



INFORMAZIONI UTILI

Come posso denunciare un sinistro?

- Direttamente on-line dalla homepage <http://trade.axa-assistance.it>
 - ✓ Fare clic sulla voce “DENUNCIA SINISTRO”
 - ✓ Inserire i seguenti campi:
 - Numero della polizza (comprensivo di tutti i caratteri)
 - Codice Fiscale o Partita IVA del contraente (non assicurato) di polizza o, in alternativa, il nome e cognome dell’assicurato
 - ✓ Fare clic sul pulsante “INVIA”

In base alla tipologia di polizza posseduta, il sistema propone:

- ✓ Selezionare la garanzia colpita dal sinistro
- ✓ Procedere al completamento dei dati richiesti
- ✓ Allegare, se disponibili, i documenti indicati alla fine dell’inserimento dei dati
- ✓ Al termine della denuncia sarà rilasciato il numero identificativo al quale seguirà, entro 10 giorni, il numero del sinistro
- ✓ Sarà sempre possibile integrare la documentazione necessaria utilizzando la funzione “RISPONDI” (o “REPLY”) del proprio programma di posta elettronica rispondendo alle email ricevute lasciando l’oggetto della email invariato
- ✓ Per una più rapida definizione del sinistro, ti consigliamo di allegare già in fase di denuncia i documenti necessari nonché il codice IBAN completo dei codici BIC/SWIFT dell’assicurato o del beneficiario indicato

Oppure:

- ✓ Selezionare dalla sezione “MODULI DI DENUNCIA” il modulo di denuncia appropriato alla garanzia per la quale si intende aprire il sinistro
- ✓ Salvare sul proprio computer il file
- ✓ Compilarlo digitalmente e salvarlo di nuovo o stamparlo per la compilazione manuale
- ✓ Firmarlo
 - N.B.: nel caso in cui si stampi il documento per la compilazione e la firma manuali si dovrà provvedere a digitalizzarlo nuovamente per mezzo di uno scanner o fotocamera di buona risoluzione
- ✓ Allegarlo alla pagina web tramite il pulsante “SFOGLIA” (o “ALLEGA FILE”)

Inter Partner Assistance S.A.
Compagnia di Assicurazioni e Riassicurazioni
Rappresentanza Generale per l’Italia - Via Carlo Pesenti 121 - 00156 Roma - Tel.06/42118.1
Sede legale Bruxelles - Avenue Louise 166 - Capitale sociale € 31.702.613 interamente versato - 100% AXA Partners Holding S.A.

N. Iscrizione all’Albo Imprese di Assicurazioni e Riassicurazioni I.00014 - Autorizzazione Ministeriale n. 19662 del 19.10.1993
Registro delle Imprese di Roma RM – Numero REA 792129 - Part. I.V.A. 04673941003 - Cod. Fisc. 03420940151



- ✓ Compilare la sezione “CONTATTI” riportando il nominativo del contatto di riferimento ed il relativo indirizzo email
 - ✓ Procedere all’invio della denuncia tramite il pulsante “INVIA”
 - ✓ Dopo alcuni giorni verrà inviata una email all’indirizzo comunicato con la conferma di apertura ed il numero del sinistro
 - ✓ Alla ricezione della email di conferma apertura col numero di sinistro, sarà possibile rispondere (all’indirizzo sinistri.travel@axa-assistance.com) allegando tutta la documentazione richiesta e/o necessaria indicando nell’oggetto della stessa il numero di sinistro corrispondente ricevuto
- Telefonicamente contattando il numero 06.42115586

Come posso conoscere lo stato di lavorazione del mio sinistro?

- Telefonicamente contattando il numero 06.42115680
 - ✓ dal lunedì al giovedì dalle ore 08.30 alle ore 16.30
 - ✓ il venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00

Quale documentazione devo presentare?

