **Revoca del consenso:** qualora il trattamento dei Tuoi dati personali si basi sul Tuo consenso, potrai in ogni momento revocarlo, fermo restando che la revoca del consenso precedentemente prestato non toglie liceità al trattamento effettuato prima della revoca.

Tu hai il diritto di presentare un reclamo al Garante per la Protezione dei dati personali e puoi trovare maggiori informazioni sul sito www.garanteprivacy.it.

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

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

puoi scrivere a:

Ufficio Protezione Dati – Redion Italy Insurance SpA - Via del Mulino 4 - 20057 Assago (MI), anche via mail: ufficioprotezionedati.it@redion.com

INFORMATIVA PRIVACY

Modifiche e aggiornamenti dell'Informativa

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

ALLEGATO A - GLOSSARIO

ALLEGATO A - GLOSSARIO

Acquisti di prima necessità: beni dei quali si ha materialmente bisogno e dei quali non si può oggettivamente fare a meno. **Non sono considerati beni di prima necessità i beni che verrebbero comunque acquistati anche in assenza di Sinistro.**

Assicurato: soggetto il cui interesse è protetto dall'Assicurazione che abbia acquistato un pacchetto viaggio/servizio del Tour Operator VERATOUR S.p.A. (a cui nelle Condizioni di Assicurazione ci rivolgiamo dando del tu). Si considera sempre assicurato l'Infant inteso come il bambino/a che al momento della prenotazione del viaggio non abbia più di 2 anni che, pur non pagando alcun premio, viene assicurato alle medesime condizioni dell'adulto con cui viaggia.

Assistenza: l'aiuto tempestivo in natura, che ti viene fornito quando ti trovi in difficoltà a seguito del verificarsi di un Sinistro.

Atto di Terrorismo: azione intenzionalmente posta in essere o anche solo minacciata da una o più persone espressione di gruppi organizzati, al fine di intimidire, condizionare o destabilizzare uno Stato, la popolazione o una parte di essa.

Bagaglio: l'insieme dei capi di vestiario e dei tuoi beni, che indossi e/o porti con te, compresi la valigia, la borsa, lo zaino che li possono contenere, Non sono considerati bagaglio i **valori, il denaro, i biglietti di viaggio, i titoli, le collezioni di qualsiasi natura, i campionari.**

Biglietto/Biglietto di Viaggio: biglietto ferroviario di prima classe o biglietto aereo di classe turistica.

Calamità Naturali: alluvioni, inondazioni, terremoti, maremoti, uragani, trombe d'aria ed altri fenomeni naturali aventi carattere di eccezionalità, che producano gravi danni materiali oggettivamente constatabili e documentati o siano identificati come tali da organismi internazionalmente riconosciuti.

Compagno di viaggio: persona assicurata e iscritta al viaggio insieme e contemporaneamente a te che non sia un tuo familiare.

Condizioni di assicurazione: clausole della Polizza che contengono: Condizioni Generali di Assicurazione per l'Assicurato, la descrizione delle Garanzie, i rischi esclusi e le limitazioni delle Garanzie, e gli obblighi dell'assicurato e di Redion.

ALLEGATO A - GLOSSARIO

Contraente: **VERATOUR S.p.A.** che ha sottoscritto con Redion la polizza a favore dei propri clienti.

Conseguenza Indiretta: qualsiasi situazione non attribuibile ad esito positivo al Covid-19 e tutte sue varianti/mutazioni che colpisca l'assicurato e/o i suoi familiari in viaggio con lui e/o un compagno di viaggio.

Cose: oggetti materiali e, limitatamente alla garanzia "Responsabilità civile del viaggiatore", gli animali.

Destinazione: la località riportata sul contratto di viaggio/estratto conto di prenotazione dell'operatore turistico come meta del soggiorno o la prima tappa in caso di viaggio che preveda un pernottamento.

Domicilio: il luogo in cui la persona fisica ha stabilito la sede principale dei suoi affari e interessi.

Evento: il verificarsi del fatto dannoso che determina uno o più sinistri.

