

Informazioni per i clienti e condizioni generali di assicurazione FFS Libretto protezione trasporti pubblici

Informativa per i clienti ai sensi della LCA

La seguente "Informativa per i clienti" fornisce un riepilogo chiaro e sintetico dell'identità dell'assicuratore e dei principali contenuti del contratto di assicurazione (art. 3 della legge federale sul contratto di assicurazione, LCA). Per il contenuto e l'estensione dei diritti, nonché gli obblighi derivanti dal contratto di assicurazione fanno fede esclusivamente la polizza di assicurazione e le Condizioni generali di assicurazione (CGA).

Chi è l'assicuratore?

L'assicuratore è la AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Parigi), succursale di Wallisellen (Svizzera), di seguito detta "Allianz Global Assistance" oppure "AGA", con sede nella Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen.

Chi è lo/la stipulante?

Lo stipulante è la persona indicata come tale nella polizza di assicurazione.

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

I rischi coperti nell'ambito del rispettivo contratto di assicurazione, nonché l'estensione e le limitazioni della copertura assicurativa, sono indicati nella polizza assicurativa e nelle Condizioni generali di assicurazione (CGA). Per orientarsi più facilmente, qui di seguito si può trovare una descrizione sintetica delle diverse componenti assicurative offerte.

- **Rimborso in caso di perdita di documenti e carte personali**
Rimborso delle spese per la sostituzione di documenti personali e carte in caso di smarrimento, furto o rapina.
- **Assunzione delle spese in caso di perdita delle chiavi di casa**
Assunzione delle spese per la sostituzione delle chiavi del portone di casa o della porta di ingresso dell'abitazione incl. le spese per l'installazione di una nuova serratura in caso di furto, rapina o smarrimento.
- **Sostituzione della borsa/del portafoglio**
In caso di furto o rapina, l'assicurazione si assume le spese di sostituzione della borsa o del portafoglio.
- **Assicurazione bagaglio**
Risarcimento degli oggetti personali portati con sé in caso di furto, rapina, danneggiamento/distruzione durante il viaggio con un mezzo pubblico.
- **Protezione di contanti e conti**
Assunzione dei danni patrimoniali causati da terzi a seguito di utilizzo abusivo di conti, carte e terminali mobili, nonché in caso di rapina di denaro contante.
- **Assunzione della tassa di restituzione applicata dal servizio oggetti smarriti**
Assunzione della tassa di restituzione applicata dalle FFS per gli oggetti ritrovati.
- **Assicurazione di biglietti di eventi**
Assunzione delle spese di annullamento relative a biglietti di ingresso, se la persona assicurata non può partecipare alla manifestazione prenotata a causa di un evento assicurato.

Quali persone sono assicurate?

Nel caso delle assicurazioni della durata di un anno (assicurazioni annuali) viene indicato nella polizza assicurativa se la copertura vale per il solo stipulante (assicurazione individuale) o per questi e le persone conviventi nella medesima economia domestica, nonché i figli minorenni non conviventi (assicurazione famiglia).

In linea di principio le persone assicurate risultano dalla polizza assicurativa e dalle Condizioni generali di assicurazione (CGA).

Validità temporale e territoriale della copertura assicurativa

La copertura assicurativa vale per tutto il periodo di durata dell'assicurazione e, in base alla componente assicurativa, in Svizzera oppure durante il viaggio su un mezzo di trasporto pubblico che, secondo l'orario, effettua servizio regolare in Svizzera. Sono fatte salve le sanzioni economiche o commerciali e gli embarghi delle Nazioni Unite, dell'Unione Europea, degli Stati Uniti d'America o della Svizzera in contrasto con la copertura assicurativa.

Quali sono le esclusioni principali?

L'elenco seguente comprende soltanto le esclusioni principali previste dalla copertura assicurativa. Ulteriori esclusioni sono indicate nelle relative disposizioni ("Eventi e prestazioni non assicurati") delle Condizioni generali di assicurazione e nella LCA.

- In linea di principio nessuna delle componenti assicurative comprende una copertura per gli eventi che si sono già verificati al momento della stipulazione del contratto, della prenotazione del viaggio o dell'utilizzo della prestazione prenotata; lo stesso vale per gli eventi il cui verificarsi era prevedibile al momento della stipulazione del contratto, della prenotazione del viaggio o dell'utilizzo della prestazione prenotata.
- Inoltre non sussiste nessuna copertura per eventi come abuso di alcolici, droghe o farmaci, suicidio o tentato suicidio, partecipazione a scioperi o disordini, competizioni o allenamenti con veicoli a motore o imbarcazioni, partecipazione ad atti temerari, con i quali ci si espone consapevolmente a un pericolo oppure azioni/omissioni gravemente negligenti o intenzionali.
- Non sono nemmeno assicurati eventi bellici, attacchi terroristici, disordini di ogni genere, epidemie, pandemie e incidenti con sostanze radioattive, biologiche o chimiche, nonché le relative conseguenze; non sono inoltre assicurate le conseguenze di eventi dovuti a decisioni delle autorità, ad es. sequestro patrimoniale, arresto, divieto di espatrio o chiusura dello spazio aereo.

Quali sono gli obblighi dello stipulante e delle persone assicurate?

L'elenco seguente comprende soltanto gli obblighi più comuni. Ulteriori obblighi sono indicati nelle Condizioni generali di assicurazione e nella LCA.

- In ogni caso la persona assicurata ha l'obbligo di intraprendere tutto quanto possa contribuire a ridurre e accertare il danno; nel caso dei danni dovuti a una lesione o una malattia, la persona assicurata deve provvedere a sciogliere i medici curanti dal segreto professionale nei confronti della AGA.
- Se la persona avente diritto viola i propri obblighi, la AGA può rifiutare o ridurre le proprie prestazioni.

A quanto ammonta il premio?

L'ammontare del premio dipende dai rischi assicurati e dalla copertura concordata. L'ammontare del premio viene definito nella proposta ed è indicato nella polizza dell'assicurazione.

Quando inizia e quando termina l'assicurazione?

Inizio e fine dell'assicurazione sono definiti nella proposta e indicati nella polizza dell'assicurazione.

