

INFORMAZIONI UTILI

➤ COME POSSO DENUNCIARE UN SINISTRO?

- ✓ Direttamente Online dalla homepage <http://trade.axa-assistance.it/>
 - Entrare in denuncia sinistro
 - Inserire I seguenti campi :
 - numero di polizza (comprensivo di tutti i caratteri)
 - nome e cognome dell'assicurato o in alternativa il codice fiscale del contraente o la partita iva del contraente (il contraente è il soggetto che ha stipulato l'assicurazione).
 - Seleziona la garanzia colpita da sinistro, al termine della denuncia sarà rilasciato un numero di Repertorio al quale seguirà entro 10 giorni il numero del sinistro.
 - Sarà Possibile integrare la documentazione facendo reply alla mail ricevuta dall'indirizzo service.kta@axa-assistance.com, lasciando invariato l'oggetto .

Ti consigliamo per una più rapida definizione del sinistro di allegare in fase di denuncia i documenti necessari e iban dell'assicurato

E' attiva anche la denuncia telefonica allo 06 42 115 586

Per ricevere informazioni sullo STATO dei Sinistri aperti puoi contattarci:

- dal Lunedì al Giovedì dalle 8.30 alle 16.30

- Venerdì dalle 8.30 alle 13.00

al numero 06 42 115 680

➤ QUALE DOCUMENTAZIONE DEVO ALLEGARE?

Riportiamo qui di seguito i documenti da allegare alla denuncia in base alla garanzia colpita:

➤ Bagaglio

Allegare sempre:

- Il contratto di viaggio e/o prenotazione della biglietteria;
- Copia della denuncia presentata alla Compagnia Aerea (PIR)/di Crociera/altra Assicurazione e del relativo esito.

In caso di danneggiamento*, incendio*, furto* e mancata riconsegna del bagaglio da parte del vettore aereo allegare anche:

- Elenco dei beni sottratti/danneggiati e del loro valore al momento dell'acquisto;
- In caso di furto: denuncia in originale presentata alle autorità competenti;
- Documentazione/prova di possesso attestante marca, modello, data approssimativa di acquisto e valore dei beni;
- Fattura di riparazione/dichiarazione di irreparabilità dei beni danneggiati redatta su carta intestata da un concessionario o da uno specialista del settore.

In caso di ritardo consegna bagaglio allegare anche:

- Documentazione ufficiale (ricevuta del corriere, bolla di riconsegna, dichiarazione dell'hotel, etc.) attestante la data e l'ora di riconsegna del bagaglio e/o il definitivo smarrimento dello stesso;
- Scontrini originali degli acquisti dei beni di prima necessità effettuati in viaggio;
- Elenco dei beni acquistati presso i singoli esercizi.

* solo per polizze che prevedono tale garanzia.

➤ Annullamento Viaggio

Allegare sempre:

- Il contratto di viaggio e/o prenotazione biglietteria;
- Il regolamento di penale (tour operator, hotel, vettore etc.);
- La documentazione ufficiale attestante la penale emessa dall'Agenzia di viaggi;
- La conferma di rimborso delle tasse aeroportuali ottenuto dalla compagnia aerea o lettera di diniego.

In caso di malattia o infortunio allegare anche:

- Il verbale di pronto soccorso e/o certificato medico attestante la data dell'infortunio o dell'insorgenza della malattia, la diagnosi ed i giorni di prognosi.

In caso di ricovero allegare anche:

- Il foglio di dimissioni.

In caso di annullamento per altre cause allegare anche:

- La documentazione attestante l'evento che ha determinato l'annullamento (citazione testimoniale, etc.);
- La documentazione attestante il legame tra l'Assicurato e l'eventuale altro soggetto che ha determinato la rinuncia al viaggio.

