

## **CONTRATTO DI ASSICURAZIONE**

### **ASSISTENZA IN VIAGGIO E PERDITE PECUNIARIE**

Denominata

**Annullamento del viaggio,  
Impossibilità di usufruire di parte del pacchetto turistico  
e del Servizio Turistico Collegato,  
Assistenza in viaggio,  
in caso d'insolvenza o fallimento dell'agenzia di viaggio  
ai sensi dell'art. 47 del D.lgs. 21 maggio 2018, n. 62**

**Il presente FASCICOLO INFORMATIVO contiene:**

- **NOTA INFORMATIVA (COMPENSIVA DEL GLOSSARIO);**
- **CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE.**

**Deve essere consegnato al Contraente prima della sottoscrizione del contratto.**

**Prima della sottoscrizione leggere attentamente la Nota Informativa.**

## NOTA INFORMATIVA AL CONTRAENTE

**La presente Nota informativa è redatta secondo lo schema predisposto dall'IVASS, ma il suo contenuto non è soggetto alla preventiva approvazione dell'IVASS.**

**Il Contraente deve prendere visione delle Condizioni di Assicurazione prima della sottoscrizione della polizza.**

**La Nota informativa si articola nelle seguenti parti:**

- GLOSSARIO
- A. INFORMAZIONI SULL'IMPRESA DI ASSICURAZIONE;
- B. INFORMAZIONI SUL CONTRATTO;
- C. INFORMAZIONI SULLE PROCEDURE LIQUIDATIVE E SUI RECLAMI;
- D. INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.

### **Glossario**

Il presente paragrafo della Nota Informativa contiene ed esplica i termini tecnici comunemente utilizzati in un contratto assicurativo, che il Contraente potrà utilizzare per una migliore comprensione del contratto di Assicurazione.

Si avverte che i termini di seguito riportati non assumono alcun significato ai fini dell'interpretazione del contratto di Assicurazione, in relazione al quale avranno rilevanza unicamente le Definizioni di cui alle Condizioni di Assicurazione.

**Assicurato:** nei rami danni, la persona nell'interesse della quale è stipulato il contratto nonché titolare del diritto all'eventuale indennizzo.

**Assicuratore:** La Società assicuratrice esercente professionalmente e in forma esclusiva l'attività assicurativa, autorizzata dall'IVASS e sottoposta alla sua vigilanza.

**Assicurazione:** l'operazione con cui un soggetto (Assicurato) trasferisce ad un altro soggetto (Società) un rischio al quale egli è esposto.

**Codice delle Assicurazioni:** il Decreto Legislativo 7 settembre 2005, n. 209, come successivamente modificato.

**Contraente:** il soggetto che stipula l'assicurazione e si obbliga a pagare il premio. Il Contraente può non coincidere con l'Assicurato. Le due figure coincidono quando il Contraente assicura un interesse di cui è titolare (ad esempio, un bene di sua proprietà).

**Contratto:** il presente contratto di assicurazione.

**Danno indennizzabile:** danno determinato in base alle condizioni tutte di polizza, senza tenere conto di eventuali scoperti, franchigie e limiti di indennizzo.

**Franchigia:** l'importo prestabilito, dedotto dal danno indennizzabile, che l'Assicurato tiene a suo carico e per il quale l'Assicuratore non riconosce l'indennizzo.

**Indennizzo:** la somma dovuta dall'Assicuratore all'Assicurato in caso di sinistro.

**IVASS:** Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni. Ente di diritto pubblico cui spetta il controllo sulle imprese di assicurazione, nonché sugli intermediari di assicurazione (agenti e i broker) e sui periti per la stima dei danni ai veicoli.

**Massimale:** l'obbligazione massima dell'Assicuratore per sinistro e/o per periodo assicurativo prevista per una specifica garanzia.

**Polizza:** il documento che prova l'esistenza del contratto.

**Premio:** il prezzo che il Contraente paga per acquistare la garanzia offerta dall'Assicuratore. Il pagamento del premio costituisce, di regola, condizione di efficacia della garanzia. I premi possono essere: unici, periodici, unici ricorrenti.

**Risarcimento:** la somma dovuta dall'Assicurato al terzo danneggiato in caso di sinistro.

**Rischio:** la probabilità che si verifichi il sinistro e l'entità dei danni che possono derivarne.

**Sinistro:** il verificarsi dell'evento dannoso per il quale è prestata la garanzia assicurativa.

**Surrogazione:** la facoltà dell'Assicuratore che abbia corrisposto l'Indennizzo di sostituirsi all'Assicurato nei diritti verso il terzo responsabile, qualora il danno dipenda dal fatto illecito di un terzo.

SEZIONE A) DELLA NOTA INFOMATIVA  
INFORMAZIONI SULL'IMPRESA DI ASSICURAZIONE

**1. Informazioni generali**

Il contratto è concluso con la Società IMA Italia Assistance S.p.A., capogruppo del gruppo Assicurativo IMA ITALIA Assistance (n. iscrizione all'Albo Gruppi 025), avente sede legale in Italia, Piazza Indro Montanelli, 20 - 20099 Sesto San Giovanni (MI) (di seguito la **Società** o l'**Impresa**).

La Società IMA Italia Assistance S.p.A., Cap. Soc. € 2.507.000,00 i.v. Numero d'Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano n° 09749030152, è stata autorizzata all'esercizio dell'attività assicurativa con decreto del Ministero dell'Industria del Commercio e dell'Artigianato del 1° ottobre 1993 (Gazzetta Ufficiale dell'11 ottobre 1993 n. 239). Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Inter Mutuelles Assistance SA. Iscrizione all'Albo Imprese di Assicurazione e Riassicurazione n. 1.00114.

Recapiti: 02/24128-1 /assistance@imaitalia.it / [www.imaitalia.it](http://www.imaitalia.it)

**2. Informazioni sulla situazione patrimoniale dell'impresa**

- Ammontare complessivo del patrimonio netto (in milioni di euro): 14.228.409,00 €;
- Parte del patrimonio netto relativa al capitale sociale: 2.507.000,00 €;
- Parte del patrimonio netto relativa alle riserve patrimoniali: 12.362.084,62 €;
- Indice di solvibilità, che rappresenta il rapporto tra l'ammontare del margine di solvibilità disponibile ed il margine di solvibilità richiesto dalla normativa vigente: 182,04 %.  
(I dati si riferiscono all'ultimo bilancio approvato relativo all'anno 2017).

