

EUROP ASSISTANCE  
 COURT

## Condizioni Generali e Istruzioni

### DEFINIZIONI

**ASSICURAZIONI:** Sono le coperture assicurative garantite all'utente da Compagnie di Assicurazione in forza di speciali polizze stipulate da Europ Assistance per conto dell'utente stesso.

Pagamento delle spese mediche, farmaceutiche ed ospedaliere

**CASA:** Fabbricato o porzione di fabbricato luogo di residenza dell'utente che deve essere:

Situato in territorio italiano.

Adibito ad esclusivo uso abitativo.

Residenza anagrafica dell'utente.

**CENTRALE OPERATIVA:** È la struttura di Europ Assistance, costituita da: medici, tecnici, operatori, che, in funzione 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno, provvede al contatto telefonico con l'utente e organizza le prestazioni previste dal Servizio.

**DECORRENZA:** È la data del primo pagamento del corrispettivo del Servizio.

### DIRATA E RINNOVO

Fino al 31 Dicembre di ogni anno, sempreché il Servizio non sia stato rifiutato e sempreché l'addebito del costo del Servizio sia stato effettuato.

Il diritto alle prestazioni si rinnoverà tacitamente di anno in anno, salvo contraria comunicazione da parte della Banca entro il 30 Novembre di ogni anno oppure salvo rinuncia da parte dell'utente in uno dei modi previsti (rifiuto espresso, restituzione del libretto, rifiuto dell'addebito) entro il 28 Febbraio di ciascun anno.

**ESTENSIONE TERRITORIALE:** Tutti i Paesi del Mondo ove l'utente ha subito l'evento che ha originato il diritto alla prestazione. La durata massima della copertura per ciascun periodo di permanenza continuata all'estero nel corso dell'anno di validità del Servizio è di ,60 gg. consecutivi.

**EVENTO:** Il singolo fatto o avvenimento che si può verificare nel corso di validità del Servizio e che determina la richiesta di assistenza dell'utente.

## Condizioni Generali e Istruzioni

**INFORTUNIO:** Ogni evento dovuto a causa fortuita, violenta ed esterna che produce lesioni corporali obiettivamente constatabili.

**IN VIAGGIO:** Qualunque località ad oltre 20 km dal comune di residenza dell'utente.

**MALATTIA:** Ogni alterazione dello stato di salute non dipendente da infortunio.

**MALATTIA IMPROVVISA:** Malattia di acuta insorgenza di cui l'utente non era a conoscenza e che comunque non sia una manifestazione, seppure improvvisa, di un precedente morbo noto all'utente.

**MALATTIA PREESISTENTE:** Malattia che sia l'espressione o la conseguenza diretta di situazioni patologiche croniche o preesistenti alla decorrenza del Servizio.

**PRESTAZIONI:** Sono le assistenze e le eventuali assicurazioni prestate da Europ Assistance agli utenti.

**SERVIZI:** I quattro pacchetti di prestazioni di assistenza:

MEDICO NOSTOP  SERVICE NOSTOP  EXPERT NOPROBLEM  CASA NOPROBLEM

**UTENTE:** Ciascuna persona fisica residente in Italia, in qualità di titolare o contitolare di Conto Corrente (anche nella forma di Conto Risparmio e Conto Numero Uno) intrattenuto presso la Banca Commerciale Italiana, per il quale sia stato pagato il corrispettivo del Servizio, nonché tutti i componenti del suo nucleo familiare conviventi (che risultano dallo stato di famiglia).

Non ha diritto ad usufruire del Servizio di Assistenza Personale chi lo abbia espressamente rifiutato oppure abbia rinunciato in uno dei modi previsti.

Il Servizio non viene prestato anche nel caso in cui il corrispettivo dello stesso non sia stato addebitato in dipendenza del venir meno del rapporto di conto corrente con la Banca.

Sono esclusi i conti correnti di pertinenza di Società di Capitale, di s.a.s. e di s.n.c. Nel caso di conti coimpegnati sia con facoltà di firma disgiunta che con facoltà di firma congiunta, nessuno dei titolari potrà fruire del Servizio di Assistenza Personale se anche da uno solo di essi il Servizio stesso sia stato rifiutato in uno qualsiasi dei modi sopra previsti.

## PRESTAZIONI MEDICO NOSTOP

**DELIMITAZIONI**

Le prestazioni del servizio MEDICO NOSTOP non sono dovute:

- Per malattie neuropsichiatriche, per malattie dipendenti dalla gravidanza dopo il sesto mese e dal puerperio.
- Per malattie preesistenti.
- Per malattie e infortuni conseguenti e derivanti da abuso di alcoolici o psicofarmaci nonché dall'uso non terapeutico di stupefacenti e allucinogeni.
- Per gli infortuni derivanti dallo svolgimento delle seguenti attività: alpinismo con scalata di rocce o accesso a ghiacciai, salti dal trampolino con sci o idrosci, guida ed uso di guidoslitte, sports aerei in genere, atti di temerarietà, corse e gare automobilistiche, moto nautiche e motociclistiche e relative prove e allenamenti nonché tutti gli infortuni sofferti in conseguenza di attività sportive svolte a titolo professionale.
- Per espianto e/o trapianto di organi.