Alla scadenza del periodo contrattuale di un anno, l'assicurazione si rinnova tacitamente per un ulteriore anno, se né lo stipulante né la AGA disdicono il contratto per iscritto a decorrere dalla sua data finale, rispettando un preavviso di un mese.

I contratti di assicurazione possono essere rescissi anticipatamente, in linea di principio mediante disdetta, nei casi seguenti:

- dopo un sinistro, per il quale l'assicuratore ha fornito prestazioni, sempre che la disdetta avvenga da parte dell'assicuratore al più tardi con il pagamento o la liquidazione del caso (ad es. Assistenza/Protezione giuridica) o da parte dello stipulante al più tardi 14 giorni dopo aver avuto conoscenza del pagamento o della liquidazione del caso;
- se l'assicuratore modifica i premi. In questo caso la disdetta dello/a stipulante deve pervenire all'assicuratore al più tardi l'ultimo giorno prima dell'entrata in vigore della modifica dei premi;
- disdetta da parte dell'assicuratore in caso di truffa assicurativa.

Il presente elenco comprende soltanto le principali possibilità di risoluzione del contratto. Ulteriori possibilità di risoluzione risultano eventualmente dalle Condizioni generali di assicurazione e dalla LCA.

How can we help?

Come vengono trattati i dati da parte della AGA?

Il trattamento di dati personali costituisce un fondamento indispensabile dell'attività assicurativa. Per quanto concerne il trattamento di dati personali, la AGA rispetta la legge svizzera sulla protezione dei dati (LPD). Se necessario, nel modulo per la notifica dei sinistri la AGA richiede alla persona assicurata il consenso al trattamento dei dati.

I dati personali trattati dalla AGA comprendono i dati rilevanti per la stipulazione del contratto nonché per la sua gestione e per la liquidazione del danno. In primo luogo vengono trattati i dati concernenti lo/la stipulante o le persone assicurate, come risultano dalla proposta di assicurazione e dalla notifica di sinistro. Nell'interesse di tutti gli stipulanti può avvenire anche uno scambio di dati con gli assicuratori precedenti e i riassicuratori in Svizzera e all'estero. Inoltre, la AGA elabora i dati personali anche in relazione all'ottimizzazione di prodotti e per i propri scopi di marketing.

Al fine di offrire una copertura assicurativa a condizioni convenienti, i servizi della AGA sono in parte forniti da imprese giuridicamente autonome in Svizzera e all'estero. A questo riguardo può trattarsi di società del Gruppo Allianz o di partner di cooperazione. Nel quadro dello scopo del rapporto contrattuale la AGA ha necessità di trasmettere i dati sia all'interno che all'esterno del Gruppo.

La AGA custodisce i dati in forma elettronica o fisica, conformemente alle disposizioni di legge.

In base alla LPD, le persone i cui dati sono trattati dalla AGA possono richiedere informazioni su quali siano i loro dati trattati dalla AGA; hanno inoltre il diritto di chiedere la rettifica dei dati non corretti.

Indirizzo di contatto per i reclami

Allianz Global Assistance
Gestione reclami
Hertistrasse 2
Casella postale
8304 Wallisellen

Panoramica delle prestazioni assicurate

Componente assicurativa	Prestazione assicurata	Ambito di validità	Somma assicurata massima (SA)	
A Risarcimento in caso di perdita di documenti e carte personali	Rimborso delle spese di sostituzione di documenti/carte personali in caso di furto, rapina e perdita	In Svizzera, durante il viaggio su un mezzo di trasporto pubblico che, secondo l'orario, effettua servizio regolare.	all'anno	CHF 500.-
B Assunzione delle spese in caso di perdita delle chiavi di casa	Spese per la sostituzione delle chiavi del portone di casa o della porta di ingresso dell'abitazione incl. le spese per l'installazione di una nuova serratura in caso di furto, rapina o smarrimento.	In Svizzera, durante il viaggio su un mezzo di trasporto pubblico che, secondo l'orario, effettua servizio regolare.	all'anno	CHF 500.-
C Sostituzione della borsa/del portafoglio	Sostituzione della borsa/del portafoglio in caso di furto o rapina	In Svizzera, durante il viaggio su un mezzo di trasporto pubblico che, secondo l'orario, effettua servizio regolare.	all'anno	CHF 500.-
D Assicurazione bagaglio	Rapina, furto, danneggiamento o distruzione del bagaglio. Per determinati oggetti l'importo della copertura è limitato.	In Svizzera, durante il viaggio su un mezzo di trasporto pubblico che, secondo l'orario, effettua servizio regolare.	all'anno	CHF 1'000.-
E Protezione di contanti e conti	I danni patrimoniali dovuti all'abuso di un conto assicurato, di una carta assicurata o di un terminale mobile assicurato	Svizzera	all'anno	CHF 5'000.-
F Assunzione della tassa di restituzione applicata dal servizio oggetti smarriti	Assunzione della tassa di restituzione applicata dalle FFS per gli oggetti ritrovati.	Svizzera	per ogni oggetto	CHF 20.-
G Assicurazione di biglietti di eventi	Spese di annullamento per biglietti di ingresso	Svizzera	per sinistro e persona, max. 2 sinistri per anno civile	CHF 300.-

Panoramica delle prestazioni di servizio senza assunzione delle spese

Componenti di servizio	Prestazioni di assistenza
N Servizio blocco carte di credito e carte clienti	Servizio blocco carte in caso di rapina, furto, smarrimento e perdita di carte bancarie, postali, di credito o cliente, nonché di documenti personali.
O Servizio blocco cellulari	Blocco del telefono cellulare in caso di furto, rapina o smarrimento

Condizioni generali di assicurazione (CGA)

La copertura assicurativa della AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Parigi), succursale di Wallisellen (Svizzera), di seguito detta "Allianz Global Assistance" oppure "AGA", è definita dalla polizza assicurativa e dalle seguenti Condizioni generali di assicurazione (CGA).

