

Questa polizza assicurativa fornisce copertura solo in caso di annullamento per motivi specifici. Si prega di notare che, anche in caso di richiesta di risarcimento per un motivo imprevisto o al di fuori del proprio controllo, questa polizza assicurativa non prevede alcuna copertura a meno che il motivo non sia elencato nella sezione "Cosa è coperto" di seguito. Cosa è coperto Se il viaggio viene annullato per una delle ragioni sotto elencate, e tale ragione va oltre il controllo dell'assicurato e questi non era al corrente di tale ragione al momento della prenotazione o dell'inizio del viaggio (a seconda di quale delle due circostanze si verifichi per ultima), la compagnia pagherà un indennizzo all'assicurato pari fino alla somma dichiarata nella tabella dei servizi e indennizzi per ogni viaggio e come indicato nel certificato di assicurazione, retta e costi di alloggio, escursioni pagate in anticipo, tour e attività nella destinazione del viaggio che l'assicurato ha pagato o che dovrà pagare nel caso in cui si rendano necessari la cancellazione o il cambio di prenotazione del viaggio, e che non abbia la capacità di usufruirne o recuperare la somma.

Motivi della cancellazione del viaggio:

1. Decesso, infortunio o malattia grave, complicazioni di gravidanza e parto di:
 - a) l'assicurato;
 - o
 - b) un parente stretto;
 - o
 - c) un compagno di viaggio dell'assicurato;
 - o
 - d) la persona presso cui l'assicurato ha trovato sistemazione durante il viaggio.
2. La polizza ha richiesto che l'assicurato ritorni a casa a causa di seri danni alla sua abitazione o azienda (di cui l'assicurato sia proprietario, gestore o direttore) causati da furto o da atti malevoli di terze parti non relate alla assicurato.
3. Il governo del Paese di soggiorno temporaneo dell'assicurato o altre autorità legislative del Paese dal/verso il quale l'assicurato stia viaggiando emettono restrizioni di viaggio. Ciò esclude i casi in cui le restrizioni siano dovute a pandemia, epidemia o quarantena regionale se tali restrizioni sono entrate in essere dopo che l'assicurato abbia acquistato la presente assicurazione o prenotato il viaggio (la data posteriore tra i due eventi).
4. La quarantena personale obbligatoria, la presenza come giurato o la convocazione in tribunale di giustizia come testimone (eccetto che in veste professionale o di consulente) dell'assicurato o del suo compagno di viaggio. 5. Il licenziamento dell'assicurato ove egli fosse assunto a tempo indeterminato e avesse superato il periodo di prova con il suo datore di lavoro. 6. Abbandono - Se il viaggio di andata dell'assicurato su mezzo di trasporto pubblico previsto dal programma è ritardato all'ultimo punto di partenza per più di 24 ore dall'orario di partenza previsto a causa di:
 - a) Sciopero o azioni sindacali;
 - o
 - b) Condizioni meteo avverse;
 - o
 - c) Rotture meccaniche o guasti tecnici avvenuti nei mezzi di trasporto pubblico sui quali l'assicurato aveva in programma di viaggiare.
7. La bocciatura ad un esame o ad un corso, ove tale bocciatura impedisca all'assicurato di partecipare al corso accademico per il quale la presente assicurazione era stata acquistata prima di intraprendere tale esame o corso risultato nella bocciatura.
8. Il mancato rilascio di un visto di viaggio, esclusi i visti di lavoro o di immigrazione, necessari per il viaggio, a condizione che l'assicurato fosse idoneo a richiedere tale documento, per ragioni che prescindano il suo controllo eccetto che la presentazione di una domanda in ritardo, o il tentativo reiterato di ottenere un visto che era già stato negato in passato.

