

Edizione 01/2023

Condizioni generali di assicurazione (CGA). Assicurazione viaggi Mastercard® neon.

Europea Assicurazione Viaggi ERV
Casella postale, 4002 Basilea, +41 58 275 27 27
info@erv.ch, www.erv.ch

Informazioni relative alla sua assicurazione

Gentile cliente,

siamo lieti di informarla in merito all'identità dell'assicuratore e ai principali contenuti del contratto d'assicurazione (articolo 3 della legge sul contratto d'assicurazione).

Per facilitare la lettura, questo testo è stato redatto con il solo genere maschile; tuttavia, qualsiasi riferimento a persone comprende senza distinzione soggetti di sesso maschile e femminile.

Chi sono i suoi partner contrattuali?

L'assicuratore che si fa carico dei rischi relativi alla presente assicurazione è: Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA, Dufourstrasse 40, 9001 San Gallo. Responsabile della presente assicurazione è: Europea Assicurazione Viaggi ERV (denominata ERV nelle Condizioni generali d'assicurazione), succursale dell'Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA, con sede in St. Alban-Anlage 56, casella postale, CH-4002 Basilea.

Chi è lo stipulante?

Lo stipulante è neon Switzerland AG (denominata neon nelle Condizioni generali d'assicurazione), Badenerstrasse 557, CH-8048 Zurigo.

Quali persone sono assicurate?

Sulla base del contratto di assicurazione collettiva concluso con lo stipulante, la ERV garantisce alla persona indicata nella polizza assicurativa come titolare di una Mastercard® neon valida ed emessa in Svizzera dallo stipulante, la copertura assicurativa nonché un diritto di credito diretto relativo alle prestazioni assicurative. Le persone co-assicurate sono le seguenti persone che vivono nella stessa economia domestica del titolare della carta: coniuge o partner convivente, genitori, nonni e figli. Sono altresì assicurati i suoi figli minorenni che non vivono nella stessa economia domestica nonché i figli in affido durante le vacanze e gli affiliati minorenni. Sono equiparati a una famiglia due persone che vivono in un'abitazione condivisa con i loro eventuali figli. Questa enumerazione è conclusiva.

Quali sono il diritto o le basi contrattuali applicabili?

Il presente contratto è disciplinato dal diritto svizzero. Qualora la persona assicurata sia domiciliata nel Principato del Liechtenstein, si applicano il diritto e le disposizioni della legge sul contratto d'assicurazione vigenti in questo Paese. Le basi contrattuali sono la polizza assicurativa e le CGA. Per il resto si applica la legge federale sul contratto d'assicurazione.

Quali sono i rischi assicurati e qual è l'estensione della copertura assicurativa?

Gli eventi per i quali la ERV è tenuta a versare le prestazioni sono specificati nelle presenti CGA.

Di quali assicurazioni si tratta?

Oggetto dei contratti sono in linea di massima le assicurazioni contro i danni. Le assicurazioni di somma fissa sono espressamente designate come tali nei documenti contrattuali (p. es. proposta, polizza, CGA).

Quali sono le prestazioni assicurative erogate?

L'ammontare delle prestazioni risp. dei massimali e il genere di prestazioni assicurative sono riportati nelle presenti CGA. Lo stesso vale per eventuali franchigie.

A quanto ammonta il premio dovuto?

Il premio è comunicato esplicitamente nell'ambito della procedura di adesione al contratto di assicurazione collettiva. I dettagli in merito al premio, ai tributi e alle tasse legali (p. es. bollo federale) sono indicati nella polizza oppure nel conteggio dei premi.

Quali obblighi sussistono in sede di stipula?

Ai sensi dell'art. 6 della legge sul contratto d'assicurazione, la persona assicurata, in quanto proponente, è tenuta a rispondere con completezza e veridicità alle domande contenute nella proposta (ad esempio data di nascita, sinistri precedenti). Se al momento della stipula dell'assicurazione la persona assicurata ha fornito una risposta non veritiera o incompleta a una domanda formulata per iscritto o in un'altra forma testuale, la ERV è autorizzata a disdire il contratto entro quattro settimane da quando viene a conoscenza della violazione dell'obbligo di dichiarazione. Se il contratto viene risolto mediante una tale disdetta, si estingue anche l'obbligo di erogare prestazioni per sinistri già occorsi, nella misura in cui il loro verificarsi o la loro entità siano stati influenzati dalle dichiarazioni incomplete o non veritiere. Se sono già state erogate delle prestazioni, può esserne chiesto il rimborso.

Quali altri obblighi hanno le persone assicurate?

Fra i principali obblighi a carico delle persone assicurate rientrano per esempio i seguenti:

- Un eventuale sinistro deve essere immediatamente comunicato alla ERV.
- In caso di accertamenti da parte della ERV, p. es. in caso di sinistro, le persone assicurate sono tenute a collaborare (obbligo di collaborazione).
- In caso di sinistro devono essere adottate misure ragionevoli atte a limitare e ad accertare il danno (obbligo di limitare il danno).

Quando inizia e quando termina la copertura assicurativa?

Il contratto inizia alla data indicata nella polizza assicurativa e dura 12 mesi civili (durata minima). In assenza di disdetta, il contratto è prorogato tacitamente e automaticamente di volta in volta per un ulteriore mese civile.