I	Disposizioni comuni per tutte le componenti assicurative	4
II	Condizioni particolari delle singole componenti assicurative	6
A	Risarcimento in caso di perdita di documenti e carte personali.....	6
B	Assunzione delle spese in caso di perdita delle chiavi di casa	6
C	Sostituzione della borsa/del portafoglio	6
D	Assicurazione bagaglio.....	6
E	Protezione di contanti e conti	7
F	Assunzione della tassa di restituzione applicata dal servizio oggetti smarriti	8
G	Assicurazione di biglietti di eventi.....	8
III	Condizioni particolari delle singole prestazioni di servizio	9
N	Servizio blocco carte di credito e carte clienti	9
O	Servizio blocco cellulari	9

I Disposizioni comuni per tutte le componenti assicurative

Le disposizioni comuni per tutte le componenti assicurative valgono soltanto se le Condizioni particolari delle singole componenti assicurative o di servizio non prevedono nulla di diverso.

1 Persone assicurate

- 1.1 È/sono assicurata/e la/e persona/e indicata/e nella polizza di assicurazione. Se si stipula un'assicurazione famiglia, essa vale per tutte le persone conviventi nella medesima economia domestica, nonché per i figli minorenni non conviventi.
- 1.2 Sono assicurate le persone secondo la cifra I 1.1 con domicilio stabile in Svizzera.

2 Ambito di validità

L'assicurazione è valida in Svizzera a eccezione delle prestazioni **rimborso in caso di perdita di documenti e carte personali, assunzione delle spese in caso di perdita delle chiavi di casa, sostituzione della borsa/del portafoglio e assicurazione bagaglio**, che sono valide solo in Svizzera e durante il viaggio su un mezzo di trasporto pubblico che, secondo l'orario, effettua servizio regolare secondo quanto indicato al punto I 7.3.

3 Tacito rinnovo dell'assicurazione

- 3.1 L'assicurazione vale per un anno dalla data di inizio indicata nella polizza di assicurazione. Fatto salvo quanto previsto al punto I 3.2, alla scadenza si prolunga tacitamente di un anno, se né lo stipulante né la AGA disdicono il contratto per iscritto per la data di scadenza, rispettando un preavviso di un mese.
- 3.2 Se durante il contratto lo stipulante trasferisce il proprio domicilio all'estero, il contratto si estingue alla data di scadenza successiva al trasferimento del domicilio.

4 Obblighi in caso di sinistro

- 4.1 La persona assicurata ha l'obbligo di intraprendere tutto ciò che può contribuire a ridurre e accertare il danno.
- 4.2 La persona assicurata ha l'obbligo di adempiere integralmente tutti i suoi obblighi contrattuali e legali di comunicazione, informazione e comportamento (fra i quali la comunicazione immediata dell'evento assicurato all'indirizzo di contatto menzionato nelle disposizioni comuni).
- 4.3 Se il danno si è verificato in seguito a malattia o lesione, la persona assicurata deve sciogliere i medici curanti dal segreto professionale nei confronti della AGA.
- 4.4 Se la persona assicurata può fare valere le prestazioni fornite dalla AGA anche nei confronti di terzi, deve tutelare tali diritti e cederli alla AGA.
- 4.5 I seguenti documenti devono essere inviati alla AGA all'indirizzo di contatto indicato nelle disposizioni comuni (in base all'evento assicurato):
 - certificato di assicurazione (polizza)
 - titoli di trasporto (biglietti, ricevute) in originale
 - giustificativi delle spese impreviste aggiuntive assicurate in originale
 - documenti o giustificativi attestanti il verificarsi del sinistro (ad es. attestazione di ritardo del gestore del treno, rapporto della polizia, denuncia di smarrimento ecc.)
 - ricevute/fatture degli oggetti assicurati (in originale)
- 4.5 I moduli AGA per la notifica di sinistri possono essere scaricati sul sito www.allianz-assistance.ch/sinistro.

5 Violazione degli obblighi

Se la persona avente diritto viola i propri obblighi, la AGA può rifiutare o ridurre le proprie prestazioni.

6 Eventi non assicurati

- 6.1 *Se un evento era già sopravvenuto al momento della stipulazione del contratto o se in qual momento il suo sopravvenire era prevedibile per la persona assicurata, non sussiste alcun diritto alle prestazioni.*
- 6.2 *Non sono assicurati gli eventi, che la persona assicurata ha cagionato nel modo seguente:*
 - *abuso di alcolici, droghe o farmaci*
 - *suicidio o tentato suicidio*
 - *partecipazione a scioperi o disordini*
 - *partecipazione ad atti temerari con i quali ci si espone consapevolmente a un pericolo*
 - *azioni/omissioni gravemente negligenti o intenzionali*
 - *compimento di reati o infrazioni o tentativo di compierli*
- 6.3 *Non sono assicurati gli oneri in relazione a un evento assicurato, ad es. i costi per riacquistare le cose assicurate o per fini di polizza.*
- 6.4 *Non sono assicurati i seguenti eventi e le relative conseguenze: eventi bellici, atti terroristici, disordini di ogni genere, epidemie, pandemie e incidenti con sostanze radioattive, biologiche o chimiche.*
- 6.5 *Non sono assicurate le conseguenze di eventi dovuti a decisioni delle autorità, come p. es. sequestro patrimoniale, arresto o divieto di espatrio, chiusura dello spazio aereo.*
- 6.6 *Quando il perito (esperto, medico, ecc.) è un diretto beneficiario oppure è un consanguineo o un parente acquisito della persona assicurata.*
- 6.7 *Non sono assicurati i costi in relazione a rapimenti.*
- 6.8 *La copertura assicurativa decade se in contrasto con sanzioni economiche, commerciali o finanziarie oppure embarghi della Svizzera applicabili direttamente ai contraenti. Questo vale anche per le sanzioni economiche, commerciali o finanziarie oppure gli embarghi decisi dalle Nazioni Unite, dall'Unione Europea o dagli Stati Uniti d'America, a condizione che non vi si oppongano norme giuridiche svizzere.*