Le prestazioni del servizio MEDICO NOSTOP sono fornite fino a tre volte per ciascun tipo di prestazione per ciascun anno di validità del Servizio, fermo restando che l'importo globale degli indennizzi corrisposti non potrà superare i massimali complessivi previsti.

**ASSISTENZA MEDICA DOMICILIARE****1. CONSULENZA MEDICA****Quando:**

È necessario valutare lo stato di salute dell'utente per decidere quale sia la prestazione più opportuna da effettuare in suo favore.

**Come:** Tramite un collegamento telefonico diretto effettuato dai medici della Centrale Operativa di EUROP ASSISTANCE e l'utente o il medico che l'ha in cura sul posto.

**Istruzioni:**

Comunicare il nome dell'eventuale medico curante e il suo recapito telefonico.

**2. INVIO DI UN MEDICO A DOMICILIO IN CASI DI URGENZA****Quando:**

L'utente necessita di un medico dalle ore 20 alle ore 8 o nei giorni festivi e non riesce a reperirlo.

**Come:**

Una volta accertata la necessità della prestazione da parte del medico della Centrale Operativa, EUROP ASSISTANCE provvederà ad inviare, a proprie spese, uno dei medici convenzionati.

In caso di non disponibilità immediata di uno dei medici convenzionati, EUROP ASSISTANCE può organizzare il trasferimento dell'utente in un centro di pronto soccorso mediante autoambulanza.

**Istruzioni:**

Comunicare il motivo della sua richiesta e specificare il luogo in cui si trova e il recapito telefonico.

**3. TRASPORTO IN AUTOAMBULANZA IN ITALIA****Quando:**

L'utente, previo accertamento del medico della Centrale Operativa di EUROP ASSISTANCE, necessita di un trasporto in autoambulanza.

**Come:**

Con l'invio di tale mezzo da parte di EUROP ASSISTANCE che ne tiene a proprio carico le spese fino ad un massimale di Lire 700.000 per anno, con un massimo di Lire 250.000 per evento, oppure con il rimborso delle spese sostenute su presentazione di regolari giustificativi nei limiti dei massimali sopra indicati.

**Istruzioni:**

Se EUROP ASSISTANCE non ha procurato direttamente l'autoambulanza, inviare la ricevuta della spesa sostenuta per averne il rimborso.

**4. ORGANIZZAZIONE PER IL REPERIMENTO DEI LUOGHI DI CURA****Quando:**

L'utente deve sottoporsi ad un intervento chirurgico.

**Come:**

I medici della Centrale Operativa di EUROP ASSISTANCE, previa approfondita analisi del quadro clinico dell'utente ed in accordo con il medico curante, non ritenendo effettuabile, per caratteristiche obiettive, l'intervento chirurgico nell'ambito

dell'organizzazione ospedaliera della regione di residenza dell'utente, individueranno e prenoteranno, tenuto conto delle disponibilità esistenti, un centro ospedaliero attrezzato per l'intervento in Italia.

**Istruzioni:**

Comunichi il nome dell'eventuale medico curante e il suo recapito telefonico.

**5. TRASFERIMENTO IN UN CENTRO OSPEDALIERO ATTREZZATO IN ITALIA****Quando:**

L'utente è affetto da una patologia che, per caratteristiche obiettive, viene ritenuta non curabile nell'ambito dell'organizzazione ospedaliera della regione di residenza dell'utente.

**Come:**

Qualora i medici della Centrale Operativa di EUROP ASSISTANCE, previa analisi del quadro clinico dell'utente e d'intesa con il medico curante, riscontrino giustificati motivi per il trasferimento dell'utente in un centro ospedaliero adeguato alla cura della patologia da cui è affetto, EUROP ASSISTANCE provvederà a proprio carico, a organizzare il trasporto dell'utente con il mezzo più idoneo:

- L'aereo sanitario.
- L'aereo di linea classe economica eventualmente in barella.
- Il treno prima classe e, occorrendo, il vagone letto.
- L'autoambulanza (senza limiti di chilometraggio).

Il trasporto è interamente organizzato da EUROP ASSISTANCE ed effettuato a sue spese, inclusa l'assistenza medica od infermieristica durante il viaggio, se necessita.

La prestazione viene fornita:

- Dal giorno di decorrenza del Servizio per trasferimenti resi necessari da infortunio.
- Dal 120° giorno successivo a quello di apertura del conto corrente o di adesione al Servizio per trasferimenti resi necessari da malattia.