È possibile disdire il contratto online, nell'app di neon, dopo la scadenza della durata minima alla fine del mese civile in corso. Se è disdetto il contratto della carta di credito «Mastercard® neon», anche questo contratto è disdetto automaticamente. Inoltre, la copertura assicurativa termina mediante disdetta del contratto di assicurazione collettiva tra neon Switzerland AG e la ERV.

Quando si beneficia del diritto di revoca?

La persona assicurata può revocare per iscritto o in un'altra forma testuale la propria proposta relativa alla stipula del contratto o la dichiarazione della sua accettazione. Il termine di revoca è di 14 giorni e decorre dal momento in cui la persona assicurata propone o accetta il contratto. Il termine è rispettato se la persona assicurata notifica la sua revoca alla ERV o a neon Switzerland AG o se consegna la sua notifica di revoca all'ufficio postale l'ultimo giorno del termine di revoca. È escluso un diritto di revoca per le assicurazioni di persone collettive, gli accordi di copertura provvisori e gli accordi con una durata inferiore a un mese. L'eventuale premio annuo/unico resta dovuto qualora un terzo danneggiato rivendichi in buona fede delle pretese nei confronti della ERV.

Perché vengono trattati i dati personali e quali dati di preciso sono oggetto di trattamento?

Tutti i dati personali sono trattati in conformità con la legislazione applicabile sulla protezione dei dati. La ERV è responsabile del trattamento dei suoi dati personali. Nell'informatica sulla protezione dei dati disponibile all'indirizzo www.erv.ch/datenschutz trova ulteriori informazioni sulle finalità del trattamento (p. es. gestione dei contratti d'assicurazione, attività di marketing, tariffazione e creazione di prodotti su misura, esame del rischio ed elaborazione dei sinistri, destinatari in Svizzera e all'estero) nonché i suoi diritti.

Quali sono gli altri punti da osservare?

È determinante in ogni caso il testo del contratto d'assicurazione.

In caso di dubbi a livello di interpretazione e contenuto, fa fede esclusivamente la versione tedesca di tutta la documentazione.

Riepilogo delle prestazioni assicurative

La copertura di viaggio comprende unicamente le prestazioni e le somme d'assicurazione indicate nel seguente riepilogo. Tuttavia, in ogni caso sono determinanti le prestazioni/le somme d'assicurazione dell'assicurazione viaggi stipulata.

Descrizione della prestazione assicurativa	Somme d'assicurazione Importo massimo delle prestazioni in CHF per anno d'assicurazione
	Mastercard® neon
Spese di annullamento	
Mancata fruizione della prestazione	15 000
Protezione SOS (ricerca, recupero e trasporto)	
Centrale emergenze 24 h	incl.
Trasporto all'ospedale	100 000
Spese di ricerca e recupero	100 000
Spese mediche e ospedaliere in tutto il mondo	
Supplemento spese di cura in caso di malattia e infortunio all'estero (età massima 79 anni)	200 000
Volo in ritardo	
Costi supplementari in caso di ritardo del volo >3 ore	1000
Bagagli	
Furto, rapina, ritardo, danneggiamento o distruzione e perdita da parte degli operatori dei trasporti pubblici	2000

Condizioni generali d'assicurazione (CGA)

- 1 Disposizioni generali
- 2 Spese di annullamento
- 3 Protezione SOS
- 4 Spese mediche e ospedaliere in tutto il mondo
- 5 Ritardo del volo
- 6 Bagagli
- 7 Glossario

1 Disposizioni generali

1.1 Persone assicurate, disposizione speciale

- A L'assicurazione è valida solo per le persone con domicilio civile in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein.
- B Immediatamente prima di prenotare la prestazione di viaggio, i malati cronici sono tenuti a richiedere al proprio medico il rilascio di un certificato che ne confermi l'idoneità al viaggio.
- C La copertura assicurativa sussiste se almeno l'80% della prestazione di viaggio è stata pagata con una Mastercard® neon valida (non disdetta o bloccata) emessa dallo stipulante.

1.2 Ambito d'applicazione

L'assicurazione è valida in tutto il mondo.

1.3 Esclusioni generali

Non sono coperti gli eventi:

- a) che si erano già verificati o che erano riconoscibili al momento della stipula dell'assicurazione o della prenotazione della prestazione di viaggio; restano salve le disposizioni concernenti l'aggravamento di malattie croniche (cfr. cifra 1.1 B);
- b) che si verificano in relazione a malattie e infortuni che non sono stati accertati da un medico e attestati mediante certificato medico nel momento in cui si sono manifestati, o sono stati attestati mediante certificati medici ottenuti solo tramite consultazione telefonica;
- c) nell'ambito dei quali il perito (esperto, medico ecc.) che effettua accertamenti sul sinistro è un diretto beneficiario oppure un consanguineo o un parente acquisito della persona assicurata;
- d) che sono la conseguenza di eventi bellici o sono riconducibili al terrorismo;
- e) relativi a scioperi o disordini di qualsiasi genere o eventi naturali, fatta eccezione per il caso di annullamento;
- f) legati a rapimenti;
- g) che sono la conseguenza di ordini delle autorità;
- h) che si verificano in occasione della partecipazione a
 - gare, corse, rally o allenamenti con veicoli a motore o imbarcazioni,
 - gare o allenamenti legati allo svolgimento di attività sportiva a livello professionale o alla pratica di sport estremi,
 - trekking ed escursioni in montagna oltre i 4000 m sul livello del mare,
 - spedizioni,
 - atti temerari (temerarietà) per i quali ci si espone consapevolmente a un pericolo particolarmente elevato, sono determinanti le classificazioni SUVA in vigore;