In caso di Annullamento del Viaggio

Presentare sempre:

- In caso di sola biglietteria aerea:
 - ✓ Contratto di vendita o ricevuta di pagamento del biglietto elettronico e ricevuta di pagamento delle fees di agenzia;
 - ✓ Regola tariffaria;
 - ✓ Conferma di rimborso delle tasse aeroportuali (*Tax Refund*) oppure lettera assicurativa di non volato.
- In caso di pacchetto di viaggio venduto tramite Agenzia di Viaggi:
 - ✓ Contratto di vendita emesso dall'Agenzia di Viaggi;
 - ✓ Estratto conto di penale emesso dall'Agenzia di Viaggi;
 - ✓ Regolamento di penale applicato dall'Agenzia di Viaggi e/o dal Tour Operator.
- In caso di pacchetto di viaggio venduto tramite Tour Operator:
 - ✓ Contratto di vendita emesso dal Tour Operator;
 - ✓ Estratto conto di penale emesso dal Tour Operator;
 - ✓ Regolamento di penale applicato dal Tour Operator.

In caso di malattia o infortunio:

- 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:

- Il foglio di dimissioni.

In caso di decesso:

- Certificato di morte;
- Dichiarazione sostitutiva di atto notorio;
- Copia del documento d'identità e coordinate bancarie degli eredi (in fase di definizione del sinistro potrà essere chiesta la compilazione di autorizzazione alla manleva).

In caso di annullamento per altre cause:

- 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.

In caso di Problemi al Bagaglio

Presentare sempre:

- Il contratto di viaggio e/o prenotazione della biglietteria;
- Copia della denuncia presentata alla Compagnia Aerea (PIR)/di Navigazione/altra Assicurazione e del relativo esito;
- Conferma del rimborso riconosciuto dalla Compagnia Aerea/di Navigazione o altro ente aeroportuale

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

- 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 di consegna del bagaglio:

- 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.

In caso di Inconvenienti di Viaggio o Interruzione di Viaggio

Presentare sempre:

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

In caso di ritardata partenza*:

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

In caso di interruzione del viaggio*:

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

In caso di riprotezione del viaggio*:

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

In caso di Mis-Connection Base*:

- Documentazione ufficiale attestante la causa del ritardo aereo;
- Carta d'imbarco del volo originariamente previsto;
- Copia del biglietto aereo sostitutivo con indicazione del nuovo piano di volo e relativa ricevuta di pagamento;
- Carta d'imbarco del volo alternativo effettuato;
- Ricevute delle spese sostenute per eventuali spostamenti, pasti, bevande e albergo effettuate nel periodo tra l'orario previsto e quello effettivo di partenza.

In caso di Mis-Connection Plus*:

- Documentazione ufficiale attestante la causa del ritardo aereo;
- Carta d'imbarco del volo originariamente previsto;
- Copia del biglietto aereo sostitutivo con indicazione del nuovo piano di volo e relativa ricevuta di pagamento;
- Carta d'imbarco del volo alternativo effettuato;
- Contratto di viaggio e/o copia della prenotazione aerea con indicazione del piano di volo originale e del relativo importo pagato;
- Copia dell'estratto conto di penale emesso dall'organizzatore del viaggio;

In caso di Responsabilità Civile verso Terzi

Presentare sempre:

- 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.

In caso di Spese Mediche in Viaggio

Presentare sempre:

- Il contratto di viaggio e/o prenotazione biglietteria;
- Certificato medico redatto in loco;
- Fatture e/o scontrini fiscali delle spese mediche sostenute.

In caso di decesso dell'Assicurato a seguito d'infortunio*:

- Il certificato di morte;
- Dichiarazione sostitutiva di atto notorio;
- Copia del documento d'identità e coordinate bancarie degli eredi (in fase di definizione del sinistro potrà essere chiesta la compilazione di autorizzazione alla manleva);
- 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*:

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

In caso di Tutela Legale

Presentare sempre:

- 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:

- 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:

- 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:

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

* Solo per polizza che prevedono tale garanzia