**6. RIENTRO DAL LUOGO DI CURA IN ITALIA AL DOMICILIO****Quando:**

L'utente in conseguenza della prestazione di cui al punto 5 che precede viene dimesso dal centro ospedaliero dopo la degenza.

**Come:**

Con il mezzo che i medici della Centrale Operativa di EUROP ASSISTANCE ritengono più idoneo alle condizioni dell'utente:

- L'aereo di linea, classe economica, eventualmente in barella.
- Il treno, prima classe e, occorrendo, il vagone letto.
- L'autoambulanza (senza limiti di chilometraggio).

Il trasporto è interamente organizzato da EUROP ASSISTANCE ed effettuato a sue spese, inclusa l'assistenza medica od infermieristica durante il viaggio, se necessita.

**Istruzioni:**

Comunichi a EUROP ASSISTANCE l'ospedale ed il reparto presso cui è ricoverato, unitamente al nome e recapito telefonico del medico che l'ha in cura, affinché il Servizio Medico di EUROP ASSISTANCE possa stabilire i necessari contatti.

**7. INVIO DI UN INFERMIERE AL DOMICILIO****Quando:**

L'utente, nella settimana successiva al rientro da un ricovero in ospedale, ha bisogno di essere assistito da un infermiere.

**Come:**

EUROP ASSISTANCE procurerà direttamente all'utente un infermiere a tariffa controllata assumendosene l'onorario fino ad un massimo di Lire 100.000 al giorno e fino a 3 giorni consecutivi.

**ASSISTENZA MEDICA IN VIAGGIO**

Le prestazioni che seguono sono fornite in caso di infortunio o malattia improvvisa sopravvenuti quando l'utente si trova in viaggio per vacanze o per lavoro in Italia o all'estero. Tutte le prestazioni conseguenti ad eventi verificatisi all'estero sono fornite se la permanenza continuativa all'estero non supera i 60 giorni.

**1. CONSULENZA MEDICA****Quando:**

È necessario valutare lo stato di salute dell'utente per decidere quale sia la prestazione più opportuna da effettuare in suo favore.

**Come:**

Tramite un collegamento telefonico diretto effettuato dai medici della Centrale Operativa di EUROP ASSISTANCE e l'utente o il medico che l'ha in cura sul posto.

**Istruzioni:**

Comunichi il nome dell'eventuale medico curante e il suo recapito telefonico.

**2. INVIO DI UN MEDICO IN ITALIA IN CASI DI URGENZA****Quando:**

l'utente abbisogna di un medico dalle ore 20 alle ore 8 o nei giorni festivi e non riesce a reperirlo.

**Come:**

Una volta accertata la necessità della prestazione da parte del medico della Centrale Operativa, EUROP ASSISTANCE provvederà ad inviare, a proprie spese, uno dei medici convenzionati.

In caso di non disponibilità immediata di uno dei medici convenzionati, EUROP ASSISTANCE può organizzare il trasferimento dell'utente in un centro di pronto soccorso mediante autoambulanza.

**Istruzioni:**

Comunichi il motivo della sua richiesta e specifichi il luogo in cui si trova e il recapito telefonico.

**3. RIENTRO SANITARIO****Quando:**

Le condizioni dell'utente, accertate tramite contatti diretti tra i medici della Centrale Operativa di EUROP ASSISTANCE ed il medico curante sul posto, rendono necessario il suo trasporto in ospedale attrezzato in Italia o alla sua residenza.

**Come:**

Con il mezzo che i medici della Centrale Operativa di EUROP ASSISTANCE ritengono più idoneo alle condizioni del paziente:

- L'aereo sanitario.
- L'aereo di linea, classe economica, eventualmente in barella.
- Il treno, prima classe o, occorrendo, il vagone letto.
- L'autoambulanza (senza limiti di chilometraggio).

Il trasporto è interamente organizzato da EUROP ASSISTANCE ed onerato a sue spese, inclusa l'assistenza medica od infermieristica durante il viaggio, se necessita.

Il trasporto da paesi extracuropei ove è avvenuto l'evento si effettua esclusivamente su aereo di linea, classe economica, eventualmente su barella.

EUROP ASSISTANCE, qualora abbia provveduto al rientro dell'utente a proprie spese, ha il diritto di richiedere a quest'ultimo, se ne fosse in possesso, il biglietto aereo, ferroviario, ecc. non utilizzato.

EUROP ASSISTANCE organizza ed effettua anche il TRASPORTO DELLA SALMA fino al luogo di sepoltura in Italia, tenendo a proprio carico le relative spese fino ad un massimo di Lire 5 milioni per evento ancorché siano coinvolti più utenti; se tale prestazione comportasse un esborso maggiore di tale importo, la prestazione diventerà operante dal momento nel quale in Italia EUROP ASSISTANCE avrà ricevuto garanzie bancarie o di altro tipo ritenute da essa adeguate.