Condizioni importanti relative agli indennizzi

1. L'assicurato è tenuto a comunicare al proprio agente di viaggio, organizzatore, trasportatore o agenzia immobiliare l'esigenza di annullare il viaggio non appena ne viene a conoscenza. Ne caso in cui non lo facesse, la compagnia è responsabile soltanto delle tariffe di cancellazione che si sarebbero applicate in quella data.
2. Se l'assicurato annulla il proprio viaggio a causa di infortuni o malattia grave, è tenuto a contattare immediatamente un medico per un consulto o per le cure (o entrambi). L'assicurato è tenuto a procurarsi un certificato medico da un medico il quale certifichi che l'infortunio o la malattia grave gli impediscono di compiere il viaggio prenotato.
3. La presente polizza non copre alcun sinistro derivante direttamente o indirettamente da una condizione medica pre-esistente di nessuna persona da cui il viaggio dipende a meno che il loro medico non possa confermare che, alla data dell'acquisto della polizza o di prenotazione del viaggio (l'evento posteriore tra i due) non sarebbe stato in grado di prevedere alcun deterioramento delle condizioni mediche del paziente fino a causare l'evento che origina la richiesta di interruzione del viaggio. Se il medico non conferma ciò, qualsiasi sinistro originato da condizioni mediche pre-esistenti non sarà coperto.
4. Non è coperta alcuna richiesta di indennizzo che sia originata da una prognosi di decesso, da un insieme di sintomi che non hanno prodotto una diagnosi e da qualsiasi condizione medica per la quale una persona non in viaggio si trova su una lista d'attesa o è a conoscenza della necessità di subire un intervento, una cura o ulteriori indagini in un ospedale (come paziente ambulatoriale o ricoverato) o clinica (chirurgica, specialistica o fisioterapia o una casa di cura) al momento dell'acquisto della polizza o di prenotazione del viaggio (l'evento posteriore tra i due).
5. La presente polizza non copre alcun sinistro originato direttamente o indirettamente dalle conseguenze derivanti dal fatto che l'assicurato o una persona dal quale il suo viaggio dipenda abbia richiesto di essere operato, ricoverato o un consulto ospedaliero nei 90 giorni precedente il momento dell'acquisto della polizza o di prenotazione del viaggio (l'evento posteriore tra i due).
6. È necessario fornire conferma scritta da parte del college, dell'università o della scuola di lingua che la riorganizzazione del programma internazionale e/o parte di esso (per la quale sono state pagate le quote d'iscrizione) è stata presa in considerazione e non è adatta per alcuna data futura.
7. Se si annulla il viaggio a causa di stress, ansia, depressione o qualsiasi altro disturbo mentale o nervoso di cui si soffre, si deve fornire (a spese dell'assicurato) un certificato medico rilasciato da un medico specializzato nel settore in questione.

Cosa non è coperto

Richieste di indennizzo derivanti direttamente o indirettamente da:

1. Qualsiasi condizione medica pre-esistente.
2. La volontà da parte dell'assicurato di non voler viaggiare per alcuna ragione.
3. Vacanze
4. La bocciatura ad un esame a causa di ripetute assenze dalle lezioni, che siano volontarie o meno.
5. Qualsiasi sinistro originato dall'impossibilità dell'assicurato a viaggiare a causa di restrizioni di viaggio imposte dal Paese di soggiorno temporaneo o da altre autorità legislative del Paese dal/verso il quale l'assicurato stia viaggiando, a causa di pandemia e epidemia.
6. Qualsiasi sinistro causato da una quarantena regionale, eccetto per quanto espresso nella Parte 1: Annullamento.
7. Qualsiasi sinistro causato da complicazioni di gravidanza e parto che fossero insorte prima della prenotazione o pagamento del viaggio, l'evento posteriore tra i due.
8. Qualsiasi sinistro legato alla gravidanza che non ricada nella definizione di complicazioni della gravidanza e parto.