SEZIONE B) DELLA NOTA INFOMATIVA  
INFORMAZIONI SUL CONTRATTO

L'assicurazione decorre dalle ore e dal giorno indicato sul Certificato di Assicurazione e cessa alla scadenza pattuita.

**Avvertenza:** la polizza non prevede il tacito rinnovo, conseguentemente non vi è alcun obbligo di disdetta.  
Per maggior dettaglio si rinvia all'Art 1.5 "Periodo di assicurazione e operatività della Polizza" prevista dalle Condizioni Generali di Assicurazione.

**3. Coperture assicurative offerte**

Le garanzie assicurative offerte dal presente Contratto ai sensi dell'art. 47 del D.Lgs. n. 62/2018 a tutela di coloro che viaggiano, come meglio dettagliate nelle Condizioni di Assicurazione, sono le seguenti:

#### **A. ANNULLAMENTO DEL VIAGGIO**

In caso d'insolvenza o di fallimento del Contraente che determinino l'impossibilità totale per l'Assicurato/Beneficiario di usufruire dei servizi compresi nel Pacchetto Turistico acquistato, l'Impresa si impegna ad indennizzare l'Assicurato/Beneficiario di una somma pari all'importo da questi versato al Contraente per l'acquisto del Pacchetto Turistico stesso.

Si rinvia ai seguenti articoli delle Condizioni Generali di Assicurazione per gli aspetti di dettaglio: Art. 1.A. – "Annullamento del viaggio".

#### **B. IMPOSSIBILITA' DI USUFRUIRE DI PARTE DEL PACCHETTO TURISTICO**

1. In caso di Insolvenza o di Fallimento del Contraente che determinino l'impossibilità parziale per l'Assicurato/Beneficiario di usufruire dei servizi compresi nel Pacchetto Turistico acquistato, la Società si impegna ad indennizzare l'Assicurato/Beneficiario di una somma pari all'importo da questi versato al Contraente per i servizi del Pacchetto Turistico stesso di cui non abbia usufruito.

2. Nel caso in cui l'Insolvenza o il Fallimento del Contraente si verifichino a Viaggio iniziato, in alternativa a quanto previsto nella successiva Sezione C - sarà facoltà della Società provvedere al pagamento dei servizi compresi nel Pacchetto Turistico acquistato e non ancora fruiti dall'Assicurato/Beneficiario, al fine di garantire a quest'ultimo l'integrale adempimento di quanto originariamente previsto nel Pacchetto Turistico.

#### **C. ASSISTENZA IN VIAGGIO**

In caso d'insolvenza o di fallimento del Contraente che si verifichino a Viaggio iniziato e che comportino per l'Assicurato/Beneficiario l'impossibilità di continuare ad utilizzare i servizi compresi nel Pacchetto Turistico acquistato, la Struttura Organizzativa, preventivamente contattata dall'Assicurato/Beneficiario seguendo le specifiche istruzioni all'uopo indicate nelle Condizioni di Assicurazione, si impegna ad organizzare a proprie spese il rientro immediato dell'Assicurato/Beneficiario (con equivalente mezzo di trasporto rispetto a quello originariamente previsto nel Pacchetto Turistico per il rientro) presso il luogo di rientro previsto dal Pacchetto Turistico acquistato dalla stesso Assicurato/Beneficiario nonché a rimborsare allo stesso qualsivoglia eventuale costo aggiuntivo (quale, a titolo esemplificativo, i costi di soggiorno diversi di quelli di cui al punto B.2 sopra) ragionevolmente sostenuto che si sia reso necessario ai fini dell'organizzazione del proprio rientro ed in conseguenza dell'Insolvenza o del Fallimento del Contraente.

In caso di mancato preventivo contatto dell'Assicurato/Beneficiario con la Struttura Organizzativa, la Società si impegna a rimborsare il costo sostenuto dall'Assicurato/Beneficiario per il proprio rientro immediato in conseguenza dell'Insolvenza o del Fallimento del Contraente, entro i limiti di un mezzo di trasporto equivalente a quello originariamente previsto nel Pacchetto Turistico. Eventuali costi di soggiorno sostenuti dall'Assicurato/Beneficiario e resisi necessari per l'organizzazione autonoma del proprio rientro, saranno rimborsati entro i limiti di un livello di soggiorno equivalente a quello originariamente previsto nel Pacchetto Turistico.

Resta inteso che la copertura "Assistenza in Viaggio" di cui al precedente punto C sarà operante esclusivamente nel caso in cui i titoli di viaggio già in possesso dell'Assicurato/Beneficiario in forza del Pacchetto Turistico acquistato non siano più usufruibili per il rientro.

Si rinvia ai seguenti articoli delle Condizioni generali di Assicurazione per gli aspetti di dettaglio: - Art. 1.C – "Assistenza in Viaggio".

#### **4. Dichiarazioni dell'Assicurato in ordine alle circostanze del rischio – Nullità**

**Avvertenza:** le dichiarazioni inesatte o le reticenze del Contraente rese in sede di conclusione del Contratto relative a circostanze che influiscono sulla valutazione del rischio possono comportare la perdita totale o parziale del diritto alle garanzie assicurative nonché l'annullamento dell'assicurazione, ai sensi degli artt. 1892 (Dichiarazioni inesatte e reticenze con dolo o colpa grave), 1893 (Dichiarazioni inesatte e reticenze senza dolo o colpa grave), 1894 (Assicurazione in nome altrui) del Codice Civile.

Si rinvia ai seguenti articoli delle Condizioni generali di Assicurazione per gli aspetti di dettaglio: Art. 2 – “Dichiarazioni relative alle circostanze del rischio”.

#### **5. Aggravamento e diminuzione del rischio e variazioni nella professione**

**Avvertenza:** Il Contraente deve dare comunicazione scritta alla Società di ogni aggravamento e diminuzione del rischio ai sensi di quanto previsto dalle condizioni di Assicurazione, nonché dagli artt. 1897 e 1898 del Codice Civile.

Un'ipotesi di circostanza rilevante che determina la modificazione del rischio è, a titolo esemplificativo, la pubblicazione di notizie stampa relative al possibile stato di Insolvenza del Contraente.

#### **6. Premi**

Il Premio da corrispondere per la conclusione del Contratto è quello indicato nel Contratto stesso e/o nell'eventuale preventivo consegnato al Contraente prima della conclusione del Contratto.