**Esclusioni:**

Non danno luogo alla prestazione:

- Le infermità o lesioni che a giudizio dei medici possono essere curate sul posto o che non impediscono all'utente di proseguire il viaggio.
- Le malattie infettive nel caso in cui il trasporto implichi violazione delle norme sanitarie nazionali o internazionali.

Sono escluse le spese relative alla cerimonia funebre e l'eventuale recupero della salma.

**Istruzioni:**

Comunichi a EUROP ASSISTANCE l'ospedale ed il reparto presso cui è ricoverato, unitamente al nome e recapito telefonico del medico che l'ha in cura, affinché il Servizio Medico di EUROP ASSISTANCE possa stabilire i necessari contatti.

Non prenda dunque iniziative senza avere prima interpellato EUROP ASSISTANCE che interverrà direttamente o le autorizzerà espressamente la prestazione.

#### 4. RIENTRO CON UN FAMILIARE IN VIAGGIO

**Quando:**

In caso di rientro sanitario dell'utente in base alle condizioni della prestazione "Rientro Sanitario", i medici della Centrale Operativa di EUROP ASSISTANCE non ritengono necessaria l'assistenza sanitaria durante il viaggio.

**Come:**

Con il mezzo utilizzato per il rientro sanitario dell'utente fino al luogo di ricovero in Italia o alla sua residenza. I relativi costi sono a carico di EUROP ASSISTANCE.

**Esclusioni:**

Non sono comprese le spese di soggiorno del familiare.

**Istruzioni:**

Se EUROP ASSISTANCE non ha provveduto direttamente al rientro del familiare a proprie spese, invii il biglietto di viaggio per il rimborso.

#### 5. VIAGGIO DI UN FAMILIARE

**Quando:**

L'utente in viaggio non accompagnato da un familiare è ricoverato in ospedale e i medici ritengono che non sia trasferibile prima di 10 giorni.

**Come:**

EUROP ASSISTANCE provvede a fornire a proprie spese un biglietto ferroviario, prima classe, o aereo, classe economica, di andata e ritorno per permettere ad un familiare convivente, residente in Italia di recarsi presso l'utente ricoverato.

**Esclusioni:**

Non sono previste le spese di soggiorno del familiare.

**Istruzioni:**

Comunichi nome, indirizzo e recapito telefonico del familiare affinché EUROP ASSISTANCE possa contattarlo e organizzare il viaggio.

#### 6. INVIO URGENTE DI MEDICINALI ALL'ESTERO

**Quando:**

Le specialità medicinali regolarmente registrate in Italia che il medico curante ha prescritte sono introvabili sul posto ed i medici della Centrale Operativa di EUROP ASSISTANCE concordano che le specialità reperibili non sono equivalenti.

**Come:**

EUROP ASSISTANCE a proprie spese provvederà ad inviare i medicinali con il mezzo più rapido, tenendo conto delle norme locali che ne regolano il trasporto.

**Esclusioni:**

La prestazione non è operante per le specialità medicinali non registrate in Italia.

**Istruzioni:**

Specifici con precisione: nome del medicinale, modalità di somministrazione (se pillole, fiale, ecc.) ed eventualmente la casa farmaceutica.

#### 7. PAGAMENTO DELLE SPESE MEDICHE, FARMACEUTICHE E OSPEDALIERE

**Quando:**

L'utente in seguito a infortunio o malattia improvvisa sostiene delle spese mediche, farmaceutiche, ospedaliere per cure o interventi ricevuti sul posto nel caso di viaggi soggiorni al di fuori dal comune di residenza. Solo in caso di infortunio, anche per cure successive ricevute al rientro dal viaggio, nella città di residenza, entro 45 giorni dall'infortunio stesso fino all'esaurimento del massimale.

**Come:**

EUROP ASSISTANCE, in virtù di una convenzione con Compagnie di Assicurazione, provvederà direttamente al pagamento all'ente sanitario fornitore della prestazione erogata sul posto, oppure rimborserà all'utente le spese sostenute ove si è verificato l'evento:

□ in ITALIA, nel caso di ricovero in istituto di cura o in luogo attrezzato per il pronto soccorso fino a concorrenza di Lire 1.000.000 per ciascun anno di validità del servizio; ciascun evento sarà rimborsato con una franchigia fissa ed assoluta di Lire 70.000. Per un nucleo familiare il massimale annuo si intende prestato sino alla concorrenza massima di Lit. 2.000.000;

□ all'ESTERO, fino a concorrenza di Lire 8.000.000 per ciascun anno di validità del Servizio; ciascun evento sarà rimborsato con una franchigia fissa ed assoluta di Lire 100.000. Per nucleo familiare il massimale annuo si intende prestato sino alla concorrenza massima di Lire 12.000.000.