- i) che si verificano mentre si guida un veicolo a motore o un'imbarcazione senza la necessaria licenza di condurre in corso di validità (conformemente alle disposizioni legali) o se manca l'accompagnatore previsto dalla legge;
- k) che vengono causati da atti oppure omissioni intenzionali o gravemente colposi o che sono dovuti al mancato rispetto dell'obbligo di diligenza comunemente accettato;
- l) che sono causati dall'influsso di alcol, droghe, narcotici o farmaci;
- m) risultanti dall'esecuzione intenzionale di crimini, delitti e al loro tentativo;
- n) causati dalla persona assicurata e riconducibili a suicidio, autolesionismo e al loro tentativo;
- o) che sono causati da radiazioni ionizzanti di qualsiasi tipo, incluse in particolare quelle provocate da trasmutazioni nucleari;
- p) causati da epidemia o pandemia (restano salvi tutti gli eventi assicurati elencati in modo esaustivo).

1.4 Pretese nei confronti di terzi

- A Se la persona assicurata è stata risarcita da un terzo civilmente responsabile o dal suo assicuratore, in base al presente contratto non ha diritto ad alcun indennizzo. Se la ERV è stata citata in giudizio al posto del responsabile, la persona assicurata è tenuta a cedere alla ERV i suoi diritti di responsabilità fino a concorrenza dell'importo delle spese sostenute dalla ERV.
- B In caso di assicurazione multipla (assicurazione facoltativa oppure obbligatoria), la ERV eroga le prestazioni in via sussidiaria, a meno che anche le condizioni dell'altro assicuratore non contemplino una clausola di sussidiarietà. In questo caso si applicano le disposizioni di legge sull'assicurazione multipla.
- C Se sono state stipulate più assicurazioni con società concessionarie, le spese vengono rimborsate soltanto una volta nella loro totalità.

1.5 Altre disposizioni

- A Una volta verificatosi un sinistro, i diritti cadono in prescrizione dopo 5 anni.
- B Per l'avente diritto il foro competente è esclusivamente quello del suo domicilio svizzero o quello della sede della ERV (Basilea).
- C Le prestazioni corrisposte ingiustamente dalla ERV devono essere rimborsate alla stessa entro 30 giorni unitamente alle spese sostenute.
- D Il contratto d'assicurazione è disciplinato esclusivamente dal diritto svizzero, in particolare dalla legge federale sul contratto d'assicurazione (LCA).
- E Nel valutare se un viaggio in un determinato Paese sia ragionevole o meno a causa di scioperi, disordini, guerre o attacchi terroristici, sono determinanti in linea di massima le raccomandazioni vigenti delle autorità svizzere. Queste ultime sono in primo luogo il Dipartimento federale degli affari esteri (DFAE) e l'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP).
- F Di regola, la ERV eroga le prestazioni in CHF. Per la conversione delle valute estere si applica il tasso di cambio in vigore nel giorno in cui la persona assicurata ha sostenuto tali costi.
- G Con il rimborso del sinistro da parte della ERV, la persona assicurata cede su base forfettaria e automaticamente alla ERV la propria pretesa derivante dal contratto d'assicurazione.
- H La ERV offre una copertura assicurativa ed è tenuta a soddisfare richieste di risarcimento danni o a erogare altri tipi di prestazioni spettanti di diritto solo nella misura in cui, così facendo, non venga violata alcuna sanzione o limitazione sancita dalle risoluzioni ONU, né alcuna sanzione commerciale o economica comminata dalla Svizzera, dall'Unione Europea, dal Regno Unito e dagli Stati Uniti d'America.

1.6 Obblighi in caso di sinistro

Le informazioni su come procedere in caso di sinistro sono disponibili nelle presenti CGA e su www.erv.ch/vorgehen.

- A A chi rivolgersi
- in caso di sinistro, rivolgersi al Servizio sinistri della ERV, casella postale, CH-4002 Basilea, tel. +41 58 275 27 27, www.erv.ch/schaden, schaden@erv.ch,
 - in caso di emergenza, rivolgersi alla centrale d'allarme in servizio 24 ore su 24, al numero **+41 848 801 803** o al **numero verde +800 8001 8003**. Tale servizio è disponibile giorno e notte (anche la domenica e nei festivi). La centrale d'allarme consiglierà la procedura più appropriata e organizzerà la necessaria assistenza.
- B La persona assicurata deve fare tutto il possibile, sia prima che dopo il sinistro, per evitare o ridurre e chiarire il sinistro.
- C All'assicuratore
- devono essere fornite tempestivamente le informazioni richieste;
 - vanno consegnati i documenti necessari; e
 - vanno indicate le coordinate di pagamento (IBAN del conto bancario o del conto postale).
- D In caso di malattia o infortunio, è necessario consultare immediatamente un medico; egli deve essere informato in merito ai programmi relativi al viaggio e si devono seguire le sue istruzioni. La persona assicurata/avente diritto deve esonerare i medici che l'hanno curata dal loro segreto professionale nei confronti degli assicuratori.
- E È necessario conservare tutti i documenti in copia originale e gli oggetti danneggiati, e metterli a disposizione su richiesta della ERV.