Il Premio è determinato in relazione alle garanzie assicurative prestate ai sensi dell'art. 47 del D.Lgs. n. 62/2018 (così come descritte al precedente punto 3 – “Coperture assicurative offerte”) e alla durata contrattuale della Polizza. Dovrà essere corrisposto, in un'unica soluzione, per tutta la durata contrattuale alla Società da parte del Contraente anticipatamente rispetto a ciascun Periodo di Assicurazione.

#### **7. Adeguamento del premio e delle somme assicurate**

Non sono previsti adeguamenti del premio.

#### **8. Rivalse**

**Avvertenza:** ai sensi dell'art.1916 del Codice Civile, la Società si intende surrogata fino alla concorrenza della somma liquidata in tutti i diritti e le azioni che l'Assicurato può avere nei confronti dei responsabili dei danni.

L'Assicurato si impegna a fornire alla Società tutti i documenti e le informazioni tali da consentire l'esercizio del diritto di rivalsa e a dare atto a tutte le iniziative necessarie a salvaguardare lo stesso.

Si rinvia ai seguenti articoli delle Condizioni generali di Assicurazione per gli aspetti di dettaglio: Art 9 – “Rinvio alle norme di legge - Diritto di surroga”.

#### **9. Prescrizione e decadenza dei diritti derivanti dal contratto**

I diritti derivanti dal Contratto si prescrivono in due anni dal giorno in cui si è verificato il fatto su cui il diritto si fonda, in linea con quanto disposto dall'art. 2952, comma 2, del Codice Civile.

Resta fermo quanto previsto dall'art. 1915 del Codice Civile ai sensi il quale:

- a) nel caso in cui l'Assicurato dolosamente non adempia all'obbligo di avviso del sinistro, come meglio dettagliato nelle Condizioni di Assicurazione, lo stesso perderà il diritto all'indennizzo/risarcimento; e
- b) (b) nel caso in cui l'Assicurato ometta colposamente di adempiere a tale obbligo l'Assicuratore avrà il

diritto di ridurre l'entità dell'indennizzo allo stesso dovuto in ragione del pregiudizio sofferto.

Si rinvia ai seguenti articoli delle Condizioni di Assicurazione per gli aspetti di dettaglio:

- Condizioni Generali di Assicurazione: Art. 15 – “Obblighi dell'Assicurato in caso di Sinistro”;
- Condizioni Particolari di Assicurazione: Art. 2 – “Cosa fare in caso di Sinistro”.

#### **10. Legge applicabile**

Il presente contratto è soggetto alla legge italiana.

#### **11. Regime fiscale**

Gli oneri fiscali relativi all'assicurazione sono a carico del Contraente.

Il Contratto prevede una pluralità di garanzie assicurative, per ciascuna delle quali il relativo premio è soggetto all'imposta sulle assicurazioni secondo le seguenti aliquote attualmente in vigore:

- (A) e (B) ANNULLAMENTO DEL VIAGGIO / IMPOSSIBILITA' DI USUFRUIRE DI PARTE DEL PACCHETTO TURISTICO (PERDITE PECUNIARIE): il 70% del premio assicurativo cui si applica l'imposta del 21,25%
- (C) ASSISTENZA IN VIAGGIO (ASSISTENZA): il 30% del premio assicurativo cui si applica l'imposta del 10,00%

### SEZIONE C) DELLA NOTA INFORMATIVA INFORMAZIONI SULLE PROCEDURE LIQUIDATIVE E SUI RECLAMI

#### **12. Sinistri - Liquidazione dell'Indennizzo**

##### **Avvertenze:**

**L'Assicurato dovrà dare avviso del sinistro alla Società entro la data di cessazione della Polizza.**

**Tutti i sinistri devono essere denunciati attraverso le seguenti modalità:**

- **Per i sinistri relativi alla copertura “Annullamento del Viaggio”/“Impossibilità di usufruire di parte del Pacchetto Turistico”:**

**La denuncia di sinistro da parte dell'Assicurato potrà avvenire secondo una delle modalità di seguito elencate:**

- **online, collegandosi direttamente al portale sinistri della Società all'indirizzo: [www.sinistri.imaitalia.it](http://www.sinistri.imaitalia.it); oppure, in alternativa**
- **via email, scrivendo al seguente indirizzo: [sinistri.viaggi@imaitalia.it](mailto:sinistri.viaggi@imaitalia.it), ed allegando tutti i documenti necessari in formato PDF; oppure, in alternativa**
- **per iscritto, inviando apposita raccomandata AR, contenente la denuncia di sinistro in originale debitamente compilata nonché tutti i documenti necessari, al seguente indirizzo: IMA Italia Assistance S.p.A., Piazza Indro Montanelli 20, 20099, SESTO SAN GIOVANNI (MI); oppure, in alternativa**
- **telefonando direttamente al numero dedicato alla gestione delle richieste di rimborso della Società indicato qui di seguito: Tel. +39 02 24128449, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9:30 alle ore 17:00.**

- Per i sinistri relativi alla copertura “Assistenza in viaggio”:

L'Assicurato dovrà contattare prontamente la Struttura Organizzativa, in funzione 24 ore su 24, telefonando al numero telefonico dedicato alla gestione delle richieste di rimborso relative alla copertura “Assistenza in Viaggio” riportato qui di seguito: Tel. +39 02.241281.

In tutti i casi l'Assicurato/Beneficiario dovrà altresì inviare alla Società, assieme a tutta la documentazione necessaria ai fini della denuncia di sinistro, gli estremi del conto corrente su cui desidera che venga accreditato il rimborso o l'indennizzo (numero di conto corrente, banca, indirizzo, numero di agenzia, codici ABI, CAB e CIN).

Si rinvia in ogni caso ai seguenti articoli delle Condizioni di Assicurazione per gli aspetti di dettaglio:

- Condizioni Generali di Assicurazione: Art. 15 – “Obblighi dell'Assicurato in caso di Sinistro”;

- Condizioni Particolari di Assicurazione: Art. 2 – “Cosa fare in caso di Sinistro”.