Nelle spese all'estero sono comprese:

□ rette di degenza in istituto di cura prescritto dal medico, fino a Lire 200.000 al giorno e a persona;

- spese per cure dentarie, solo in seguito ad infortunio, fino a Lire 200.000 per persona;
- spese di trasporto con mezzi attrezzati all'istituto di cura più vicino fino a concorrenza massima di L. 2.000.000.

Non danno luogo alla prestazione:

- Spese per cure o interventi per l'eliminazione di difetti fisici o malformazioni congenite, per applicazioni di carattere estetico, per cure fisioterapiche e termali e per cure dimagranti.
- Spese per occhiali, lenti a contatto, apparecchi ortopedici e protesi in genere; nonché spese per prestazioni infermieristiche.
- Le visite di controllo in Italia per situazioni conseguenti a malattia iniziata in viaggio.

#### Istruzioni:

Inviare al più presto e comunque entro il termine tassativo, a pena di estinzione di ogni diritto, di 60 giorni dall'evento ad EUROP ASSISTANCE gli ORIGINALI delle ricevute delle spese sostenute unitamente alla diagnosi specifica ed alle prescrizioni mediche e tutta la documentazione richiesta.

Nel caso di spese sostenute all'estero il rimborso verrà calcolato al cambio ufficiale dell'Ufficio Italiano Cambi in vigore il giorno in cui l'utente ha sostenuto le spese mediche.

#### Gestione del sinistro e liquidazione del danno:

La gestione del sinistro e la liquidazione delle somme dovute all'utente in forza delle speciali polizze assicurative stipulate per suo conto da EUROP ASSISTANCE verranno effettuate dalla medesima EUROP ASSISTANCE quale mandataria della Compagnia di Assicurazione interessata il cui nominativo verrà comunicato all'utente al momento della denuncia del sinistro. (Questa prestazione potrà essere effettuata anche più volte entro ciascun anno di validità del Servizio; tuttavia l'importo globale dei rimborsi non può superare il massimo previsto).

### 8. RIENTRO ANTICIPATO

#### Quando:

L'utente deve rientrare alla residenza, prima della data che aveva programmato, con un mezzo diverso da quello inizialmente previsto, in caso di avvenuto decesso in Italia, come da data risultante su certificato di morte rilasciato dall'anagrafe, esclusivamente di uno dei seguenti familiari: coniuge, figli, fratelli, genitori, suoceri, generi, nuore.

#### Come:

In treno, prima classe, o in aereo di linea, classe economica, fino al luogo dove si trova il familiare deceduto o alla residenza in Italia dello stesso con spese a carico di EUROP ASSISTANCE.

#### Esclusioni:

La prestazione non è operante se l'utente non può fornire ad EUROP ASSISTANCE adeguate informazioni sugli eventi che danno luogo alla richiesta di rientro anticipato. Tali informazioni saranno successivamente, ed a richiesta di EUROP ASSISTANCE, documentate.

Se EUROP ASSISTANCE non ha provveduto direttamente a organizzare il suo viaggio, inviare il biglietto per il rimborso.

### 9. SEGNALEZIONE DI UN MEDICO SPECIALISTA ALL'ESTERO

#### Quando:

Successivamente ad una consulenza medica (vedi prestazione "Consulenza medica") emerge la necessità che l'utente si sottoponga ad una visita specialistica.

#### Come:

Con la segnalazione da parte di EUROP ASSISTANCE di un medico nella zona in cui si trova l'utente compatibilmente con le disponibilità locali.

#### Istruzioni:

Comunicare il motivo della sua richiesta e specificare il luogo in cui si trova e il recapito telefonico.

### 10. COLLEGAMENTO CONTINUO CON L'OSPEDALE

#### Quando:

L'utente in viaggio deve essere ricoverato d'urgenza in ospedale ed i suoi familiari richiedono di essere informati sulle sue condizioni anche da casa.

#### Come:

EUROP ASSISTANCE effettua un collegamento telefonico diretto tra la propria Guardia Medica ed il medico curante sul posto.

Le notizie cliniche saranno poi comunicate telefonicamente alla famiglia dell'utente.

## PRESTAZIONI SERVICE NOSTOP

### 1. TRASMISSIONE DI MESSAGGI URGENTI

#### Quando:

L'utente si trova in viaggio ed è impossibilitato a comunicare, con persone in Italia.

**Come:**

La Centrale Operativa di EUROP ASSISTANCE comunicherà il messaggio al destinatario.

**2. RICERCA DI FAMILIARI IN VIAGGIO****Quando:**

L'utente ha necessità di comunicare urgentemente e per gravi motivi con suoi familiari in viaggio in Italia e si trova nell'impossibilità di mettersi direttamente in contatto con loro.

**Come:**

La Centrale Operativa di EUROP ASSISTANCE si impegnerà a rintracciare il destinatario e metterlo in contatto con l'utente.