7 Definizioni

- 7.1 **Terminali mobili**
Dispositivi elettronici per la trasmissione, mobile e indipendente da reti, di dati, voce e immagini e la navigazione, i quali per dimensioni e peso possono essere trasportati senza notevole sforzo fisico e quindi essere utilizzati in mobilità. Sono considerati dispositivi terminali mobili ai sensi delle presenti CGA telefoni cellulari, tablet e notebook.
- 7.2 **Valori pecuniari**
Si considerano valori pecuniari: contanti, carte di credito, titoli, libretti di risparmio, metalli preziosi (come riserve, lingotti o articoli commerciali), monete, medaglie, pietre preziose e perle sciolte.
- 7.3 **Viaggio con un mezzo di trasporto pubblico**
Per viaggio con un mezzo di trasporto pubblico si intende la durata del trasporto in territorio svizzero su un mezzo di trasporto pubblico che, secondo l'orario, effettua servizio regolare, ivi inclusi eventuali periodi di attesa della coincidenza diretta in stazioni ferroviarie sul territorio svizzero.
- 7.4 **Mezzi di trasporto pubblici**
Sono considerati mezzi di trasporto pubblici tutti i mezzi di spostamento che circolano regolarmente in base a un orario e per il cui utilizzo è necessario acquistare un titolo di viaggio. Taxi e veicoli a noleggio non sono considerati mezzi di trasporto pubblici.
- 7.5 **Danni della natura**
Sono considerati danni della natura i danni verificatisi a causa di fenomeni naturali come piene, inondazioni, tempeste (vento ad almeno 75 km/h), grandine, slavine, pressione della neve, caduta di massi/sassi, frane. I danni causati da terremoti o eruzioni vulcaniche non sono considerati danni della natura.
- 7.6 **Inidoneità alla circolazione**
Per inidoneità alla circolazione si intendono le conseguenze di un guasto o un infortunio a causa delle quali è impossibile proseguire il viaggio.
- 7.7 **Guasto**
Si considera guasto qualsiasi malfunzionamento improvviso e imprevisto del veicolo assicurato, dovuto ad un difetto elettrico o meccanico, che renda impossibile la continuazione del viaggio o a causa del quale non sia più consentito per legge proseguire il viaggio. Un difetto a uno pneumatico è equiparato a un guasto. Furto, smarrimento, danneggiamento della chiave o dell'antifurto, nonché la batteria scarica non sono considerati guasti e non sono assicurati.
- 7.8 **Infortunio**
È considerato infortunio qualsiasi influsso dannoso, improvviso e involontario, esercitato sul corpo umano da un fattore esterno straordinario.

8 Adeguamento dei premi (assicurazioni annuali)

La AGA si riserva il diritto di adeguare i premi per le assicurazioni annuali ed è pertanto autorizzata a pretendere un adeguamento del contratto di assicurazione. In questo caso la AGA comunica per iscritto allo stipulante l'adeguamento del premio, al più tardi 30 giorni prima dell'entrata in vigore. Lo stipulante ha poi il diritto di disdire il contratto a partire dal momento in cui entra in vigore l'adeguamento del premio. La disdetta da parte dello stipulante è valida se perviene alla AGA entro l'ultimo giorno prima dell'entrata in vigore di detto adeguamento.

9 Assicurazione multipla e diritti nei confronti di terzi

- 9.1 Nel caso di un'assicurazione multipla (facoltativa od obbligatoria), la AGA fornisce le prestazioni a titolo sussidiario, fatta salva un'eventuale clausola identica dell'altro contratto di assicurazione. In tal caso vengono applicate le disposizioni di legge in materia di doppia assicurazione.
- 9.2 Se una persona assicurata ha un diritto derivante da un altro contratto di assicurazione (facoltativa od obbligatoria) la copertura è limitata alla parte delle prestazioni AGA che supera quella dell'altro contratto di assicurazione. Complessivamente i costi vengono risarciti una sola volta.
- 9.3 Se la AGA ha fornito prestazioni nonostante l'esistenza di una fattispecie di sussidiarietà, esse valgono come acconto e la persona assicurata o beneficiaria cede in pari misura alla AGA i propri diritti nei confronti di terzi (assicurazione facoltativa od obbligatoria).
- 9.4 Se la persona assicurata o avente diritto è stata risarcita da un terzo responsabile civilmente o dall'assicuratore di quest'ultimo, decade il diritto all'indennizzo previsto dal presente contratto. Se la AGA è stata citata al posto della parte responsabile, la persona assicurata o avente diritto deve cedere le proprie pretese civili fino a concorrenza dell'indennizzo ottenuto dalla AGA.

10 Prescrizione

I diritti derivanti dal contratto di assicurazione si prescrivono in due anni dal verificarsi dell'evento che comporta l'obbligo di prestazione.

11 Foro competente e diritto applicabile

- 11.1 Per le azioni legali nei confronti della AGA si può adire il tribunale competente per la sede della società o per il domicilio svizzero della persona assicurata o avente diritto.
- 11.2 A integrazione delle presenti disposizioni si applica la legge federale sul contratto di assicurazione (LCA).

12 Indirizzo di contatto

Allianz Global Assistance
Hertistrasse 2
Casella postale
8304 Wallisellen
info@allianz-assistance.ch

II Condizioni particolari delle singole componenti assicurative

A Risarcimento in caso di perdita di documenti e carte personali

1 Somma assicurata

La somma assicurata è indicata nella panoramica delle prestazioni assicurate.

2 Ambito di validità territoriale

La copertura assicurativa vale esclusivamente per eventi che si verificano in Svizzera e durante il viaggio su un mezzo di trasporto pubblico che, secondo l'orario, effettua servizio regolare secondo quanto indicato al punto I 7.3.

3 Carte e documenti personali assicurati

Carte e documenti intestati alla persona assicurata come ad es. passaporto, carta d'identità, licenza di condurre, abbonamento generale o metà prezzo, abbonamento annuale di percorso o abbonamento di comunità, carta di debito, carta di credito, abbonamento alla palestra, tessera di iscrizione a una biblioteca ecc.

4 Eventi e prestazioni assicurati

Se alla persona assicurata, nel corso della durata del trasporto su un mezzo pubblico definita al punto I 7.3, vengono rubati o vanno persi un documento personale o una carta o, la AGA risarcisce i costi dimostratamente addebitati alla persona assicurata per la sostituzione del documento personale o della carta assicurata o rubato/a o smarrito/a fino a concorrenza della somma assicurata indicata nella panoramica delle prestazioni assicurate.