1.7 Violazione colposa degli obblighi in caso di sinistro

- A In presenza di una violazione colposa degli obblighi in caso di sinistro, l'assicuratore ha il diritto di decurtare l'indennizzo dell'importo di cui sarebbe stato ridotto se la persona assicurata avesse agito conformemente alle condizioni.
- B L'obbligo di prestazione dell'assicuratore decade se ne conseguono danni per l'assicuratore e
- vengono rilasciate intenzionalmente dichiarazioni false,
 - vengono taciute circostanze determinanti o
 - gli obblighi a cui è necessario adempiere (tra gli altri il verbale della polizia, il verbale di accertamento, la conferma e le ricevute) non vengono rispettati.

2 Spese di annullamento

2.1 Periodo di validità e ambito di applicazione

La copertura assicurativa inizia con la stipula dell'assicurazione oppure, qualora sussista già una copertura assicurativa, con la prenotazione della prestazione di viaggio e termina con l'inizio della prestazione di viaggio assicurata (check-in, utilizzo del mezzo di trasporto prenotato ecc.). La copertura è valida in tutto il mondo.

2.2 Eventi assicurati

A La ERV accorda la copertura assicurativa qualora la persona assicurata non sia in grado di usufruire della prestazione di viaggio prenotata in seguito a uno degli eventi sottoelencati, a condizione che ciò sia avvenuto dopo la stipula dell'assicurazione o la prenotazione della prestazione di viaggio:

- malattia grave imprevedibile, lesioni gravi, gravi complicazioni della gravidanza o decesso di una persona assicurata, di una persona partecipante al viaggio, di una persona non partecipante al viaggio ma molto vicina alla persona assicurata o del/della sostituto/a diretto/a sul posto di lavoro, di modo che la presenza in loco della persona assicurata sia indispensabile;
- sciopero (fatta salva la partecipazione attiva) concernente l'itinerario previsto all'estero;
- disordini di qualsiasi genere o eventi naturali presso la destinazione del viaggio, se questi mettono concretamente in pericolo la vita e i beni della persona assicurata;
- gravi danni ai beni della persona assicurata presso il suo luogo di domicilio in seguito a incendio, eventi naturali, furto o danni causati dall'acqua, di modo che la sua presenza a casa sia indispensabile;
- guasto o ritardo, entrambi dovuti a difetti tecnici o infortunio personale, dei mezzi di trasporto pubblici da utilizzare per raggiungere il luogo ufficiale di partenza (aeroporto, stazione, porto o banchina) nel Paese di domicilio;
- se nei 30 giorni precedenti la partenza:
 - la persona assicurata viene inaspettatamente assunta da un nuovo datore di lavoro con rapporto d'impiego a tempo indeterminato (sono escluse promozioni e simili) oppure
 - il contratto di lavoro della persona assicurata viene disdetto dal datore di lavoro per motivi non imputabili alla persona assicurata;
- furto di titoli di viaggio, passaporto o carta d'identità.

B Se la persona che provoca l'annullamento a causa di un evento assicurato non è né un consanguineo né un parente acquisito della persona assicurata, il diritto alle prestazioni sussiste solo se quest'ultima dovrebbe altrimenti intraprendere il viaggio da sola.

C Se la persona assicurata soffre di una malattia cronica che al momento della stipula dell'assicurazione o della prenotazione della prestazione di viaggio apparentemente non ne comprometteva la fruizione, la ERV corrisponderà le spese assicurate sostenute qualora la prestazione di viaggio debba essere annullata a causa di un aggravamento acuto grave e inatteso della malattia o del conseguente decesso della persona assicurata (fatto salvo che al momento della prenotazione della prestazione di viaggio l'idoneità al viaggio sia stata confermata da un medico mediante il rilascio di un certificato, cfr. cifra 1.1 B).

2.3 Prestazioni assicurate

A Per la valutazione del diritto all'erogazione delle prestazioni è determinante l'evento che fa scattare l'annullamento della prestazione di viaggio. Gli eventi precedenti o successivi non vengono presi in considerazione.

B Al verificarsi dell'evento assicurato, la ERV copre le spese di annullamento effettivamente sostenute (escluse spese amministrative, tasse di sicurezza e tasse aeroportuali).

Nel complesso questa prestazione è limitata al prezzo del pacchetto o alla somma assicurata.

C La ERV rimborsa i costi aggiuntivi legati al ritardo dell'inizio del viaggio se, in seguito al verificarsi dell'evento assicurato, non è possibile usufruire della prestazione di viaggio al momento previsto; questa prestazione è limitata fino a concorrenza del prezzo della prestazione di viaggio o della somma d'assicurazione per le spese di annullamento stabilita nella polizza assicurativa.

2.4 Esclusioni

Si esclude il versamento di prestazioni se:

- il fornitore di prestazioni (tour operator, locatore, organizzatore ecc.) annulla la prestazione concordata o avrebbe dovuto annullarla per motivi oggettivi, ciò vale in particolare per i viaggi tutto compreso;
- la malattia che ha portato all'annullamento rappresenta una complicazione o la conseguenza di un trattamento medico o di un'operazione già pianificati alla data di inizio dell'assicurazione o al momento della prenotazione della prestazione di viaggio;
- una malattia o le conseguenze di un infortunio, di un'operazione o di un intervento medico sussistevano già al momento della prenotazione del viaggio e la persona assicurata non è guarita entro la data della partenza;
- l'annullamento è dovuto a una malattia psichica o a un disturbo psicosomatico, – e tale fattispecie non può essere constatata e attestata da uno specialista in ambito psichiatrico il giorno dell'annullamento e, – per le persone che svolgono un'attività come dipendenti, se tale annullamento non può essere avvalorato da una relativa conferma di assenza (al 100%) da parte del datore di lavoro per tutto il periodo in cui non si è in grado di viaggiare attestato dal medico.