**3. ANTICIPI SPESE DI PRIMA NECESSITÀ****Quando:**

a) In caso di incidente stradale o guasto, l'utente deve riparare il veicolo di sua proprietà presso una officina sul posto e non può provvedere direttamente ed immediatamente al pagamento della riparazione oppure b) In caso di arresto o minaccia di arresto, in seguito ad incidente stradale avvenuto all'estero, l'utente non può provvedere direttamente ed immediatamente al pagamento della cauzione penale o delle spese di assistenza legale.

**Come:**

a) EUROP ASSISTANCE salderà l'officina per suo conto a titolo di prestito, fino ad un massimo di Lire 500.000.

b) EUROP ASSISTANCE verserà per suo conto, a titolo di prestito, la cauzione penale fissata dalle Autorità straniere per la sua rimessa in libertà e anticipa, sempre a titolo di prestito, le spese di assistenza legale relative allo stesso evento fino ad un massimo di Lire 7.000.000.

La prestazione diventerà operante nel momento in cui in Italia EUROP ASSISTANCE avrà ricevuto garanzie bancarie o di altro tipo ritenute da essa adeguate.

**Esclusioni:**

La prestazione non è operante:

- Se il trasferimento di valuta all'estero comporta violazione delle disposizioni in materia vigenti in Italia o nel paese in cui si trova l'utente.
- Se l'utente non è in grado di fornire a EUROP ASSISTANCE garanzie di restituzione da quest'ultima ritenute adeguate.

**Istruzioni:**

Fornisca subito ad EUROP ASSISTANCE adeguate garanzie di restituzione e, al suo rientro, provveda a rimborsare la somma anticipata entro due mesi dalla data dell'anticipo stesso. Trascorso tale termine dovrà restituire, oltre alla somma anticipata, l'ammontare degli interessi al tasso bancario corrente.

**PRESTAZIONI EXPERT NOPROBLEM****DELIMITAZIONI**

Le prestazioni del Servizio EXPERT NOPROBLEM sono fornite dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00 esclusi i festivi infrasettimanali.

**1. INFORMAZIONI MEDICO-SANITARIE****Quando:**

L'utente desidera avere informazioni sanitarie relativamente a:

- cliniche private, ospedali, centri di pronto soccorso;
- medici specialisti, centri sanitari nazionali e internazionali;
- centri sanitari appropriati ed attrezzati per la cura di proprie affezioni.

**Come:**

EUROP ASSISTANCE fornirà all'utente le informazioni richieste.

**2. INFORMAZIONI BUROCRATICHE****Quando:**

L'utente desidera avere informazioni burocratiche relativamente a:

- Certificati: buona condotta, cittadinanza, matrimonio, morte, nascita, penale, residenza, stato di famiglia, ecc.
- Documenti Personali: carta d'identità, codice fiscale, libretto di lavoro, libretto di pensione, passaporto, patente di guida.
- Varie: carta di circolazione, revisione auto, registrazione e tassa cani, ecc.
- Rilascio e variazioni dei suddetti documenti.

7

**Come:**

EUROP ASSISTANCE fornirà all'utente le informazioni richieste.

**3. INFORMAZIONI TURISTICHE****Quando:**

L'utente desidera avere informazioni turistiche relativamente a:

- Viaggi: orari aerei, treni e traghetti, agenzie viaggi, alberghi, campeggi, ristoranti, stazioni sciistiche e termali, itinerari turistici, musei, fiere.
- Amministrative: documenti per viaggi all'estero, vaccinazioni.

**Come:**

EUROP ASSISTANCE fornirà all'utente le informazioni richieste.

**4. INFORMAZIONI LEGALI****Quando:**

L'utente desidera avere informazioni legali relativamente a:

- Famiglia: adozione, affidamento, comunione beni, divorzio, eredità, interdizione, matrimonio, paternità/maternità, separazione beni, separazione personale, successione, testamento, tutela.
- Casa: compravendita appartamenti, compravendita beni e servizi, condominio, equo canone, lavoro domestico.

**Come:**

EUROP ASSISTANCE fornirà all'utente le informazioni richieste.

**5. INFORMAZIONI POSTALI****Quando:**

L'utente desidera avere informazioni postali relativamente a:

- Corrispondenza, pacchi, telegrammi, uffici postali, vaglia, invii urgenti di corrispondenza.
- Tariffe e modalità di spedizione.

**Come:**

EUROP ASSISTANCE fornirà all'utente le informazioni richieste.

**6. RICERCA DI LUOGHI DI CURA****Quando:**

L'utente deve sottoporsi ad intervento chirurgico e desidera avere informazioni relativamente a:

- centri ospedalieri nazionali e internazionali per l'intervento cui si deve sottoporre.

**Come:**

EUROP ASSISTANCE, previa approfondita analisi del quadro clinico dell'utente e sentito il medico curante, individua e segnala all'utente un centro ospedaliero attrezzato per l'intervento in Italia o in Europa o in Nord America.