Famiglia: tu e i tuoi conviventi, come indicati dall'art. 4 del D.P.R. 30/05/1989 n. 223 e risultanti da certificato anagrafico o da documento internazionale ad esso equivalente;

Familiare: il tuo coniuge, convivente, i tuoi figli, genitori, genero o nuora, fratelli, sorelle, cognati, suoceri, nonni, zii, cugini di primo grado, nipoti fino al 3° grado di parentela, nonché quant'altri conviventi con te stabilmente purché risultante da regolare certificazione.

Franchigia: importo che rimane a tuo carico espresso in cifra che viene detratta dall'importo del danno indennizzabile.

Furto: il reato previsto all'art. 624 del Codice Penale, commesso da chiunque si impossessi della cosa mobile altrui, sottraendola a chi la detiene, al fine di trarne profitto per sé o per altri.

Garanzia: copertura assicurativa che non rientra nella definizione di "Assistenza", per la quale Redion procede direttamente al rimborso del danno subito da te, purché il relativo premio sia stato regolarmente corrisposto.

Incendio: combustione con fiamma, di cose materiali al di fuori di appropriato focolare che può auto estendersi e propagarsi.

Incoming: insieme dei servizi turistici offerti agli Assicurati stranieri in Italia, Repubblica di San Marino città del Vaticano.

ALLEGATO A - GLOSSARIO

Indennizzo: la somma dovuta da Redion in caso di sinistro.

Infortunio: l'evento dovuto a causa fortuita, violenta ed esterna che produca lesioni fisiche oggettivamente constatabili che abbiano per conseguenza la morte, una invalidità permanente od una invalidità temporanea.

Invalidità permanente: perdita definitiva, a seguito di infortunio, in misura totale o parziale della tua capacità fisica allo svolgimento di un qualsiasi lavoro, indipendentemente dalla tua professione.

Istituto di cura: l'ospedale pubblico, la clinica o la casa di cura, sia convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale che privati, regolarmente autorizzati all'assistenza medico chirurgica. **Sono esclusi gli stabilimenti termali, le case di convalescenza e soggiorno e le case di cura aventi finalità estetiche e dietologiche.**

IVASS: Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni, denominazione assunta da ISVAP dal 1° gennaio 2013;

Malattia: l'alterazione dello stato di salute che non dipende da un Infortunio.

Malattia cronica: la malattia che sia preesistente alla prenotazione del viaggio e che abbia comportato, negli ultimi 12 mesi, ricoveri ospedalieri, trattamenti/terapie, indagini diagnostiche che abbiano avuto esito positivo.

Malattia improvvisa: malattia di acuta insorgenza di cui non eri a conoscenza e che comunque non sia una manifestazione, seppure improvvisa, di un precedente morboso a te noto.

Malattia Preesistente: malattia che sia l'espressione o la conseguenza diretta di situazioni patologiche preesistenti alla prenotazione del viaggio.

Massimale/Somma Assicurata: la somma massima, stabilita nella Polizza, per la quale, Redion si impegna a prestare la Garanzia e/o l'Assistenza a tuo favore, per uno o più sinistri avvenuti durante il viaggio.

Medico sul posto: il medico che presta le cure necessarie presso la struttura sanitaria locale dove sei ricoverato.

ALLEGATO A - GLOSSARIO

Operatore Turistico: tour operator (anche "T.O."), agenzia di viaggi, hotel, compagnia di navigazione aerea o altro operatore legalmente riconosciuto ed autorizzato alla prestazione di servizi turistici.

Overbooking: sovra prenotazione dei posti disponibili per un servizio turistico (es: vettore aereo, hotel) rispetto all'effettiva capacità, disponibilità.

Periodo assicurativo: periodo che inizia alle ore 24 della data di effetto della polizza e termina alla scadenza della polizza stessa.

Polizza: il contratto tra Redion e la Contraente con il quale la Contraente si impegna a pagare un premio a Redion, che si impegna a risarcire l'eventuale danno indicato nel contratto. La polizza è composta dalle Condizioni generali di Polizza per la Contraente e dalle Condizioni di Assicurazione.

Premio: la somma dovuta dal Contraente a Redion secondo quanto previsto in Polizza.

Prestazione: l'aiuto materiale che ti viene dato nel momento del bisogno dalla Struttura Organizzativa di Redion per un sinistro previsto dalla Garanzia assistenza.

Preziosi: gioielli in genere ed oggetti d'oro o di platino o montanti su detti metalli, pietre preziose, perle naturali o di coltura.