2.5 Procedura in caso di sinistro

A Il fornitore dei servizi prenotati (agenzia di viaggi, impresa di trasporti, locatore ecc.) deve essere informato immediatamente dopo il verificarsi dell'evento.

B I seguenti documenti devono essere presentati alla ERV

- conferma della prenotazione/fattura relativa al pacchetto e fatture concernenti le spese d'annullamento o le spese di viaggio successive (originali);
- certificato medico dettagliato o certificato di decesso o altro certificato ufficiale;
- originale o copia dell'estratto conto della carta di credito da cui risulti che almeno l'80% della prestazione di viaggio è stato pagato con la Mastercard® neon.

3 Protezione SOS (ricerca, recupero e trasporto)

3.1 Periodo di validità e ambito di applicazione

La copertura assicurativa inizia con la stipula dell'assicurazione oppure, qualora sussista già una copertura assicurativa, con l'inizio della prestazione di viaggio assicurata (check-in, utilizzo del mezzo di trasporto prenotato ecc.) e termina dopo la scadenza della prestazione di viaggio (durata massima del viaggio: 90 giorni). La copertura è valida in tutto il mondo.

3.2 Eventi assicurati

A La ERV garantisce la copertura assicurativa a seguito di malattia grave e imprevedibile, lesioni gravi o decesso della persona assicurata.

B Se la persona assicurata soffre di una malattia cronica che al momento della stipula dell'assicurazione, o della prenotazione, o prima dell'inizio della prestazione di viaggio apparentemente non ne comprometteva la fruizione, la ERV corrisponderà le spese assicurate dovute a un aggravamento acuto grave e inatteso della malattia o al conseguente decesso della persona assicurata (fatto salvo che al momento della prenotazione della prestazione di viaggio l'idoneità al viaggio sia stata confermata da un medico mediante il rilascio di un certificato, cfr. cifra 1.1 B).

3.3 Prestazioni assicurate

A Per la valutazione del diritto all'erogazione delle prestazioni è determinante l'evento che provoca i costi. Gli eventi precedenti o successivi non vengono presi in considerazione.

B Al verificarsi dell'evento assicurato, la ERV copre:

- i costi per il trasferimento all'ospedale più vicino indicato per il trattamento; soltanto i medici della ERV decideranno in merito alla necessità, alla tipologia e alle tempistiche di questa prestazione;
- i costi delle operazioni di ricerca e salvataggio necessarie, qualora la persona assicurata sia scomparsa o debba essere portata in salvo. La decisione in merito alla necessità, alla tipologia e alle tempistiche di queste prestazioni spetta alla ERV.

3.4 Obblighi in caso di sinistro

La persona assicurata è tenuta a richiedere le prestazioni tramite la centrale d'allarme e a farle approvare preventivamente dalla stessa o dalla ERV. In caso contrario le prestazioni sono limitate a un massimo di CHF 400.– a persona ed evento.

3.5 Esclusioni

Si esclude il versamento di prestazioni se:

- il fornitore di prestazioni (tour operator, locatore, organizzatore ecc.) modifica o annulla la prestazione concordata o avrebbe dovuto modificarla o annullarla per motivi oggettivi; ciò vale in particolare per i viaggi tutto compreso;
- si è fatto ricorso a prestazioni per malattia senza indicazione medica (p. es. in presenza assistenza medica adeguata in loco) e non è stato consultato un medico in loco;
- la malattia che genera i costi rappresenta una conseguenza o una complicazione di un trattamento medico o di un'operazione già pianificati alla data di inizio dell'assicurazione o al momento della prenotazione o prima dell'inizio della prestazione di viaggio.

4 Spese mediche e ospedaliere in tutto il mondo

4.1 Disposizione speciale, ambito di applicazione e periodo di validità

La copertura assicurativa inizia con la stipula dell'assicurazione oppure, qualora sussista già una copertura assicurativa, con l'inizio della prestazione di viaggio assicurata (check-in, utilizzo del mezzo di trasporto prenotato ecc.) e termina dopo la scadenza della prestazione di viaggio (durata massima del viaggio: 90 giorni). La copertura è valida in tutto il mondo, a eccezione della Svizzera. L'assicurazione è valida esclusivamente per le persone che hanno stabilito il proprio domicilio civile o la propria residenza abituale in Svizzera e non hanno ancora raggiunto l'80° anno di età.

4.2 Infortuni non assicurati

Non sono assicurati:

- infortuni occorsi durante il servizio militare all'estero;
- infortuni occorsi durante l'esercizio di una professione artigianale;
- infortuni legati alla pratica del paracadutismo oppure occorsi durante il pilotaggio di aeromobili e apparecchi volanti;
- infortuni occorsi alla persona assicurata quale passeggero di un velivolo.