9. Qualsiasi sinistro relativo alla fecondazione in vitro.
10. Sinistri per i quali l'assicurato non abbia fornito tutta la documentazione necessaria richiesta dalla compagnia, a sue spese. La compagnia potrebbe chiedere ulteriore documentazione rispetto a quella elencata di seguito per supportare la richiesta dell'assicurato.
11. Qualsiasi sinistro causato direttamente o indirettamente da circostanze che l'assicurato conoscesse al momento dell'acquisto della polizza o di prenotazione del viaggio (l'evento posteriore tra i due) che avrebbe potuto ragionevolmente portare a pensare il verificarsi di tale sinistro.
12. Qualsiasi costo di annullamento del viaggio dovuto ad infortuni o malattie gravi per le quali l'assicurato non fornisca le certificazioni mediche del medico curante che dichiarino necessario che l'assicurato annulli e che gli impediscano di rientrare o viaggiare al Paese di residenza temporaneo a causa di infortuni o malattie gravi.
13. Qualsiasi sinistro causato direttamente o indirettamente dal licenziamento causato o risultante da un comportamento che abbia portato al licenziamento, alle dimissioni volontarie, o se l'assicurato fosse stato avvisato della possibilità di licenziamento prima del momento dell'acquisto della polizza o di prenotazione del viaggio.
14. Sinistri relativi a compagni di viaggio che non sono assicurati.
15. Qualsiasi costo che sia stato pagato utilizzando miglia aeree di un programma a premi, come ad esempio Avios (precedentemente Air Miles) o qualsiasi schema di ricompense a punti, punti fedeltà o punti associati a qualsiasi altro programma a pagamento.
16. Qualsiasi costo aggiuntivo o non utilizzato che l'assicurato ha sostenuto che sia recuperabile da:
 - a) I fornitori dell'alloggio, i loro agenti, l'agente di viaggio o altri incaricati a compenso.
 - b) I fornitori del trasporto, i loro agenti, l'agente di viaggio o altri incaricati a compenso.
 - c) L'istituto della propria carta di credito o di debito o PayPal.
17. Qualsiasi costo o tariffa per la quale l'azienda di trasporti pubblici rimborserà l'assicurato.
18. Sinistri nei quali l'assicurato non ha rispettato i termini del contratto con l'agente di viaggio, tour operator o fornitore di trasporti.
19. Sciopero o azioni sindacali o ritardi dovuti al controllo del traffico aereo esistenti o pubblicamente dichiarate alla data in cui i benefit relativi alla presente polizza sono diventati effettivi o alla data della prenotazione del viaggio (l'evento che avvenga per primo).
20. Il ritiro dal servizio (temporaneo o di altra forma) di un aereo o di una imbarcazione su raccomandazione dell'autorità aerea o portuale o autorità simili di qualsiasi Paese.
21. Il costo delle tasse e tariffe aeroportuali.
22. Qualsiasi sinistro causato dall'incapacità di un organizzatore di un servizio facente parte il viaggio prenotato dell'assicurato di fornire tale servizio in qualsiasi parte del viaggio (eccetto le escursioni), inclusi errori, insolvenza, omissioni o fallimento.
23. Qualsiasi annullamento causato da impegni di lavoro o dalla rettifica del permesso o aspettativa annuale per viaggio/vacanza concessa dal datore di lavoro dell'assicurato a meno che l'assicurato, il suo compagno di viaggio o la persona con cui condivide alloggio in viaggio siano membri delle Forze Armate, Polizia, Vigili del fuoco, infermieri, ambulanza o impiegati di un dipartimento governativo e il loro permesso venga annullato per ragioni operative.
24. Qualsiasi sinistro risultante dall'incapacità dell'assicurato di viaggiare originata dal mancato ottenimento o possesso del passaporto, visto, certificati vaccinali, biglietti di viaggio e altra documentazione simile che sia necessaria al viaggio.
25. Sinistri per il quale l'assicurato non avvisa o avvisa in ritardo l'agente di viaggio, l'organizzatore, il trasportatore o l'agenzia immobiliare, nel momento in cui viene a conoscenza della necessità di annullare il viaggio. La compagnia è responsabile soltanto delle tariffe di cancellazione che si sarebbero applicate in quella data.
26. Richieste di indennizzo per abbandono per il quale l'assicurato non ha ottenuto conferma scritta dal trasportatore (o da uno dei suoi agenti) della durata del ritardo effettuato e il motivo del ritardo.
27. Qualsiasi richiesta di indennizzo conseguente ad un cambio di piani dovuto alla situazione economica dell'assicurato, a meno che questi non sia licenziato da un incarico a tempo indeterminato da un datore di lavoro con cui lavorava da 2 anni o più.
28. Richieste di indennizzo per la quale non viene presentata una prova documentata che l'aspettativa autorizzata viene annullata per ragioni operative non previste.
29. Qualsiasi costo di ulteriori prenotazioni che ecceda il costo del viaggio prenotato originariamente.
30. Abbandono dopo il primo scalo di un viaggio.
31. Qualsiasi richiesta di indennizzo originata da un ritardo o cambio del viaggio prenotato a causa di azioni governative o regolamenti restrittivi.
32. Qualsiasi sinistro per il quale l'assicurato ha diritto ad indennizzo da qualsiasi altra assicurazione, incluse le eventuali somme recuperabili da altre fonti.
33. Qualsiasi altra causa menzionata tra le "Esclusioni generali applicabili a tutte le sezioni della polizza".