### **13. Reclami**

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri possono essere inoltrati per iscritto alla Società all'indirizzo riportato qui di seguito: IMA Italia Assistance S.p.A., Servizio Reclami, Piazza Indro Montanelli 20, 20099 Sesto San Giovanni - Milano; fax: +39 02 26223973 - e-mail: [imaitalia@pec.imaitalia.it](mailto:imaitalia@pec.imaitalia.it)

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro della Società nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrà rivolgersi all'IVASS, trasmettendo il reclamo via posta al seguente indirizzo: IVASS Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma, oppure a mezzo fax al numero 06.42.133.353/745, oppure anche via PEC all'indirizzo [ivass@pec.ivass.it](mailto:ivass@pec.ivass.it), utilizzando il modulo di cui al seguente link [http://www.ivass.it/ivass\\_cms/docs/F2180/Allegato2\\_Guida%20ai%20reclami.pdf](http://www.ivass.it/ivass_cms/docs/F2180/Allegato2_Guida%20ai%20reclami.pdf)

In caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, l'esponente, oltre a rivolgersi all'IVASS, può ricorrere ai seguenti sistemi alternativi di risoluzione delle controversie prima di adire l'Autorità Giudiziaria:

- procedimento di mediazione innanzi ad un organismo di mediazione ai sensi del Decreto Legislativo 4 marzo 2010 n.28 (e successive modifiche e integrazioni); in talune materie, comprese quelle inerenti le controversie insorte in materia di contratti assicurativi o di risarcimento del danno da responsabilità medica e sanitaria, il ricorso al procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. A tale procedura si accede mediante un'istanza da presentare presso un organismo di mediazione tramite l'assistenza di un avvocato di fiducia, con le modalità indicate nel predetto Decreto;
- procedura di negoziazione assistita ai sensi del Decreto Legge 12 settembre 2014 n.132 (convertito in Legge 10 novembre 2014 n. 162). A tale procedura si accede mediante la stipulazione fra le parti di una convenzione di negoziazione assistita tramite l'assistenza di un avvocato di fiducia, con le modalità indicate nel predetto Decreto;
- procedura di arbitrato ove prevista dalle Condizioni di Assicurazione che regolano il suo contratto.

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET accedendo al sito internet <http://ec.europa.eu/finance/fin-net/>.



#### **14. Arbitrato**

Il presente contratto assicurativo potrà prevedere - ove espressamente regolamentato all'interno del dettato normativo - la possibilità per l'Assicurato e/o per l'Impresa di ricorrere alla procedura arbitrale per la risoluzione di eventuali controversie tra le parti.

**Avvertenza:** sarà in ogni caso facoltà delle Parti ovvero di una di esse rivolgersi direttamente all'Autorità giudiziaria per la tutela dei propri diritti.

### **SEZIONE D) DELLA NOTA INFORMATIVA INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE 2016/679 "Regolamento generale sulla protezione dei dati" informiamo di quanto segue:

IMA ITALIA ASSISTANCE S.p.A., Sede Legale: Piazza Indro Montanelli 20, CAP 20099 Sesto San Giovanni, Numero di iscrizione al registro delle imprese di Milano N. 09749030152, di seguito IMA, raccoglie, in qualità di Titolare al Trattamento, le categorie dei seguenti dati, nel quadro della sottoscrizione, la gestione e l'esecuzione del vostro contratto:

- dati relativi all'identificazione delle parti, di persone interessate o di altre parti coinvolte nel contratto;
- dati relativi alla situazione familiare (se il contratto prevede l'estensione al nucleo familiare);
- dati necessari alla stipula, l'esecuzione del contratto e alla gestione dei sinistri;
- informazioni relative alla determinazione o alla valutazione del rischio;
- dati di localizzazione delle persone e/o dei beni in relazione ai rischi assicurati;
- dati sanitari per l'esecuzione del contratto per i quali l'assicurato ha dato il suo consenso (solo polizze assistenza medica).

I suoi dati saranno impiegati da IMA per la sola esecuzione dei servizi richiesti ed in particolare per:

- la stipula del contratto;
- la gestione del contratto;
- l'esecuzione del contratto;
- l'elaborazione delle statistiche e degli studi attuariali;
- l'esercizio di azioni giudiziarie, la gestione dei reclami e del contenzioso in genere;
- tutte le operazioni relative alla gestione dei clienti compreso il monitoraggio dell'assistenza fornita (es: customer care);
- l'implementazione di meccanismi di controllo, in particolare di contrasto a frodi e corruzione;
- gestione delle richieste di diritto d'accesso, di rettifica e di opposizione;
- l'esecuzione di disposizioni legali, regolamentari ed amministrative.

Questi dati possono essere trasmessi a intermediari assicurativi incaricati della gestione del portafoglio e/o ai fornitori di IMA, ad altre società del Gruppo IMA, e/o autorità pubbliche e/o associazioni di categoria e/o ogni

altro soggetto verso il quale ne sussiste l'obbligo in relazione al contratto stipulato. Tali dati sono suscettibili d'esser trasmessi fuori dell'Unione Europea in caso di un evento che si verifichi fuori della UE . Essi possono essere accessibili o trasmessi a Responsabili Esterni del Trattamento "tecnici" di IMA per le operazioni di amministrazione e di manutenzione informatica.

La richiesta d'esecuzione delle garanzie comporta la Sua autorizzazione espressa ad IMA, a comunicare le informazioni sanitarie suscettibili d'esser raccolte a ogni professionista che le debba conoscere per eseguire l'incarico conferitogli da IMA. In relazione a ciò, Lei accetta di liberare i professionisti medico sanitari dal loro obbligo di segreto professionale sulle proprie informazioni mediche (solo per polizze di assistenza medica).

IMA può effettuare registrazioni delle sue conversazioni telefoniche per finalità di formazione, miglioramento della qualità, prevenzione delle liti. Queste registrazioni sono destinate alle sole persone autorizzate dal Titolare del Trattamento. Lei si può opporre segnalandolo in occasione del contatto telefonico con il nostro operatore.

I suoi dati sono conservati per la durata del rapporto assicurativo, fermi eventuali termini di legge.

Il beneficiario può, in ogni momento, ritirare il suo consenso al trattamento dei suoi dati personali previo invio di un documento identificativo da presentare a IMA Italia Assistance S.p.A., Ufficio Protezione Dati, Piazza Indro Montanelli n. 20, 20099 Sesto San Giovanni (MI), oppure a [ufficioprotezionedati@imaitalia.it](mailto:ufficioprotezionedati@imaitalia.it). Tali strutture operano in qualità di corrispondente del DPO (Responsabile della Protezione Dati) del Gruppo Inter Mutuelles Assistance, con sede in Niort (Francia). In tal caso egli accetta di non beneficiare più della copertura assicurativa. Con la stessa modalità può esercitare il proprio diritto d'accesso, di rettifica, di cancellazione e di opposizione per motivo legittimo.