4.3 Malattie non assicurate

Non sono assicurati:

- esami di controllo generali e controlli di routine;
- sintomi, malattie e relative conseguenze o complicazioni già presenti all'inizio della copertura assicurativa;
- malattie derivanti da misure mediche profilattiche, diagnostiche o terapeutiche (p. es. vaccinazioni, trattamenti radianti), a meno che queste non si siano rese necessarie in seguito a una malattia assicurata
- patologie dentali o mandibolari;
- conseguenze di misure contraccettive o abortive;
- gravidanza e parto nonché relative complicazioni;
- gli stati di affaticamento ed esaurimento, i disturbi nervosi, psichici o psicosomatici.

4.4 Prestazioni ed eventi assicurati

In caso di malattia o infortunio, la ERV rimborsa le spese sostenute all'estero per il trattamento ambulatoriale o il ricovero ospedaliero nel reparto comune in complemento alle assicurazioni sociali svizzere previste per legge (LAMal, LAINF)

e tenendo conto delle prestazioni di eventuali altre assicurazioni complementari, come segue:

- provvedimenti terapeutici necessari dal punto di vista medico (incl. medicinali), che vengono prescritti o eseguiti da medici/chiropratici abilitati;
- degenze ospedaliere prescritte dal medico (incl. spese di vitto) e servizi forniti da personale infermieristico qualificato per tutta la durata dei provvedimenti terapeutici;
- primo acquisto, noleggio, sostituzione o riparazione di ausili medici, come protesi, occhiali o apparecchi acustici, purché siano conseguenza di un infortunio e siano stati prescritti da un medico;
- spese di salvataggio e di trasporto necessarie dal punto di vista medico fino al più vicino ospedale idoneo al trattamento, per un massimo del 10% della somma d'assicurazione. Queste prestazioni vengono erogate fino a 90 giorni dopo il termine del periodo di assicurazione concordato, a condizione che l'evento assicurato (malattia o infortunio) si sia verificato durante il periodo assicurato in questione.

4.5 Esclusioni

Non sono assicurati:

- franchigie di altre assicurazioni;
- partecipazione a disordini e dimostrazioni di qualsiasi genere;
- prestazioni per malattie e infortuni preesistenti all'inizio della copertura assicurativa, ad eccezione dell'aggravamento acuto e imprevedibile dello stato di salute dovuto a una malattia cronica;
- prestazioni concernenti trattamenti o cure eseguiti all'estero, se la persona assicurata si è recata nel Paese estero appositamente per tale scopo;
- trattamenti non eseguiti secondo metodi scientifici comprovati per efficacia, appropriatezza ed economicità (art. 32 e 33 LAMal);
- riduzioni delle prestazioni effettuate da altre compagnie di assicurazione.

4.6 Garanzia di assunzione dei costi

Nel caso di trattamenti particolarmente costosi, nell'ambito di questa assicurazione la ERV concede garanzie di copertura dei costi (direttamente all'ospedale) per tutte le degenze ospedaliere, in complemento alle assicurazioni sociali svizzere previste per legge (LAMal, LAINF) e tenendo conto delle prestazioni di eventuali altre assicurazioni complementari. La ERV non fornisce invece garanzie di assunzione dei costi per i trattamenti ambulatoriali (spese per medici, farmaci e farmacisti).

5 Ritardo del volo

5.1 Ambito di applicazione, periodo di validità, disposizione speciale

La copertura assicurativa inizia con la stipula dell'assicurazione oppure, qualora sussista già una copertura assicurativa, con l'inizio della prestazione di viaggio assicurata (check-in, utilizzo del mezzo di trasporto prenotato ecc.) e termina dopo la scadenza della prestazione di viaggio (durata massima del viaggio: 90 giorni). La copertura è valida in tutto il mondo.

5.2 Prestazione ed evento assicurato

Se si perde la coincidenza tra due voli a causa di un ritardo di almeno 3 ore esclusivamente per colpa della compagnia aerea del primo volo, la ERV copre, in complemento alle prestazioni della compagnia aerea, le spese aggiuntive (albergo, nuova prenotazione, collegamenti telefonici) necessarie per il proseguimento della prestazione di viaggio. Tale prestazione è limitata alla somma assicurata.

5.3 Esclusioni

Le prestazioni sono escluse se la persona assicurata è responsabile del ritardo.

6 Bagagli

6.1 Ambito di applicazione, periodo di validità, disposizione speciale

La copertura assicurativa inizia con la stipula dell'assicurazione oppure, qualora sussista già una copertura assicurativa, con l'inizio della prestazione di viaggio assicurata (check-in, utilizzo del mezzo di trasporto prenotato ecc.) e termina dopo la scadenza della prestazione di viaggio (durata massima del viaggio: 90 giorni). La copertura è valida in tutto il mondo.

6.2 Oggetti assicurati

- Sono assicurati tutti gli oggetti che le persone assicurate portano con sé durante il viaggio per esigenze personali.
- Per quanto riguarda attrezzature sportive, sedie a rotelle e passeggini, la copertura assicurativa si applica esclusivamente durante il trasporto con i mezzi pubblici e fintanto che questi oggetti sono sotto la custodia dell'impresa di trasporti.