Come fare richiesta di indennizzo - Procedura

L'assicurato deve ottemperare alle seguenti condizioni per poter usufruire della piena protezione della polizza. Se queste non vengono rispettate, la compagnia potrebbe cancellare la polizza o rifiutarsi di procedere con la richiesta di risarcimento dell'assicurato o di ridurre la cifra eventualmente rimborsata. Quando si contatta il dipartimento sinistri, è necessario avere a disposizione le seguenti informazioni:

- Rif: guard.me Multirisk Plus Cancellation EU
- Il nome della propria polizza e presso chi è stata acquistata (scuola/agenzia)
- Numero di polizza
- Data di emissione (data di acquisto) dell'assicurazione
- Dove è avvenuto il sinistro
- Valore dell'indennizzo
- Breve descrizione dell'accaduto
- Date di viaggio
- Data del sinistro

Non avere a disposizione tali informazioni può causare un ritardo della richiesta di indennizzo. La compagnia può rifiutarsi di rimborsare all'assicurato qualsiasi sinistro per il quale non sia in grado di fornire una prova di pagamento come una ricevuta originale, un estratto conto bancario o della carta di credito. Per indennizzi di assistenza medica di emergenza Nel caso di una malattia grave o di un infortunio che porti l'assicurato ad essere ricoverato in ospedale o prima che si dia qualsiasi disposizione per il rimpatrio, **l'assicurato è tenuto a contattare il:**

- **Servizio di assistenza d'emergenza al numero: +420 221 860 685.**

Per tutte le altre richieste di indennizzo:

Per fare richieste di indennizzo oltre a quelle di emergenza medica, si prega di contattare la White Horse Insurance Ireland dac:

Tелефон: +34 91 836 60 01

E-mail: claims@servisgur.com

La richiesta di indennizzo deve essere fatta al più presto possibile dopo qualsiasi infortunio, malattia grave, patologia, incidente, evento o scoperta di perdita o danno che possa portare ad una richiesta di risarcimento ai sensi di questa polizza. Si raccomanda di tenere una copia di tutta la documentazione spedita alla compagnia. Per aiutarci a concordare la liquidazione veloce di un indennizzo, potrebbe essere necessario che la compagnia nomini un agente incaricato dell'indennizzo. L'assicurato avrà necessità di ottenere alcune informazioni relative al suo indennizzo mentre è via. La compagnia potrebbe chiedere ulteriore documentazione rispetto a quella elencata di seguito per supportare la richiesta dell'assicurato.

Se l'assicurato non fornisce la documentazione necessaria, la sua richiesta di indennizzo potrebbe essere rifiutata.

Di seguito riportiamo una lista dei documenti richiesti per aiutare la compagnia a risolvere la richiesta di indennizzo dell'assicurato il più presto possibile.