**7. RICERCA DI UN LUOGO DI CONVALESCENZA IN ITALIA****Quando:**

L'utente, a seguito di un intervento chirurgico, necessita di un periodo di convalescenza prescritto dai medici curanti.

**Come:**

EUROP ASSISTANCE provvede ad individuare e segnalare il luogo di convalescenza più indicato in Italia.

**PRESTAZIONI CASA NOPROBLEM****DELIMITAZIONI**

Le prestazioni del Servizio CASA NOPROBLEM sono fornite fino a tre volte per ciascun tipo di prestazione entro il periodo di durata de Servizio.

Gli interventi del Servizio CASA NOPROBLEM su abitazioni di terzi e/o su parti di proprietà comune dell'edificio saranno effettuati solo dopo che EUROP ASSISTANCE avrà ottenuto regolare autorizzazione d parte di terzi proprietari, dell'amministrazione e/o dell'autorità comunale eventualmente interessata. Qualora i danni dovessero essere attribuibili a responsabilità del condominio o di terzi EUROP ASSISTANCE avrà diritto di rivalsa diretta verso i responsabili per l'intero importo dell'intervento.

8



### 1. INVIO DI UN IDRAULICO PER INTERVENTI DI EMERGENZA

**Quando:**

- a. Una rottura, un'otturazione, un guasto di tubature fisse dell'impianto idraulico, provocano un allagamento oppure un'infiltrazione nella casa o nell'abitazione dei vicini oppure una mancanza d'acqua nella casa;
- b. Un'otturazione delle tubature fisse di scarico dell'impianto idraulico provoca un mancato scarico delle acque nere degli impianti igienico-sanitari.

**Come:**

La Centrale Operativa di EUROP ASSISTANCE invierà a casa dell'utente un idraulico, 24 ore su 24, compresi i giorni festivi. Restano a carico di EUROP ASSISTANCE l'uscita e la manodopera dell'idraulico fino ad un massimo di Lire 100.000.

**Esclusioni:**

Non danno luogo alle prestazioni:

Per il caso a):

- Eventi dovuti a guasti di rubinetti e di tubature mobili collegati o meno a qualsiasi apparecchiatura (lavatrici, ecc.) ed eventi dovuti a negligenza dell'utente.
- Interruzione della fornitura da parte dell'ente erogatore o rottura delle tubature esterne all'edificio.

Per il caso b):

- Otturazione delle tubature mobili dei servizi igienico-sanitari.
- Trabocco dovuto a rigurgito di fogna.

**Istruzioni:**

Comunichi il motivo della sua richiesta e precisi il suo numero di telefono.

### 2. INVIO DI UN ELETTRICISTA PER INTERVENTI D'EMERGENZA

**Quando:**

Manca la corrente elettrica in tutta la casa per guasti di interruttori di accensione, impianti di distribuzione interna o prese di corrente.

**Come:**

La Centrale Operativa di EUROP ASSISTANCE invierà a casa dell'utente un elettricista, 24 ore su 24, compresi i giorni festivi. Restano a carico di EUROP ASSISTANCE l'uscita e la manodopera dell'elettricista fino ad un massimo di Lire 100.000.

**Esclusioni:**

Non danno luogo alla prestazione:

- Corto circuito per falsi contatti provocati dall'utente.
- Interruzione della fornitura elettrica da parte dell'ente erogatore.
- Guasti al cavo di alimentazione della casa.

**Istruzioni:**

Comunichi il motivo della sua richiesta e precisi il suo numero di telefono.

### 3. INVIO DI UN FABBRO PER INTERVENTI D'EMERGENZA

**Quando:**

- A seguito di furto, smarrimento, rottura delle chiavi o guasto della serratura non è possibile entrare in casa, oppure
- A seguito di furto o tentato furto, la funzionalità della porta di accesso, alla casa è compromessa in modo grave e la sicurezza della casa non è garantita.

**Come:**

La Centrale Operativa di EUROP ASSISTANCE invierà a casa dell'utente un fabbro, 24 ore su 24, compresi i giorni festivi. Restano a carico di EUROP ASSISTANCE l'uscita e la manodopera del fabbro fino ad un massimo di Lire 100.000.

**Istruzioni:**

Comunichi il motivo della sua richiesta, precisi il luogo e il recapito telefonico in cui si trova.

### 4. INVIO DI UN ARTIGIANO PER INTERVENTI ORDINARI

**Quando:**

Si rende necessario qualsiasi intervento di riparazione, sostituzione c/o manutenzione all'impianto idraulico e all'impianto elettrico e agli infissi della casa.

**Come:**

La Centrale Operativa di EUROP ASSISTANCE invierà a casa dell'utente, secondo le necessità, un idraulico, un elettricista, un fabbro. Resta a totale carico dell'utente il relativo costo (manodopera, materiali, ecc.) che sarà da questi regolato direttamente all'artigiano.