6.3 Oggetti non assicurati

Non sono assicurati:

- contanti e biglietti (fatto salvo la cifra 6.5), titoli, atti e documenti di qualsiasi genere (fatto salvo la cifra 6.5), software, metalli preziosi, pietre preziose e perle, francobolli, merci, campioni e oggetti di valore artistico o da collezione, strumenti musicali, veicoli a motore, biciclette, rimorchi, barche, tavole da surf, caravan e aerei, accessori compresi per ciascuno di essi;
- oggetti acquistati o ricevuti in regalo durante il viaggio (p. es. souvenir), che non sono necessari per esigenze personali durante il viaggio;
- oggetti di valore coperti da un'assicurazione speciale;
- oggetti portati in viaggio non per uso personale (regali, articoli/beni destinati a terzi ecc.).

6.4 Eventi assicurati

Sono assicurati:

- furto, furto con scasso, rapina;
- danneggiamento, distruzione;
- smarrimento durante il trasporto effettuato con mezzi pubblici;
- consegna tardiva (almeno 6 ore) effettuata con un mezzo di trasporto pubblico;
- se si pratica il campeggio, gli eventi ai sensi della cifra 6.4 sono assicurati solo nei campeggi ufficiali.

6.5 Prestazioni assicurate

A Per la valutazione del diritto all'erogazione delle prestazioni è determinante il momento dell'evento in cui il bagaglio è interessato da un evento assicurato.

B L'assicuratore fornisce le seguenti prestazioni fino all'importo massimo per sinistro indicato nel riepilogo delle prestazioni assicurative:

- in caso di danno totale agli oggetti assicurati, il valore a nuovo;
- in caso di danno parziale, i costi di riparazione, tuttavia non oltre il valore a nuovo;
- contanti e biglietti esclusivamente in caso di rapina, fino al 20% della somma d'assicurazione;
- danni in seguito a rottura fino al 20% della somma d'assicurazione;
- occhiali, lenti a contatto, protesi e sedie a rotelle fino al 20% della somma d'assicurazione;
- le spese per la nuova emissione/realizzazione, in caso di furto o perdita di passaporti, carte d'identità, licenze di condurre, licenze di circolazione e di altri documenti simili nonché di chiavi;
- in caso di furto o smarrimento di carte di credito e telefoni cellulari, l'organizzazione (ma non i costi) del blocco;
- per gli oggetti non di valore lasciati in un veicolo, su una barca o in una tenda chiusi a chiave, fino al 50% della somma d'assicurazione.

6.6 Esclusioni

Si esclude il versamento di prestazioni in caso di:

- sinistri dovuti a usura, deperimento, agenti atmosferici, imballaggi o qualità degli oggetti carenti o deteriorati;
- sinistri in seguito ad abbandono, spostamento, perdita, caduta;
- oggetti che vengono lasciati in un luogo accessibile a tutti, al di fuori della sfera d'influenza della persona assicurata, anche solo per breve tempo;
- oggetti per i quali non è stata adottata una soluzione commisurata al loro valore in termini di custodia;
- oggetti di valore lasciati in un veicolo, su una barca o in una tenda o consegnati a un'impresa specializzata affinché vengano trasportati, e fintanto che questi oggetti sono sotto la custodia di tale impresa;
- oggetti lasciati su o in veicoli, barche o tende durante la notte (dalle 22 alle 6).

6.7 Obblighi in viaggio

A Gli oggetti di valore, quando non vengono indossati o utilizzati, devono:

- essere consegnati per la custodia a una struttura ricettiva o a un guardaroba custodito oppure
- essere riposti in un luogo a parte munito di apposita serratura, all'interno di una stanza chiusa a chiave e non accessibile a chiunque. Borse di qualsiasi genere, beauty-case, ventiquattrore o portagioie non sono considerati contenitori sufficientemente sicuri.

B È obbligatorio seguire i consigli del Dipartimento federale degli affari esteri (DFAE) relativi alla destinazione del viaggio, in particolare quelli inerenti alla criminalità in loco e alle relative misure precauzionali.

6.8 Procedura in caso di sinistro

A La persona assicurata deve:

- in caso di furto o rapina, richiedere entro 48 ore un'indagine ufficiale o far mettere a verbale l'accaduto al più vicino posto di polizia (rapporto della polizia, denuncia di smarrimento del biglietto aereo ecc.);
- in caso di danneggiamento o perdita del bagaglio durante il trasporto da parte del personale di competenza (direzione dell'hotel, guida, impresa di trasporti ecc.), chiedere immediatamente che venga rilasciato un verbale di accertamento in merito alle cause, alle circostanze e all'entità del sinistro e richiedere un risarcimento;
- al ritorno, dopo aver usufruito della prestazione di viaggio, notificare immediatamente l'accaduto all'assicuratore per iscritto o in un'altra forma testuale e motivare le richieste.

B Non appena constatato un sinistro, la persona assicurata deve comunicarlo immediatamente:

in caso di sinistro, rivolgersi al Servizio sinistri della ERV, casella postale, CH-4002 Basilea, n. di telefono +41 58 275 27 27, www.erv.ch/schaden, schaden@erv.ch.

C I seguenti documenti devono essere presentati all'assicuratore:

- originale del verbale di accertamento (rapporto della polizia, denuncia di smarrimento del biglietto aereo ecc.);
 - originale della conferma, ricevuta/e o conferma/e d'acquisto.
- Gli oggetti danneggiati dovranno essere lasciati a disposizione dell'assicuratore;
- originale o copia dell'estratto conto della carta di credito da cui risulti che almeno l'80% della prestazione di viaggio è stato pagato con la Mastercard® neon.