Lei ha diritto di sporgere reclamo presso l'Autorità Garante in materia di Protezione dei Dati Personali qualora ritenga che il trattamento che la concerne costituisca una violazione delle disposizioni di legge.

**IMA Italia Assistance S.p.A. è responsabile della veridicità e della completezza dei dati e delle notizie contenuti nella presente Nota informativa.**

Il Rappresentante Legale  
Claude Garcia



## CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE

**Annullamento del viaggio,  
Impossibilità di usufruire di parte del pacchetto turistico  
e del Servizio Turistico Collegato,  
Assistenza in viaggio,  
in caso d'insolvenza o fallimento dell'agenzia di viaggio  
ai sensi dell'art. 47 del D.lgs. 21 maggio 2018, n. 62**

### **INDICE**

Definizioni	2
Condizioni Generali di Assicurazione	4
Condizioni Particolari di Assicurazione	8

## DEFINIZIONI

Di seguito sono elencate le definizioni utilizzate nel Contratto, ai fini di una miglior comprensione dello stesso:

**Assicurato/Beneficiario:** Il consumatore/turista/viaggiatore, cliente del Contraente, nel cui interesse è contratta la Polizza .

**Certificato di assicurazione:** Il documento emesso dalla Società, a fronte del pagamento di un premio, che prova l'assicurazione (di seguito indicata come Certificato).

**Contraente:** l'Agenzia di Viaggio che sottoscrive la Polizza nell'interesse dell'Assicurato

**Contratto:** il presente contratto di assicurazione denominato "Annullamento / Interruzione del viaggio e Assistenza in viaggio in caso d'insolvenza o fallimento dell'agenzia di viaggio".

**Danno:** la perdita pecuniaria non derivante da lesioni personali o morte o danneggiamenti a cose, risultante da insolvenza e/o fallimento del Contraente del Certificato di Assicurazione.

**Fallimento:** Procedimento giudiziario attraverso cui il patrimonio di un imprenditore insolvente viene sottratto alla sua disponibilità e liquidato per soddisfare i creditori.

**Indennizzo:** la somma dovuta dalla Società in caso di sinistro.

**Insolvenza:** (a) la situazione di insolvenza del Contraente che si manifesta con inadempimenti od altri fatti esteriori, i quali dimostrino che il debitore non è più in grado di soddisfare regolarmente le proprie obbligazioni; oppure (b) la presentazione di un'istanza per la dichiarazione dell'insolvenza o del fallimento del Contraente, in conformità al diritto italiano o a qualunque altra legge applicabile all'insolvenza o al fallimento del Contraente; oppure (c) la nomina di un curatore fallimentare per il Contraente, ai sensi della legge fallimentare italiana o ai sensi di qualunque altra legge applicabile all'insolvenza o al fallimento del Contraente.

**Massimale:** Somma massima liquidabile dalla Società a titolo di risarcimento del danno in seguito

**Pacchetto Turistico:** la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni:

1. tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso un contratto unico per tutti i servizi
2. tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori di servizi turistici, sono:
  - 2.1 acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento
  - 2.2 -offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale
  - 2.3 pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga

- 2.4 combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al viaggiatore di scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici, oppure acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione per via telematica ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica siano trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto a uno o più professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti sia concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

**Ai fini della presente Polizza, la definizione di Pacchetto Turistico, include il Servizio Turistico Collegato.**

**Servizio turistico collegato:** l'insieme di almeno due tipi diversi di servizi turistici acquistati ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, che non costituiscono un pacchetto, e che comportano la conclusione di contratti distinti con i singoli fornitori di servizi turistici, se un professionista agevola, alternativamente:

1. al momento di un'unica visita o un unico contatto con il proprio punto vendita, la selezione distinta e il pagamento distinto di ogni servizio turistico da parte dei viaggiatori
2. l'acquisto mirato di almeno un servizio turistico aggiuntivo presso un altro professionista quando tale acquisto è concluso entro le 24 ore dalla conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

**Polizza:** il documento che prova l'esistenza del Contratto.

**Premio:** la somma dovuta alla Società dal Contraente.

**Richiesta di risarcimento:** qualsiasi richiesta formale avanzata dall'Assicurato/Beneficiario alla Società, per la perdita pecuniaria (danno) dallo stesso patita a seguito dell' Insolvenza e/o fallimento del Contraente, riferita al pagamento del corrispettivo per l'acquisto di un viaggio eseguito nel periodo di validità della Polizza di Assicurazione.

**Sinistro:** il verificarsi dell'evento dannoso per il quale è prestata la garanzia assicurativa.

**Società:** la compagnia assicuratrice IMA Italia Assistance S.p.A., con sede legale in Piazza Indro Montanelli 20 – 20099 Sesto San Giovanni (MI), (altrimenti definita IMA).

**Struttura Organizzativa:** la struttura organizzativa della società IMA Servizi S.c.a.r.l. - Piazza Indro Montanelli, 20 - 20099 Sesto San Giovanni (MI), costituita da medici, tecnici ed operatori, in funzione 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno, la quale, in virtù di specifica convenzione sottoscritta con la Società, provvede, per incarico di quest'ultima, al contatto telefonico con l'Assicurato e organizza ed eroga, con costi a carico della Società stessa, le prestazioni di assistenza previste in polizza ai sensi della copertura assicurativa "Assistenza in Viaggio" di cui all'art. 1.B delle Condizioni Generali di Assicurazione.

**Volume d'affari:** l'ammontare complessivo dei ricavi realizzato dalla Contraente, comprensivo dei costi dei viaggi intermediati e organizzati e delle eventuali provvigioni.

## CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE

### Art. 1. OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE

Il presente Contratto di Assicurazione ha per oggetto, ai sensi dell'art. 47 del D.Lgs. n. 62/2018, le seguenti garanzie assicurative, offerte a tutela degli Assicurati/Beneficiari nella loro qualità di consumatori/turisti/viaggiatori nonché clienti del Contraente:

#### A. Annullamento del Viaggio

In caso di Insolvenza o di Fallimento del Contraente che determinino l'impossibilità totale per l'Assicurato/Beneficiario di usufruire dei servizi compresi nel Pacchetto Turistico acquistato, la Società si impegna ad indennizzare l'Assicurato/Beneficiario di una somma pari all'importo da questi versato al Contraente per l'acquisto del Pacchetto Turistico stesso.

#### B. Impossibilità di usufruire di parte del Pacchetto Turistico

1. In caso di Insolvenza o di Fallimento del Contraente che determinino l'impossibilità parziale per l'Assicurato/Beneficiario di usufruire dei servizi compresi nel Pacchetto Turistico acquistato, la Società si impegna ad indennizzare l'Assicurato/Beneficiario di una somma pari all'importo da questi versato al Contraente per i servizi del Pacchetto Turistico stesso di cui non abbia usufruito.

2. Nel caso in cui l'Insolvenza o il Fallimento del Contraente si verifichino a Viaggio iniziato, in alternativa a quanto previsto nella successiva Sezione C - sarà facoltà della Società provvedere al pagamento dei servizi compresi nel Pacchetto Turistico acquistato e non ancora fruiti dall'Assicurato/Beneficiario, al fine di garantire a quest'ultimo l'integrale adempimento di quanto originariamente previsto nel Pacchetto Turistico.

#### C. Assistenza in viaggio e spese di rientro

In caso di Insolvenza o di Fallimento del Contraente che si verifichino a Viaggio iniziato e che comportino per l'Assicurato/Beneficiario l'impossibilità di utilizzare i servizi compresi nel Pacchetto Turistico acquistato, la Struttura Organizzativa, preventivamente contattata dall'Assicurato seguendo le specifiche istruzioni all'uso indicate nel presente Contratto (si veda in particolare l'art. 2 delle Condizioni Particolari di Assicurazione), si impegna ad organizzare a proprie spese il rientro immediato (con equivalente mezzo di trasporto rispetto a quello originariamente previsto nel Pacchetto Turistico per il rientro) dell'Assicurato/Beneficiario, presso il luogo di rientro previsto dal Pacchetto Turistico acquistato dalla stesso Assicurato/Beneficiario nonché a rimborsare allo stesso qualsivoglia eventuale costo aggiuntivo (quale, a titolo esemplificativo, i costi di soggiorno diversi di quelli di cui al punto B.2 sopra) ragionevolmente sostenuto che si sia reso necessario ai fini dell'organizzazione del proprio rientro ed in conseguenza dell'Insolvenza o del Fallimento del Contraente.

In caso di mancato preventivo contatto dell'Assicurato/Beneficiario con la Struttura Organizzativa, la Società si impegna a rimborsare il costo sostenuto dall'Assicurato/Beneficiario per il proprio rientro, entro i limiti di un mezzo di trasporto equivalente a quello originariamente previsto nel Pacchetto Turistico. Eventuali costi di soggiorno sostenuti dall'Assicurato/Beneficiario e resi necessari per l'organizzazione autonoma del proprio rientro in conseguenza dell'Insolvenza o del Fallimento del Contraente, saranno rimborsati entro i limiti di un livello di soggiorno equivalente a quello originariamente previsto nel Pacchetto Turistico.

Resta inteso che:

- con riferimento alle garanzie A. e B. - sarà onere dell'Assicurato/Beneficiario comprovare tramite apposita documentazione fiscale (ivi incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo: ricevute, fatture, notule, distinte, debitamente quietanzate, ecc.) l'ammontare delle somme effettivamente versate al Contraente per l'acquisto del Pacchetto Turistico;
- la copertura "Assistenza in Viaggio" di cui al precedente punto C sarà operante esclusivamente nel caso in cui i titoli di viaggio già in possesso dell'Assicurato/Beneficiario in forza del Pacchetto Turistico acquistato non siano usufruibili per il rientro.

**Ai fini della presente Polizza, la definizione di Pacchetto Turistico, include il Servizio Turistico Collegato.**

#### **Art. 2 – DICHIARAZIONI RELATIVE ALLE CIRCOSTANZE DEL RISCHIO**

Le dichiarazioni inesatte o le reticenze del Contraente relative a circostanze che influiscono sulla valutazione del rischio, possono comportare la perdita totale o parziale del diritto all'indennizzo nonché la stessa cessazione dell'Assicurazione ai sensi degli artt. 1892, 1893 e 1894 del Codice Civile. In caso di dichiarazioni inesatte del Contraente, il Contratto resta valido per l'Assicurato a cui non si riferisce la dichiarazione inesatta o reticente. Qualunque pregiudizio di qualsivoglia natura derivante alla Società da omessa carente od errata informazione sarà tuttavia apponibile al Contraente dalla Società che avrà diritto di rivalersi sul Contraente nella misura del pregiudizio sofferto.

#### **Art. 3 – PAGAMENTO DEL PREMIO E DECORRENZA DELLA GARANZIA**

L'Assicurazione ha effetto dalle ore 24 del giorno indicato in polizza a patto che il Contraente, al momento della stipula del presente Contratto, abbia provveduto all'integrale pagamento del premio indicato, altrimenti ha effetto dalle ore 24 del giorno del pagamento del premio.

I premi devono essere pagati all'Intermediario cui è assegnato la Polizza assicurativa oppure alla Società. Il premio è unico e non è soggetto a rateizzazione.

E' fatto esplicito divieto al Contraente di addebitare in tutto o in parte il costo assicurativo all'Assicurato/Beneficiario.

#### **Art. 4 – MODIFICHE DELL'ASSICURAZIONE**

Eventuali modifiche alle disposizioni di cui al presente Contratto devono essere provate per iscritto.

#### **Art. 5 – DIMINUIZIONE DEL RISCHIO**

Nel caso di diminuzione del rischio la Società è tenuta a ridurre il premio dovuto dal Contraente, ai sensi dell'art. 1897 del Codice Civile, e rinuncia espressamente al relativo diritto di recesso.

#### **Art. 6 – DURATA DELLA POLIZZA**

La Polizza ha durata di un anno a partire dalle ore 00 del giorno 01 Gennaio 2018 e **cesserà inderogabilmente** alle ore 24 del 31 Dicembre 2018, **senza alcun obbligo di disdetta tra le Parti e senza tacito rinnovo.**

#### **Art. 7 – DECORRENZA E DURATA DELLE GARANZIE PER GLI ASSICURATI**

Le garanzie decorrono nei confronti degli Assicurati:

- o La garanzia di cui alla sezione A dell'art. 1 "Annullamento del Viaggio" decorre dalle ore 00.00 del giorno di Prenotazione del Viaggio.