**Istruzioni:**

Comunichi il motivo della sua richiesta e precisi il suo numero di telefono.

**5. SPESE D'ALBERGO****Quando:**

Uno degli eventi che possono dar luogo alle prestazioni dei precedenti paragrafi 1, 2 e 3 oppure furto, tentato furto, atti vandalici, scoppio, incendio, fulmine, esplosione rendono inabitabile la casa.

**Come:**

La Centrale Operativa di EUROP ASSISTANCE prenoterà all'utente un albergo e terrà a proprio carico le spese di pernottamento e prima colazione fino ad un massimo di Lire 300.000 complessive. Non sono comprese spese d'albergo diverse da quelle indicate.

**6. RIENTRO ANTICIPATO****Quando:**

L'utente in viaggio deve rientrare alla sua residenza, prima della data che aveva programmato, con un mezzo diverso da quello inizialmente previsto, in caso di gravi danni alla casa dovuti a furto, incendio, allagamento.

**Come:**

In treno, prima classe, o in aereo di linea, classe economica, fino alla sua residenza con spese a carico di EUROP ASSISTANCE.

**Esclusioni:**

La prestazione non è operante se l'utente non può fornire ad EUROP ASSISTANCE adeguate informazioni sugli eventi che danno luogo alla richiesta di rientro anticipato. Tali informazioni saranno successivamente, ed a richiesta di EUROP ASSISTANCE, documentate.

**Istruzioni:**

Se EUROP ASSISTANCE non ha provveduto direttamente ad organizzare il suo viaggio, invii il biglietto per il rimborso.

**ESCLUSIONI ED EFFETTI GIURIDICI RELATIVI A TUTTE LE PRESTAZIONI**

1. La durata massima della copertura per ciascun periodo di permanenza continuata all'estero nel corso dell'anno di validità del servizio è di 60 giorni.
2. L'utente libera dal segreto professionale, relativamente agli eventi formanti oggetto di questo Servizio, i medici che lo hanno visitato e curato dopo o anche prima dell'evento.
3. Tutte le prestazioni non sono dovute per eventi provocati o dipendenti da:
  - a) guerra, terremoti, fenomeni atmosferici o di trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche;
  - b) scioperi, rivoluzioni, sommosse o movimenti popolari, saccheggi, atti di terrorismo e di vandalismo;
  - c) dolo dell'utente ivi compreso il suicidio o il tentato suicidio.

Le prestazioni non sono altresì fornite in quei paesi che si trovassero in stato di belligeranza dichiarata o di fatto.

4. Qualora l'utente non usufruisca di una o più prestazioni, EUROP ASSISTANCE non è tenuta a fornire indennizzi o prestazioni alternative di alcun genere a titolo di compensazione.
5. Ogni diritto nei confronti di EUROP ASSISTANCE, derivante dal presente Servizio deve essere esercitato dall'utente, a pena di estinzione, entro il termine tassativo di un anno dalla data dell'evento che ha dato origine al diritto alla prestazione.
6. Per tutto quanto non è qui espressamente disciplinato si applicano le disposizioni del Codice Civile.
7. Per qualsiasi richiesta di informazione, lamentela, contestazione, l'utente deve rivolgersi direttamente a EUROP ASSISTANCE, restando inteso che la Banca è esente da ogni e qualsiasi responsabilità in ordine alle prestazioni del Servizio.
8. Per qualsiasi controversia è competente esclusivamente l'Autorità Giudiziaria di Milano.

### MODALITÀ PER LA RICHIESTA DI ASSISTENZA

Dovunque Lei si trovi, in qualsiasi momento telefoni alla Centrale Operativa EUROP ASSISTANCE in funzione 24 ore su 24.  
TELEFONI al seguente numero:

dall'Italia

oppure

dall'Italia o dall'estero

02-58.24.1

Numero Verde

800827090

Oppure invii un telegramma a **EUROPASSISTANCE MILANO.**

In ogni caso comunichi innanzitutto con precisione:

1. Il tipo di assistenza di cui necessita
2. Nome e Cognome
3. Numero del libretto
4. Indirizzo del luogo in cui si trova
5. Il suo recapito telefonico dove EUROP ASSISTANCE provvederà a richiamarla nel corso dell'assistenza.

### EUROP ASSISTANCE

Europ Assistance Italia S.p.A.

Piazza Trento, 8 - 20135 Milano - Telef. (02) 54.24.1

Telex: 314333 EURADG - 351452 EURA TC

361363 EURA I - 324140 EURACO I

Capitale Sociale Lire 7.000.000.000 interamente versato

Registro Società n. 134796 - C.C.I.A. Milano n. 754519

Partita IVA 00776030157 - Codice Fiscale 80039790151