➤ **Inconvenienti di Viaggio e/o Interruzione Viaggio**

Allegare sempre:

- Il contratto di viaggio e/o prenotazione biglietteria;
- Copia della denuncia presentata alla Compagnia Aerea (PIR)/di Crociera/altra Assicurazione e del relativo esito

Per ritardata partenza allegare anche*:

- Certificazione attestante la causa e l'effettivo ritardo rispetto al volo inizialmente pianificato e l'eventuale rimborso e/o servizio dallo stesso riconosciuti

Per Interruzione del viaggio allegare anche*:

- In caso di decesso: certificato di morte del familiare;
- In caso di ricovero: foglio di dimissioni del ricovero del familiare;
- Documentazione attestante il costo del soggiorno non usufruito.

Spese di riprotezione del viaggio allegare anche*:

- Documentazione oggettivamente provante la causa del ritardo del volo, in originale;
- Nuovi titoli di viaggio acquistati per raggiungere il luogo previsto dal contratto di viaggio con la data di prenotazione e relativa quietanza di pagamento.

* solo per polizze che prevedono tale garanzia.

➤ **Spese mediche in viaggio e Infortuni in viaggio**

Allegare sempre:

- Il contratto di viaggio e/o prenotazione biglietteria;
- Documentazione medica redatta in loco: cartella clinica, verbale di primo soccorso, certificati medici riportanti le diagnosi, certificati medici attestanti l'infortunio;
- Ricevute relative alle spese mediche sostenute, in originale.

In caso di Decesso dell'Assicurato a seguito d'Infortunio allegare anche*:

- Certificato di morte;
- Copia legalizzata dell'eventuale testamento conosciuto valido e non impugnato;
- Dichiarazione sostitutiva di atto notorio indicante che l'Assicurato non ha lasciato testamento, completa delle generalità di tutti gli eredi, età e capacità giuridica;
- Accettazione di eredità;
- Copia del documento d'identità e coordinate bancarie degli eredi;
- Copia della cartella clinica (se il decesso è avvenuto in ospedale o clinica privata);
- Copia della scheda del 118 (o autorità equivalente se all'estero) se intervenuto sul luogo del decesso;
- Copia del verbale rilasciato dall'autorità competente, da cui si desumano le precise circostanze del decesso;
- Copia del referto dell'autopsia (se richiesta dalle autorità competenti);
- Copia del certificato redatto dal necroscopo.

In caso di Invalidità Permanente Totale* o Parziale* allegare anche:

- Perizia medico-legale di parte;
- Certificato medico, in originale, attestante la percentuale dei postumi invalidanti.

* solo per polizze che prevedono tale garanzia.

➤ **RCT - Responsabilità civile verso terzi**

- Il contratto di viaggio e/o prenotazione biglietteria;
- La richiesta scritta della controparte con la quantificazione del danno;
- Eventuali testimonianze;
- Eventuali referti medici, cartelle cliniche, certificati di decesso, etc.;
- Eventuale verbale delle autorità competenti;
- Copia di eventuali indennizzi riconosciuti da un'altra assicurazione;
- Eventuali perizie e/o stime su danni a cose o persone;
- Foto dei danni;
- Descrizione dettagliata dell'accaduto

➤ **Tutela Legale**

- Una descrizione dettagliata delle circostanze e dell'evento verificatosi.

In caso di controversie di natura civile per controversie di natura contrattuale verso Compagnie di Trasporto o strutture alberghiere allegare anche:

- Documenti volti a provare l'inadempienza della controparte (ad esempio copia del contratto scritto, copia del bonifico effettuato etc.).

In caso di sinistro stradale in qualità di ciclista, pedone e/o trasportato allegare anche:

- Copia del verbale delle autorità intervenute sul luogo del sinistro;
- Copia dei documenti medici;
- Copia di eventuali dichiarazioni testimoniali;
- Copia del verbale delle autorità intervenute.

In caso di difesa penale per reati di natura colposa allegare anche:

- Copia degli atti notificati da cui si evinca il tipo di reato contestato;
- La data del sinistro.