Per tutte le richieste di indennizzo

- Le ricevute originali di prenotazione e i documenti di viaggio che riportino la data di viaggio e la data di prenotazione.
- Le ricevute e scontrini originali per tutte le spese pagate di tasca propria.
- Scontrini originali o fatture che l'assicurato deve pagare.
- Dettagli di altre assicurazioni che potrebbero coprire il sinistro.
- Qualsiasi altra documentazione in possesso dell'assicurato a supporto della sua richiesta.
- Per tutte le richieste relative a malattia o infortuni, sarà necessario un certificato medico compilato dal medico curante responsabile dell'assicurato, del parente stretto o qualsiasi persona con cui l'assicurato stia viaggiando o condividendo l'alloggio. Per qualsiasi indennizzo relativo al decesso, la compagnia richiede un certificato medico da parte del medico responsabile dell'assicurato, del parente stretto o di qualsiasi persona con cui l'assicurato stia viaggiando o condividendo l'alloggio, e una copia del certificato di morte.
- Le ricevute originali o le prove di possesso degli articoli rubati, persi o danneggiati.

Cancellazione

- Ricevuta di cancellazione originale che dettagli tutte le tariffe di cancellazione addebitate ed eventuali rimborsi ottenuti.
- Per inoltrare richiesta di indennizzo per abbandono dopo un ritardo di 24 ore, l'assicurato è tenuto a procurarsi un resoconto scritto dal trasportatore che confermi la durata e il motivo del ritardo.
- Se il sinistro dell'assicurato è relativo ad altre circostanze coperte da assicurazione, la compagnia comunicherà in modo dettagliato i documenti necessari da fornire insieme al modulo di richiesta indennizzo.

Interruzione

- Ricevute originali o ricevute di prenotazione dei nuovi voli.
 - Ricevute di prenotazione originali per qualsiasi escursione anticipatamente pagata e non usufruita, con conferma di data e somma pagata.
 - Per tutte le richieste relative a malattia o infortuni, sarà necessario un certificato medico compilato dal medico curante responsabile dell'assicurato, del parente stretto o qualsiasi persona con cui l'assicurato stia viaggiando o condividendo l'alloggio.
 - Se l'assicurato interrompe il viaggio a causa di un decesso, la compagnia richiede un certificato medico da parte del medico responsabile dell'assicurato, del parente stretto o di qualsiasi persona con cui l'assicurato stia viaggiando o condividendo l'alloggio, e una copia del certificato di morte.
- Partenza ritardata
- Conferma scritta da parte del trasportatore (o dei loro agenti incaricati) che confermi la durata e il motivo del ritardo
 - Ricevuta originale d'acquisto di bibite e pasti, o alloggi addizionali se necessari.

Mancata partenza

- Prova del motivo della mancata partenza: o Inadempienza dei trasporti pubblici
 - una lettera che confermi la durata e il motivo del ritardo.
- o Rottura
- resoconto scritto dalla compagnia che ha subito il breakdown, che dimostri la data e il motivo della rottura.
- o Problemi in autostrada
- una stampa da parte dell'azienda autostradale di quel giorno, e l'assicurato è tenuto a procurarsi una dichiarazione scritta della polizia o del servizio di assistenza stradale intervenuti del luogo del sinistro, la ragione del sinistro e il tempo totale del ritardo subito dall'assicurato.
 - Prove delle spese aggiuntive sostenute per viaggi/alloggi risultanti da mancata partenza.

Ritardo nella consegna del bagaglio

- Modulo PIR (Property Irregularity Report) dalla compagnia aerea o dai loro agenti incaricati.
- Lettera dalla compagnia aerea che confermi il motivo e la durata del ritardo o quando l'articolo(i) è stato restituito all'assicurato.
- Ricevuta originale di qualsiasi acquisto d'emergenza effettuato.
- Inviare notifica scritta del reclamo entro i limiti di tempo stabiliti dal trasportatore e conservarne una copia.
- Conservare tutti i biglietti di viaggio ed etichette da allegare al reclamo. Tutte le somme corrispondono soltanto alle spese effettive con ricevuta, in eccedenza ai risarcimenti pagati dal trasportatore.