5 Obblighi in caso di sinistro (a integrazione di quanto previsto al punto I 4: Obblighi in caso di sinistro)

5.1 Il furto va denunciato immediatamente alla stazione di polizia più vicina al luogo del fatto oppure lo smarrimento all'ufficio oggetti smarriti competente e l'evento assicurato va notificato immediatamente alla AGA.

5.2 L'ammontare del danno va comprovato con le ricevute originali. Se ciò non fosse possibile, la AGA può ridurre o rifiutare le prestazioni.

5.3 La pretesa va motivata e documentata. I seguenti documenti devono essere inviati alla AGA all'indirizzo di contatto indicato alla cifra I 12:

- certificato di assicurazione o polizza assicurativa;
- rapporto di polizia o denuncia all'ufficio oggetti smarriti;
- copia (fronte/retro) dei documenti/delle carte sostituiti;
- copia delle fatture relative ai costi per la sostituzione.

B Assunzione delle spese in caso di perdita delle chiavi di casa

1 Somma assicurata

La somma assicurata è indicata nella panoramica delle prestazioni assicurate.

2 Ambito di validità territoriale

La copertura assicurativa vale esclusivamente per eventi che si verificano in Svizzera e durante il viaggio su un mezzo di trasporto pubblico che, secondo l'orario, effettua servizio regolare secondo quanto indicato al punto I 7.3.

3 Eventi e prestazioni assicurati

Se, nel corso della durata del trasporto su un mezzo pubblico definita al punto I 7.3, la persona assicurata è vittima di una rapina o di un furto nell'ambito del/della quale le vengono sottratte le chiavi di casa o del portone dell'abitazione (presso la quale ha il suo domicilio civile) oppure se le chiavi vanno perse durante del trasporto su un mezzo pubblico definita al punto I 7.3, la AGA risarcisce alla persona assicurata le spese per la sostituzione delle chiavi di casa o del portone dell'abitazione, incluse le spese per la sostituzione della serratura fino a concorrenza della somma assicurata indicata nella panoramica delle prestazioni assicurate.

4 Obblighi in caso di sinistro (a integrazione di quanto previsto al punto I 4: Obblighi in caso di sinistro)

4.1 La rapina o il furto vanno denunciati immediatamente alla stazione di polizia più vicina al luogo del fatto oppure lo smarrimento all'ufficio oggetti smarriti competente e l'evento assicurato va notificato immediatamente alla AGA.

4.2 L'ammontare del danno va comprovato con le ricevute originali. Se ciò non fosse possibile, la AGA può ridurre o rifiutare le prestazioni.

4.3 La pretesa va motivata e documentata. I seguenti documenti devono essere inviati alla AGA all'indirizzo di contatto indicato alla cifra I 12:

- certificato di assicurazione o polizza assicurativa;
- rapporto di polizia o denuncia all'ufficio oggetti smarriti;
- fattura del servizio di sostituzione chiavi in originale.

4 Responsabilità

La AGA non risponde di danni patrimoniali a seguito di rapina, furto o smarrimento delle chiavi di casa.

C Sostituzione della borsa/del portafoglio

1 Somma assicurata

La somma assicurata è indicata nella panoramica delle prestazioni assicurate.

2 Ambito di validità territoriale

La copertura assicurativa vale esclusivamente per eventi che si verificano in Svizzera e durante il viaggio su un mezzo di trasporto pubblico che, secondo l'orario, effettua servizio regolare secondo quanto indicato al punto I 7.3.

3 Eventi e prestazioni assicurati

Se la persona assicurata è vittima di un furto o di una rapina nel corso della durata del trasporto su un mezzo pubblico definita al punto I 7.3 nell'ambito del/della quale le vengono sottratti la borsa e/o il portafoglio, la AGA risarcisce alla persona assicurata il valore di acquisto originario della borsa e/o del portafoglio fino a concorrenza della somma assicurata indicata nella panoramica delle prestazioni assicurate.

4 Obblighi in caso di sinistro (a integrazione di quanto previsto al punto I 4: Obblighi in caso di sinistro)

4.1 La rapina va denunciata immediatamente alla stazione di polizia più vicina al luogo del fatto e l'evento assicurato va notificato immediatamente alla AGA.

4.2 L'ammontare del danno va comprovato con le ricevute originali. Se ciò non fosse possibile, la AGA può ridurre o rifiutare le prestazioni.

4.3 La pretesa va motivata e documentata. I seguenti documenti devono essere inviati alla AGA all'indirizzo di contatto indicato alla cifra I 12:

- certificato di assicurazione o polizza assicurativa;
- rapporto di polizia;
- ricevuta originale della borsa/del portafoglio rubati.

D Assicurazione bagaglio

1 Somma assicurata

La somma assicurata è indicata nella panoramica delle prestazioni assicurate.

2 Ambito di validità territoriale

La copertura assicurativa vale esclusivamente per eventi che si verificano in Svizzera e durante il viaggio su un mezzo di trasporto pubblico che, secondo l'orario, effettua servizio regolare secondo quanto indicato al punto I 7.3.

3 Oggetti assicurati

È assicurato il bagaglio della persona assicurata, cioè tutti gli effetti personali portati con sé nel corso della durata del trasporto su un mezzo pubblico definita al punto I 7.3 e che sono di proprietà della persona assicurata.

4 Eventi e prestazioni assicurati

4.1 In caso di

- furto;
- rapina (furto con minacce o uso di violenza nei confronti della persona assicurata);
- danneggiamento e distruzione del bagaglio assicurato della persona assicurata secondo quanto previsto al punto II D 3 vengono fornite, per ogni sinistro e tenendo in considerazione la somma assicurata concordata, le seguenti prestazioni:
- in caso di danno o perdita totale viene rimborsato il valore attuale della cosa assicurata;
- in caso di danno parziale i costi per la riparazione degli oggetti danneggiati sono limitati al massimo al valore attuale.
- Il valore attuale è dato dal valore di acquisto originario, calcolando un deprezzamento del 10% nel primo anno dalla data di acquisto e del 20% per ogni anno successivo, in totale tuttavia del 50% al massimo;
- per pellicole, supporti dati, immagini e audio, viene risarcito il valore del materiale;
- i danni causati a biciclette da graffi e abrasioni vengono risarciti fino a un importo massimo di CHF 100.–;
- per i souvenir di viaggio vengono pagati al massimo CHF 200.–.