- Le garanzie di cui alle sezioni B e C dell'art. 1- "Impossibilità di usufruire di parte del Pacchetto Turistico" e "Assistenza in Viaggio" decorrono dal momento della partenza del viaggio e cessano al terminare dei servizi inclusi nel Pacchetto Turistico acquistato.

**Le suddette garanzie operano a condizione che il Pacchetto Turistico sia stato prenotato o acquistato dall'Assicurato/Beneficiario presso il Contraente in corso di validità della Polizza.**

#### **Art. 8 – ONERI FISCALI**

Gli oneri fiscali relativi all'assicurazione di cui al presente Contratto sono a carico del Contraente.

#### **Art. 9 – RINVIO ALLE NORME DI LEGGE – DIRITTO DI SURROGA**

Per tutto quanto non è qui diversamente regolato, valgono le norme della legge italiana. Tutte le controversie relative al presente Contratto sono soggette alla giurisdizione italiana.

L'eventuale rivalsa, ai sensi dell'art. 1916 del Codice Civile, nei confronti di terzi responsabili o di altri soggetti obbligati sarà esercitata dalla Società per lo stesso titolo dell'indennizzo pagato. Resta espressamente confermato il diritto della Società ad esercitare il diritto di surroga anche nei confronti del Contraente per ciascun indennizzo pagato.

#### **Art. 10 – ESCLUSIONI E LIMITI VALIDI PER TUTTE LE GARANZIE**

Le garanzie di cui alla presente Polizza non sono operanti in caso di:

- stato di guerra (dichiarata o meno), rivoluzione, sommosse o movimenti popolari, saccheggi, atti di terrorismo o di vandalismo, scioperi;
- terremoti, inondazioni ed altri fenomeni naturali nonché fenomeni verificatisi in connessione con trasformazione od assestamenti energetici dell'atomo, naturali o provocati artificialmente.
- dolo o frode del Contraente o dell'Assicurato/Beneficiario;

**Si ricorda come, ai sensi del presente Polizza, non possono essere assicurati i soggetti non residenti in Italia.**

#### **Art. 11 – LIMITE ASSUNTIVO – FACOLTA' DI RECESSO**

Resta espressamente inteso, ai sensi della presente Polizza, che non potranno stipulare il presente Contratto in qualità di Contraenti le Agenzie di Viaggio il cui ultimo volume d'affari generato dall'intermediazione ed organizzazione diretta dei Pacchetti Turistici sia superiore ad euro 9.000.000,00 (novemilioni/00), così come risultante da idonea documentazione fiscale.

#### **Art. 12 – ESCLUSIONE DI COMPENSAZIONI ALTERNATIVE**

Qualora l'Assicurato/Beneficiario non fruisca di una o più prestazioni, la Società non è tenuta a fornire indennizzi o prestazioni alternative a titolo di compensazione.

#### **Art. 13 – OBBLIGHI DELL'ASSICURATO IN CASO DI SINISTRO**

In caso di sinistro, l'Assicurato deve darne avviso alla Società secondo le modalità previste all'art. 2 delle Condizioni Particolari di Assicurazione di cui al presente Contratto - "Cosa fare in caso di Sinistro".

L'inadempimento di tale obbligo può comportare la perdita totale o parziale del diritto all'indennizzo ai sensi dell'articolo 1915 del Codice Civile.

#### **Art. 14 – ESTENSIONE TERRITORIALE**

L'assicurazione di cui al presente Contratto copre i sinistri avvenuti nel mondo intero.



**Si ricorda come, ai sensi del presente Polizza, non possono essere assicurati i soggetti (persone fisiche) che non siano residenti in Italia.**

#### **Art. 15 – CRITERI DI LIQUIDAZIONE DEI SINISTRI**

Resta inteso che il pagamento di quanto contrattualmente dovuto dalla Società all'Assicurato/Beneficiario a titolo di Indennizzo viene effettuato esclusivamente previa presentazione in originale della documentazione fiscale (ivi incluse, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: ricevute, fatture, notule, distinte, debitamente quietanzate ecc.) comprovante l'ammontare delle somme effettivamente versate dall'Assicurato/Beneficiario ai fini dell'acquisto del Pacchetto Turistico e/o della prosecuzione dei servizi inclusi nello stesso, oppure del rientro in patria (inclusi eventuali costi aggiuntivi connessi all'organizzazione di tale rientro), in linea con le garanzie assicurative prestate dal presente Contratto e meglio descritte all'art. 1 delle Condizioni Generali di Assicurazione.

A richiesta dell'Assicurato la Società restituirà allo stesso gli originali dei precitati documenti, previa apposizione della data di liquidazione e dell'importo liquidato.

Qualora l'Assicurato abbia presentato a terzi l'originale delle notule, distinte e ricevute per ottenere il rimborso, la Società effettuerà il pagamento di quanto dovuto in base al presente Contratto previa dimostrazione delle spese effettivamente sostenute, al netto di quanto a carico dei predetti terzi, mediante esibizione da parte dell'Assicurato/Beneficiario di copie degli stessi ovvero di ulteriore documentazione idonea a comprovare le spese sostenute.

I rimborsi verranno sempre eseguiti in Euro.

La Società provvederà a rimborsare l'Assicurato, solo dopo la presentazione completa della documentazione richiesta necessaria alla valutazione del sinistro.

#### **Art. 16 - ALTRE ASSICURAZIONI**

In linea con quanto disposto dall'art. 1910 del Codice Civile, l'Assicurato è tenuto a dichiarare alla Società l'eventuale esistenza o la successiva stipulazione, presso altri assicuratori, di assicurazioni riguardanti lo stesso rischio e le medesime garanzie assicurate con la presente Polizza indicandone le somme assicurate.

In caso di Sinistro, l'Assicurato deve darne avviso a tutti gli Assicuratori indicando a ciascuno il nome degli altri assicuratori ai sensi dell'art. 1910 del Codice Civile.