7 Glossario

A Attrezzature sportive

Per attrezzature sportive si intendono tutti gli oggetti necessari alla pratica di un'attività sportiva (biciclette ed e-bike, sci, tavole da snowboard, fucili da caccia, attrezzature per immersioni subacquee e da golf, racchette, tavole da SUP, ecc.), accessori compresi.

Ausili medici

Si considerano ausili medici tutti gli oggetti indispensabili ai fini di un trattamento o di un esame (sedie a rotelle, protesi, apparecchi per la terapia respiratoria, medicamenti soggetti a prescrizione medica, occhiali da vista, lenti a contatto, ecc.).

D Disordini di qualsiasi genere

Atti di violenza diretti contro persone e cose, perpetrati durante assembramenti, sommosse o tumulti.

E Epidemia

Un'epidemia è una malattia che viene contratta da un numero molto elevato di persone nell'ambito di una determinata zona geografica e in un determinato arco temporale.

Estero

Non sono considerati Paesi esteri la Svizzera e la nazione in cui la persona assicurata ha il proprio domicilio permanente.

Evento naturale

Evento naturale improvviso e imprevedibile di carattere catastrofico. L'evento dannoso è innescato da processi geologici o meteorologici.

I Infortunio

È considerato infortunio qualsiasi influsso dannoso, improvviso e involontario, apportato al corpo umano da un fattore esterno straordinario che comprometta la salute fisica, mentale o psichica o provochi la morte.

Isolamento/quarantena

L'isolamento o la quarantena sono misure mirate a interrompere le catene di contagio e quindi ad arginare l'ulteriore diffusione di una malattia infettiva.

L Luogo/Stato di domicilio

Lo Stato di domicilio è la nazione in cui la persona assicurata ha il proprio domicilio civile o in cui soggiorna abitualmente oppure in cui aveva domicilio civile prima dell'inizio del soggiorno assicurato.

M Malattia

Per malattia si intende qualsiasi danno alla salute fisica, mentale o psichica che non sia il risultato di un incidente e che richieda un esame o un trattamento medico o che comporti un'incapacità lavorativa.

Mezzi di trasporto pubblici/Velivoli

I mezzi di trasporto pubblici e i velivoli includono tutti gli aeromobili, i veicoli di terra e i natanti autorizzati al trasporto pubblico di passeggeri/e. Non rientrano tra i mezzi di trasporto pubblico quelli operanti nell'ambito di giri turistici/giri in aereo o in elicottero, nonché i veicoli a noleggio e i taxi.

N Negligenza grave

Si tratta di negligenza grave quando viene violato un obbligo di prudenza elementare, la cui osservanza è imposta a ogni persona ragionevole che si trovi nella medesima situazione.

O Oggetti di valore

Per oggetti di valore si intendono, tra le altre cose, gioielli contenenti o realizzati con metalli preziosi, orologi, notebook/laptop con relativi accessori, hardware, attrezzature fotografiche, cinematografiche e audio con relativi accessori. Sono considerati inoltre di valore tutti gli oggetti che presentano un valore a nuovo superiore a CHF 2000.-.

Ordine delle autorità

Per ordine delle autorità si intende qualsiasi direttiva o decisione emessa da un'autorità ufficiale (detenzione, divieto di ingresso o di uscita, chiusura delle frontiere e/o dello spazio aereo, quarantena, ecc.). Tale ordine ha carattere obbligatorio.

P Pandemia

Per pandemia si intende la diffusione a livello internazionale e globale di un'epidemia.

Persone assicurate

La persona assicurata è il partner contraente/cliente di neon e la cerchia di persone descritta nelle CGA. Le persone assicurate sono coloro che beneficiano della copertura assicurativa.

Prestazione di viaggio

Per prestazioni di viaggio si intendono, ad esempio, la prenotazione di un volo, di un viaggio in nave, autobus o treno, di un transfer in autobus o di un diverso trasporto verso il luogo di soggiorno o il rientro da tale luogo oppure la prenotazione in loco di una camera in hotel, di un appartamento per le vacanze, di un camper, di una casa galleggiante o il noleggio di uno yacht.

R Rapina

Furto effettuato ricorrendo all'uso o a minacce di violenza.

S Spedizione

Per spedizione si intende un viaggio di scoperta o ricerca scientifica che si svolge per più giorni in regioni remote e inesplorate oppure un'escursione in montagna che parte da un campo base e si spinge fino ad altezze superiori ai 7000 m s.l.m. Sono incluse anche le escursioni in zone pianeggianti estremamente isolate, come ai Poli, ai deserti del Gobi o del Sahara, alla foresta vergine della regione amazzonica o in Groenlandia, nonché l'esplorazione di specifiche reti di grotte.

Sport estremi

Esercizio di discipline sportive fuori del comune, durante il quale la persona interessata è esposta a massimo stress fisico e psichico. Sono determinanti, tra l'altro, le classificazioni Suva in vigore.

Stipulante

Lo stipulante è la persona che ha sottoscritto un contratto d'assicurazione con la ERV.

Svizzera

L'ambito di applicazione «Svizzera» comprende la Svizzera e il Principato del Liechtenstein.

T Terrorismo

Per terrorismo si intende qualsiasi atto o minaccia di violenza per scopi politici, religiosi, etnici, ideologici o simili. Il ricorso o la minaccia di ricorso alla violenza è teso a diffondere paura o terrore fra la popolazione o parte di essa oppure a esercitare una determinata influenza su un governo o su istituzioni statali.