5 Oggetti non assicurati

- *Veicoli a motore, imbarcazioni, tavole da surf e velivoli, sempre con i relativi accessori.*
- *Oggetti di valore coperti da un'assicurazione particolare.*
- *Valori pecuniari, atti, documenti commerciali, buoni, carte cliente, francobolli, metalli preziosi, articoli commerciali, campioni di merce, oggetti con valore artistico o da collezione e attrezzi professionali.*
- *Telefoni cellulari (l'esclusione non si applica in caso di rapina e furto) e software di ogni genere.*
- *Protesi e altri ausili medicali (inclusi i relativi accessori).*
- *Documenti personali e di veicoli (il diritto alle prestazioni per documenti personali e di veicoli sussiste tuttavia nell'ambito della copertura assicurativa prevista al punto II A).*

6 Eventi non assicurati (a integrazione della cifra I 6: Eventi non assicurati)

Non sono assicurati i danni imputabili a:

- inosservanza del normale obbligo di diligenza da parte della persona assicurata;
- smarrimento, perdita e dimenticanza;
- il fatto di lasciare o posare cose, anche per breve tempo, in un luogo accessibile a chiunque al di fuori della sfera di influenza personale diretta della persona assicurata;
- modalità di custodia degli oggetti preziosi non adeguata al loro valore;
- la caduta di perle o pietre preziose dal loro castone;
- influssi termici e meteorologici nonché usura;
- disordini, saccheggi, ordini delle autorità e scioperi nonché danni cagionati direttamente o indirettamente da tali eventi.

7 Obblighi in caso di sinistro (a integrazione di quanto previsto al punto I 4: Obblighi in caso di sinistro)

La persona assicurata deve provvedere immediatamente a far confermare dettagliatamente causa, circostanze ed entità del sinistro:

- in caso di furto o rapina, da parte dell'ufficio di polizia più vicino al luogo del fatto;
- in caso di danneggiamento da parte del gestore del treno, del terzo responsabile o del capotreno o assistente.

7.2 L'ammontare del danno va comprovato con le ricevute originali. Se ciò non fosse possibile, la AGA può ridurre o rifiutare le prestazioni.

7.3 L'evento assicurato deve essere comunicato immediatamente alla AGA per iscritto. La pretesa va motivata e documentata.

7.4 Fino alla liquidazione definitiva del sinistro gli oggetti danneggiati devono essere tenuti a disposizione della AGA e a sua richiesta spediti a proprie spese per una perizia.

7.5 Per potersi avvalere delle prestazioni della AGA, la persona assicurata o avente diritto è tenuta a notificare l'evento assicurato o il sinistro per iscritto alla AGA (cfr. punto I 12). Devono essere inoltrati i seguenti documenti:

- certificato di assicurazione o polizza assicurativa;
- modulo AGA di notifica di sinistro (i moduli di notifica di sinistro della AGA possono essere scaricati dal sito www.allianz-assistance.ch/sinistro);
- conferma originale della prenotazione (biglietto ferroviario);
- attestazione del danno da parte dell'azienda di trasporti;
- rapporto di polizia in caso di furto;
- attestazione dell'azienda di trasporti in merito alla perdita definitiva del bagaglio e lettera di indennizzo;
- ricevuta originale di acquisto, in sua mancanza il certificato di garanzia, in caso di danneggiamento la fattura della riparazione o il preventivo dei costi.

E Protezione di contanti e conti

1 Somma assicurata

La somma assicurata è indicata nella panoramica delle prestazioni assicurate.

2 Ambito di validità territoriale

La copertura assicurativa è valida solo per gli eventi che si verificano in Svizzera.

3 Eventi e prestazioni assicurati

3.1 Sono assicurati i danni patrimoniali derivanti alla persona assicurata da

- abusi commessi su un conto assicurato,
- impiego abusivo di una carta assicurata oppure
- impiego abusivo di un dispositivo terminale mobile assicurato

da parte di terzi, che non vengano risarciti da altri. Un abuso sussiste se il terzo non era né di per sé autorizzato a compiere l'azione, né aveva ricevuto mandato o procura dalla persona assicurata. È assicurato il danno che, in caso di sinistro, la persona assicurata deve accollarsi a causa di norme giuridiche o contrattuali se l'istituto finanziario che gestisce il conto, l'emittente della carta, il fornitore della rete o il fornitore di altri servizi di pagamento si è rifiutato per iscritto di rimborsare integralmente o in parte l'importo oggetto dell'abuso.

3.2 Sono assicurati i danni patrimoniali derivanti alla persona assicurata dalla rapina di contanti (immediatamente dopo il prelevamento).

4 Oggetti assicurati

4.1 Sono assicurate tutte le relazioni di conto private che una persona assicurata ha con istituti finanziari in Svizzera, nel Principato del Liechtenstein e nella zona di confine fino a 50 km in linea d'aria dalla frontiera svizzera; tutte le carte private rilasciate da un'emittente in Svizzera, nel Principato del Liechtenstein o nella zona di confine fino a 50 km in linea d'aria dalla frontiera svizzera a nome della persona assicurata; tutti i dispositivi terminali privati mobili.

Sono assicurati i danni patrimoniali, in particolare derivanti da abuso di carte di credito, bancarie, postali o di debito di altro genere, carte cliente con funzione di pagamento e di dispositivi terminali mobili (anche smartphone) al momento del pagamento senza contanti di merci o servizi o del prelevamento da distributori automatici di banconote; del numero di una carta nel quadro di un pagamento (ad es. su Internet); di dispositivi terminali mobili in seguito a telefonate non autorizzate o utilizzo dell'accesso a Internet; nel quadro di online-banking od operazioni bancarie tramite telefono, fax o e-mail; nel quadro del sistema di addebitamento diretto, di ordini di bonifico o incasso di assegni; in caso di prelevamenti in contanti.