Rapina: il reato, previsto all'art. 628 del Codice Penale, commesso da chiunque si impossessi, mediante violenza o minaccia alla persona, della cosa mobile altrui, sottraendola a chi la detiene, per procurare a sé o ad altri un ingiusto profitto.

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

Residenza: il luogo in cui la persona fisica ha la sua dimora abituale.

Ricovero: la degenza comportante pernottamento in Istituto di cura.

ALLEGATO A - GLOSSARIO

Rischio: probabilità che si verifichi il fatto coperto da garanzia, cioè il sinistro.

Scippo: il furto commesso strappando la cosa di mano o di dosso alla persona che la detiene.

Scoperto: importo che rimane a carico dell'Assicurato, espresso in percentuale del danno indennizzabile.

Sinistro: il singolo fatto/avvenimento che si può verificare nel corso di validità dell'Assicurazione e che determina la richiesta di Assistenza o di Garanzia, l'indennizzo del danno subito o il risarcimento dei danni arrecati e che rientra nei termini di Polizza.

Spese mediche /farmaceutiche/ospedaliere: sono da intendersi le spese di intervento chirurgico (onorari del chirurgo, dell'aiuto, dell'assistente, dell'anestesista, diritti di sala operatoria e materiale di intervento) e le spese sanitarie (rette di degenza, consulenze medico specialistiche, medicinali, esami ed accertamenti diagnostici).

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

Terrorismo: è considerato come terrorismo, ogni atto di violenza o minaccia di violenza rivolto ad una collettività indeterminata di persone e perpetrato per motivi politici, religiosi, etnici, ideologici e simili. L'atto di violenza o la minaccia di violenza è tale da diffondere panico, terrore, insicurezza nella popolazione o in parte di essa e ad esercitare influenze su un governo o istituzioni statali per costringere chi ha il potere a prendere decisioni a fare o tollerare soluzioni che non avrebbero accettato in condizioni normali. Non sono considerati come terrorismo i disordini interni. Come tali valgono violenze contro persone o cose commesse in occasione di assembramenti, sommosse o tumulti come pure danni dovuti a saccheggio in rapporto diretto con disordini interni.

Tessera "GROUP": il documento, riportante le condizioni di assicurazione redatto in formato cartaceo od elettronico e rilasciato all'Assicurato prima della partenza.

Tour Operator: la società VERATOUR S.p.A che ha organizzato il viaggio commercializzato.

ALLEGATO A - GLOSSARIO

United States Person: si intendono:

- i cittadini statunitensi e residenti permanenti, indipendentemente da dove si trovino,
- tutte le persone e le società all'interno degli Stati Uniti d'America,
- tutte le società incorporate negli Stati Uniti d'America e le loro filiali ovunque si trovino;

che devono agire in piena conformità con le sanzioni finanziarie degli Stati Uniti d'America.
Si precisa che anche le subsidiaries estere possedute o controllate da società statunitensi e gli stranieri in possesso di beni di origine statunitensi in alcuni casi devono rispettare le sanzioni degli Stati Uniti d'America.

Valore Commerciale: il valore delle cose assicurate determinato tenendo conto del deprezzamento stabilito in relazione a grado di vetustà, tipo, uso, qualità, funzionalità, stato di conservazione.

Valori: valuta a corso legale, titolo di credito in genere, buoni pasto, buoni benzina ed in genere ogni carta – anche in formato elettronico – rappresentante un valore certo e spendibile.

Veicolo: ai sensi degli artt. 47 e successivi del Nuovo Codice della Strada, per veicolo si intende quello ad uso proprio di peso complessivo a pieno carico fino a 3,5 tonnellate con targa italiana ed in particolare:

- autovettura
- rimorchi (carrello appendice; roulotte) trainati da autovetture;
- autocaravan e camper che richiedano per conduzione la patente B;
- motociclo.

Sono esclusi i veicoli a noleggio.

Viaggio: il trasporto, il soggiorno, la locazione, come risultante dal relativo contratto o altro valido titolo o documento di viaggio, che decorre dal momento in cui inizi ad utilizzare il primo servizio turistico contrattualmente convenuto e termina al completo espletamento dell'ultimo servizio previsto dal contratto stesso.