Relativamente alle prestazioni assicurative di "Assistenza in Viaggio" di cui alla Sezione C dell'art. 1 delle presenti Condizioni Generali di Assicurazione resta inteso che, nel caso in cui l'Assicurato richiedesse l'intervento di altra impresa di assicurazione, le prestazioni previste dal presente Contratto saranno operanti esclusivamente quale rimborso all'Assicurato degli eventuali maggiori costi a Lui addebitati dall'impresa assicuratrice che ha erogato direttamente la prestazione.

#### **Art. 17 - LEGGE REGOLATRICE DEL CONTRATTO, GIURISDIZIONE, FORO COMPETENTE E PROCEDIMENTO DI MEDIAZIONE**

Il presente Contratto è soggetto alla legge italiana. Tutte le controversie relative al presente Contratto sono soggette alla giurisdizione italiana. Foro competente nelle controversie tra la Società ed il Contraente è quello di Milano, mentre per le controversie insorte tra la Società e l'Assicurato sarà competente il foro di residenza dell'Assicurato.

In caso di disaccordo tra il Contraente e la Società, relativamente all'esecuzione delle prestazioni di cui al presente Contratto, ciascuna parte potrà esperire il procedimento di mediazione obbligatorio, laddove previsto quale condizione di procedibilità ex art. 5 D. Lgs. 28/2010 e successive modifiche ed

integrazioni, deferendo la controversia esclusivamente all'organismo di Mediazione costituito presso la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Milano.

**OBBLIGO DI INFORMATIVA DELL'AGENZIA VIAGGI CONTRAENTE NEI CONFRONTI DEGLI ASSICURATI**

L'Agenzia di Viaggi agente quale "Contraente" del presente Contratto si assume l'obbligo di consegnare agli Assicurati l'estratto delle presenti Condizioni di Assicurazione di cui all'Allegato 1 della presente Polizza, conformemente a quanto disposto dall'art. 56 del Regolamento IVASS n. 5/2006.

Il Contraente si obbliga a trasmettere preventivamente alla Società ogni testo e/o materiale pubblicitario, nessuno escluso, che direttamente o indirettamente faccia riferimento al logo/ marchio della Società essendo subordinata tale riproduzione ad espresso consenso della Società, che non potrà essere irragionevolmente negato.

**CONDIZIONI PARTICOLARI DI ASSICURAZIONE**

**ART. 1 – MASSIMALI**

Il Massimale cui alla presente Polizza è prestatato fino all'ammontare complessivo delle somme effettivamente versate dall'Assicurato alla Contraente, documentalmente provate, per i servizi inclusi nel Pacchetto Turistico acquistato che non siano stati fruiti da parte dell'Assicurato, fermi i seguenti limiti:

**Limite per Singolo Contratto assicurativo (in aggregato per tutti gli Assicurati)**

<b>Massimale Assicurato</b>	<b>Massimale Assicurato per singolo Contratto assicurativo (in aggregato per tutti gli Assicurati)</b>
<b>Per Sinistro, Evento, Anno</b>	<p><i>Il 25% dell'Ultimo Volume d'affari e con il limite massimo di €80.000,00 (ottanta mila) per Agenzie di viaggio con fatturato fino a 450.000€ (quattrocentocinquanta mila).</i></p> <p><i>Il 30% dell'Ultimo Volume d'affari e con il limite massimo di €120.000,00 (centoventi mila) per singola Agenzia di viaggio con fatturato compreso tra 450.000,00€ ed 1.000.000,00€ (un milione).</i></p> <p><i>Il 35% dell'Ultimo Volume d'affari e con il limite massimo di €150.000,00 (centocinquanta mila) per singola Agenzia di viaggio con fatturato superiore ad 1.000.000€ (un milione).</i></p>

**Art. 2 – COSA FARE IN CASO DI SINISTRO**

Resta inteso che le garanzie assicurative di cui al presente Contratto operano a condizione che il Pacchetto Turistico sia stato prenotato o acquistato dall'Assicurato/Beneficiario in corso di validità della Polizza e che il Sinistro sia denunciato entro la data di cessazione della Polizza.

Tutti i sinistri devono essere denunciati alla Società attraverso una delle seguenti modalità:

- Per i sinistri relativi alla copertura “Annullamento del Viaggio”/ “Impossibilità di usufruire di parte del Pacchetto Turistico”:

La denuncia di Sinistro da parte dell’Assicurato potrà avvenire secondo una delle modalità di seguito elencate:

- online, collegandosi direttamente al portale sinistri della Società all’indirizzo: [www.sinistri.imaitalia.it](http://www.sinistri.imaitalia.it); oppure, in alternativa
- via email, scrivendo al seguente indirizzo: [sinistri.viaggi@imaitalia.it](mailto:sinistri.viaggi@imaitalia.it), ed allegando tutti i documenti necessari in formato PDF; oppure, in alternativa
- per iscritto, inviando apposita raccomandata AR, contenente la denuncia di Sinistro in originale debitamente compilata nonché tutti i documenti necessari, al seguente indirizzo: IMA Italia Assistance S.p.A., Piazza Indro Montanelli 20, 20099, SESTO SAN GIOVANNI (MI); in alternativa
- telefonando **direttamente** al numero dedicato alla gestione delle richieste di rimborso della Società indicato qui di seguito: **Tel. +39 02 24128449**, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9:30 alle ore 17:00

In base alle norme generali e quelle che regolano ciascuna prestazione, occorre specificare correttamente il danno subito ed, al fine di accelerare i tempi di liquidazione, occorre allegare alla denuncia del sinistro gli originali della documentazione fiscale (ricevute, fatture, notule, distinte, debitamente quietanzate ecc.) comprovante l’ammontare delle somme effettivamente versate all’Agenzia di Viaggio. La mancata produzione dei documenti sopra elencati, relativi al caso specifico può comportare la decadenza totale o parziale del diritto al rimborso.

In ogni caso di sinistro insieme alla documentazione, l’Assicurato/Beneficiario invia alla Società gli estremi del conto corrente su cui desidera che venga accreditato il rimborso o l’indennizzo (numero di conto corrente, banca, indirizzo, numero di agenzia, codici ABI, CAB e CIN).

- Per i Sinistri relativi alla copertura “Assistenza in viaggio”:

L’Assicurato dovrà contattare prontamente la Struttura Organizzativa, in funzione 24 ore su 24, telefonando al numero:

**NUMERO TELEFONICO DI ASSISTENZA IN VIAGGIO**  
**+39 02.241281**