4.2 Sono assicurati i contanti che la persona assicurata preleva a un distributore automatico di banconote e che le vengono sottratti immediatamente dopo il prelevamento mediante uso di violenza o minacce di violenza.

5 Eventi e prestazioni non assicurati (a integrazione della cifra I 6: Eventi e prestazioni non assicurati)

- 5.1 I danni derivanti da un utilizzo abusivo di carte di debito, credito o cliente, dispositivi terminali mobili o PIN, TAN o altri dati identificativi o di legittimazione, nonché di una firma digitale o di documenti autentici del titolare o di legittimazione, che siano venuti in possesso o a conoscenza di un terzo già prima della presentazione della proposta o che siano stati persi dalla persona assicurata.
- 5.2 I danni che sono a carico della persona assicurata soltanto perché: a) non ha rispettato gli obblighi di denuncia all'istituto finanziario gestore del conto, emittente della carta, fornitore della rete o fornitore di altri sistemi di pagamento (denuncia immediata non appena si ha conoscenza dello smarrimento, del furto, dell'impiego abusivo o di altro utilizzo non autorizzato di una cosa assicurata); b) ha lasciato spirare infruttuosamente il periodo per verificare e accertare un pagamento non autorizzato.
- 5.3 I danni derivanti solo indirettamente da un'azione abusiva, come ad es. una perdita di guadagno o di interessi.
- 5.4 I danni dovuti a un'azione abusiva da parte di una persona assicurata.

6 Obblighi in caso di sinistro (a integrazione di quanto previsto al punto I 4: Obblighi in caso di sinistro)

- 6.1 È necessario inviare immediatamente alla AGA un avviso di sinistro scritto debitamente firmato e con tutte le indicazioni necessarie.
- 6.2 Lo smarrimento o il furto di cose assicurate ai sensi della cifra II E 3.1 o il sospetto di un loro impiego abusivo vanno comunicati immediatamente all'emittente della carta o al fornitore di altri sistemi di pagamento. Inoltre deve essere disposto il blocco immediato della carta.
- 6.3 Il sospetto di abuso o la rapina di contanti devono essere denunciati immediatamente al posto di polizia più vicino.
- 6.4 I documenti seguenti devono essere inoltrati alla AGA:
- certificato di assicurazione o polizza assicurativa;
 - modulo AGA di notifica di sinistro (i moduli di notifica di sinistro della AGA possono essere scaricati dal sito www.allianz-assistance.ch/sinistro);
 - un'attestazione della polizia in merito alla presentazione di una denuncia del sinistro;
 - una dichiarazione scritta del corrispondente istituto finanziario, emittente della carta, fornitore della rete o fornitore di altri sistemi di pagamento attestante che si è rifiutato di assumersi la totalità o parte del danno.

F Assunzione della tassa di restituzione applicata dal servizio oggetti smarriti

1 Somma assicurata

La somma assicurata è indicata nella panoramica delle prestazioni assicurate.

2 Ambito di validità territoriale

La copertura assicurativa è valida solo per gli eventi che si verificano in Svizzera.

3 Eventi e prestazioni assicurati

Se le FFS ritrovano un oggetto smarrito dalla persona assicurata, la AGA risarcisce la tassa di restituzione applicata dal servizio oggetti smarriti fino a concorrenza della somma assicurata indicata nella panoramica delle prestazioni assicurate.

4 Obblighi in caso di sinistro (a integrazione di quanto previsto al punto I 4: Obblighi in caso di sinistro)

I seguenti documenti devono essere inviati alla AGA all'indirizzo di contatto indicato alla cifra I 12:

- certificato di assicurazione o polizza assicurativa;
- ricevuta originale del servizio oggetti smarriti delle FFS.

G Assicurazione di biglietti di eventi

1 Somma assicurata

La somma assicurata è indicata nella panoramica delle prestazioni assicurate.

2 Ambito di validità territoriale

La protezione assicurativa è valida esclusivamente per eventi che si verificano in Svizzera.

3 Biglietti assicurati

Sono assicurati biglietti di eventi acquistati dalla persona assicurata presso un punto vendita ufficiale in Svizzera.

4 Inizio e durata della copertura assicurativa

La copertura assicurativa decorre dal momento dell'acquisto del biglietto assicurato e cessa all'inizio della manifestazione in questione.

5 Prestazioni assicurate

5.1 Spese di annullamento

Se la persona assicurata non può essere presente all'evento prenotato a causa di un evento assicurato, la AGA rimborsa le spese di annullamento contrattualmente dovute del biglietto per l'evento assicurato fino all'ammontare della somma assicurata concordata.

5.2 Come spese di annullamento assicurate si considera il prezzo del biglietto originariamente pagato dalla persona assicurata una volta detratte le spese amministrative come spese di spedizione, commissioni sul pagamento, spese per l'e-ticket o spese di gestione dell'ordine.

6 Eventi assicurati

6.1 Malattia, infortunio, decesso, gravidanza

6.1.1 Malattia grave, infortunio grave, complicazioni della gravidanza o decesso, a condizione che l'evento in questione sia subentrato dopo la prenotazione o l'acquisto del biglietto assicurato:

- della persona assicurata
- di una persona prossima, la quale abbia prenotato lo stesso evento e annulli;
- di una persona prossima alla persona assicurata che non si reca all'evento.

6.1.2 In caso di disturbi psichici la copertura assicurativa sussiste soltanto se

- uno psichiatra attesta l'incapacità al lavoro e
- l'incapacità al lavoro è documentata anche presentando un attestato dell'assenza rilasciato dal datore di lavoro.

6.1.3 In caso di malattia cronica, la copertura assicurativa sussiste soltanto se la partecipazione all'evento deve essere annullata a causa di un inatteso e acuto peggioramento attestato da un certificato medico. Requisito necessario è che lo stato di salute fosse stabile al momento dell'acquisto del biglietto.