Bagaglio e denaro personale

- Se perso o rubato, un verbale della polizia che confermi che l'assicurato ha denunciato il sinistro alla polizia entro 24 ore dal momento in cui si è accorto dell'assenza dell'articolo.
- Se il bagaglio è stato perduto o danneggiato dal trasportatore, è necessario richiedere alla compagnia aerea un modulo PIR (Property Irregularity Report) e una lettera che confermi che l'articolo è stato perduto o danneggiato. Conservare anche tutte le etichette relative ai bagagli se possibile.
- In caso di furto o smarrimento di denaro personale, è necessario un verbale della polizia che confermi l'accaduto, cosa è stato perduto e qualsiasi ricevuta della banca o ufficio di cambio che attestino la proprietà di quel denaro.
- Un resoconto dei danni e una stima di riparazione per gli articoli danneggiati.
- Conservare qualsiasi articolo danneggiato irrimediabilmente, in quanto potremmo richiedere di ispezionarlo.

Documenti di viaggio

- Un verbale della polizia o dell'ambasciata che confermi che l'assicurato ha denunciato alle autorità locali la perdita del passaporto entro 24 ore da quando si è accorto di non avere più il documento.
- Ricevute originali per qualsiasi alloggio aggiuntivo o spese di viaggio sostenute.

Spese mediche

- In caso di qualsiasi emergenza medica, l'assicurato è tenuto a contattare il servizio di assistenza d'emergenza il più presto possibile.
- Per visite specialistiche e ambulatoriali (ad esclusione delle fratture) l'assicurato è tenuto a pagare di tasca sua. È importante conservare tutte le ricevute ed ottenere un resoconto medico dall'ospedale che confermi la malattia o l'infortunio, le cure effettuate e le date di ricovero e dimissione, se presenti.
- Un resoconto medico da parte del medico che dichiara le cure e le spese mediche.
- Se ci fossero pagamenti in sospeso, inviare una copia della ricevuta di tali pagamenti, evidenziando il fatto che sono da pagare.
- Se l'assicurato sostiene qualsiasi spesa aggiuntiva successivamente all'autorizzazione del servizio di assistenza d'emergenza, è pregato di fornirne le ricevute.

Rimborsi ospedalieri

- Ricevute originali per qualsiasi spesa accidentale sostenuta.
- Un resoconto medico che confermi le date di ricovero e di dimissione.

Responsabilità personale

- Spiegazione dettagliata delle circostanze in cui è avvenuto il sinistro, incluse foto e video (se possibile).
- Ogni ordine, mandato o altre comunicazioni ricevute da parti terze.
- Tutti i dettagli di qualsiasi testimone, con dichiarazione scritta ove possibile.

Procedura di reclamo

Sappiamo che talvolta, nonostante il nostro massimo impegno, non riusciamo a soddisfare tutti. Se ci fossero lamentele è importante che i nostri clienti sappiano che la compagnia si impegna per fornire loro un livello eccezionale di servizi e di attenzione al cliente. I reclami dei nostri clienti sono importanti per noi, ci aiutano a risolvere ogni problema. Per eventuali reclami riguardanti l'assicurazione o il modo in cui il sinistro è stato gestito, si prega di scrivere a:

The Customer Experience Manager White Horse Insurance Ireland dac Rineanna House Shannon Free Zone Shannon Coneta di Clare Irlanda V14 CA36
E-mail: complaints@white-horse.ie

Il nostro direttore del servizio clienti provvederà a fornire una risposta finale al reclamo. Se la nostra decisione non fosse ancora sufficiente, dopo aver seguito la suddetta procedura, è possibile contattare:

The Financial Services and Pensions Ombudsman

Lincoln House

Lincoln Place

Dublino 2 Irlanda D02 VH29.

E-mail: info@fspo.ie

Sito web: www.fspo.ie

Telefono: 00 353 1 567 7000

The Financial Services and Pensions Ombudsman non prenderà in considerazione i reclami dei clienti fino a quando la compagnia non abbia emesso una risposta finale.