6.1.4 In caso di gravidanza, la copertura assicurativa sussiste solo se essa è subentrata dopo l'acquisto del biglietto e la partecipazione all'evento costituisce un rischio per il bambino non ancora nato.

6.2 Ritardo o soppressione del mezzo di trasporto alla partenza

Se non è possibile recarsi all'evento a seguito di un ritardo o della soppressione del mezzo di trasporto pubblico utilizzato per il viaggio di andata (cioè se non è più possibile l'ingresso o se l'evento è già terminato).

6.3 Avaria del veicolo durante il viaggio di andata

Se durante il viaggio diretto al luogo dell'evento il veicolo privato utilizzato o il taxi non possono circolare a causa di un incidente o di un guasto. I contrattamenti dovuti alla chiave o al carburante non sono assicurati.

6.4 Spostamento dell'evento da parte dell'organizzatore

6.4.1 Se la data o il luogo di un evento vengono spostati, il biglietto vale per la nuova data o il nuovo luogo dell'evento e la persona assicurata non può essere presente all'evento spostato a causa di un evento assicurato.

6.4.2 Ad integrazione degli eventi assicurati secondo i punti da II G 6.1 a 6.3, per il punto II 6.4 valgono i seguenti eventi assicurati, a condizione che fossero già noti al momento in cui è stato comunicato lo spostamento:

- Citazione a comparire da parte delle autorità: se la persona assicurata riceve una citazione a comparire in tribunale come testimone o come giurato. La data dell'udienza deve impedire la presenza all'evento.
- Servizio militare o nella protezione civile: se la persona assicurata non può essere presente all'evento perché deve assolvere il servizio militare.
- Ferie: se la persona assicurata non può essere presente all'evento a causa di ferie già prenotate.
- Evento di lavoro: se la persona assicurata non può essere presente all'evento a causa di un evento di lavoro pianificato.
- Matrimonio: se la persona assicurata non può essere presente all'evento a causa di un invito a un matrimonio.

7 Obblighi in caso di sinistro (a integrazione della cifra I 4: Obblighi in caso di sinistro)

In caso di sinistro bisogna inoltrare per iscritto alla AGA i documenti seguenti (cfr. cifra I 12):

- certificato di assicurazione o polizza assicurativa;

- modulo AGA di notifica di sinistro (i moduli di notifica di sinistro della AGA possono essere scaricati dal sito <https://www.allianz-assistance.ch/it/aiuto-servizi/segnalazione-di-un-sinistro/>;
- documenti o certificati ufficiali che attestano il verificarsi del sinistro (ad es. certificato medico dettagliato con diagnosi);
- Biglietti/conferma d'ordine dell'organizzatore

8 Eventi non assicurati (a integrazione della cifra I 6: Eventi e prestazioni non assicurati)

8.1 Difficile processo di guarigione

Se una malattia o le conseguenze di un infortunio, di un'operazione o di un intervento medico sussistevano già al momento dell'acquisto del biglietto e la guarigione non è avvenuta entro la data del viaggio. Se le conseguenze di un'operazione/intervento medico già programmata/o a momento dell'acquisto del biglietto, ma eseguita/o soltanto successivamente, non risultano risolte entro la data del viaggio.

8.2 Disdetta da parte dell'organizzatore

Se l'organizzatore non è in grado di fornire le prestazioni contrattuali o può fornirle solo in parte, annulla l'evento o deve annullarlo per circostanze concrete e in base alle disposizioni di legge è tenuto a rimborsare le prestazioni non fornite. Non si applica in caso di spostamento dell'evento da parte dell'organizzatore secondo quanto previsto al punto II G 6.4.

8.3 Se un evento si è già verificato al momento della stipulazione del contratto o dell'acquisto del biglietto o se il suo verificarsi era prevedibile per la persona avente diritto al momento della stipulazione del contratto o dell'acquisto del biglietto, non sussiste alcun diritto alle prestazioni.

III Condizioni particolari delle singole prestazioni di servizio

N Servizio blocco carte di credito e carte clienti

1 Entità

Al KKS, operativo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno, le persone assicurate possono chiedere aiuto in caso di rapina, furto, smarrimento e perdita per quanto riguarda carte di credito, bancarie, postali e clienti e documenti personali.

2.1 Carte

Tutte le carte di credito, bancarie, postali e clienti rilasciate in Svizzera a nome della persona assicurata.

2.2 Prestazioni di servizio

2.2.1 A seguito di una chiamata da parte della persona assicurata alla centrale AGA si compie il tentativo di bloccare tutte le carte indicate presso i rispettivi istituti (emittente delle carte, banca, posta ecc.).

2.2.2 Se l'istituto competente non esegue il blocco, la AGA ne informa la persona assicurata, comunicandole il numero di telefono dell'istituto in questione.

2.3 Responsabilità

La AGA non risponde dei danni derivanti dall'irreperibilità dei relativi istituti né dei danni patrimoniali conseguenti al rapina, furto o smarrimento di carte di credito, bancarie e postali.

2.4 Obblighi in caso di sinistro

Per poter utilizzare il Servizio blocco carte di credito e carte clienti (KKS), la persona assicurata deve contattare, telefonicamente o via fax, i numeri seguenti (24 ore su 24, 365 giorni all'anno):

Telefono +41 44 283 33 73

Fax +41 44 283 33 33

O Servizio blocco cellulari

1 Prestazioni di servizio

In caso di furto, rapina o smarrimento del telefono cellulare della persona assicurata, dopo la relativa chiamata la AGA provvede a far bloccare immediatamente dal provider competente il telefono cellulare o la carta SIM corrispondente. Nel caso dei provider che per il blocco richiedono una password, la persona assicurata deve fornirla alla AGA, in modo che si possa procedere al blocco.

Per utilizzare i servizi del blocco del telefono cellulare, la persona assicurata può telefonare o mandare un fax – 24 ore su 24 – ai numeri seguenti:

Telefono +41 44 283 33 73

Fax +41 44 283 33 33

2 Responsabilità

La AGA non risponde dei danni derivanti dall'irraggiungibilità del provider competente né dei danni patrimoniali conseguenti allo smarrimento di telefoni cellulari (telefono utilizzato da estranei).