

Domande e risposte sull'assicurazione viaggi Vacanza**A) Domande sulla rielaborazione di Vacanza dal 1° gennaio 2022**

No.	Domanda	Risposta
1.1	Per quale motivo Visana ha rielaborato l'assicurazione viaggi Vacanza?	<p>Abbiamo constatato che l'estensione della copertura di Vacanza – nonostante esista già da 15 anni – continua a essere solida e concorrenziale.</p> <p>Per poter offrire un'assicurazione viaggi completa anche negli anni a venire, le prestazioni di Vacanza verranno ampliate, soprattutto nell'ambito dell'assicurazione delle spese di annullamento viaggi.</p>
1.2	Dispongo già dell'assicurazione Vacanza. Cosa devo fare per beneficiare delle nuove prestazioni?	<p>Dal 1° gennaio 2022, tutti gli assicurati che dispongono dell'assicurazione viaggi Vacanza beneficeranno automaticamente dell'ampliamento dell'estensione della copertura. I nostri clienti non devono fare nulla a tale proposito.</p>
1.3	Le spese di annullamento viaggi dovute a epidemia/pandemia restano assicurate?	<p>Per Visana è fondamentale che non ci sia alcun peggioramento nelle prestazioni. Ciò che fino ad ora era assicurato tramite Vacanza, rimane assicurato (nessun peggioramento delle condizioni)</p> <p>Epidemie e pandemie restano dunque eventi assicurati nel quadro dell'assicurazione spese di annullamento viaggi.</p>
1.4	Non sono sicuro/a di essere interessato/a da questa modifica. Qual è il modo più facile per controllare?	<p>Se dispone di un'assicurazione malattie complementare Ambulatoriale, Ospedale o Basic, Vacanza è compresa automaticamente per una durata di otto settimane per ogni viaggio. I prodotti assicurativi stipulati sono visibili sulla Sua polizza assicurativa.</p>
1.5	Il mio premio ora sarà più alto?	<p>No, gli ampliamenti della copertura non influenzano in alcun modo i premi.</p>
1.6	Da quando entrano in vigore le nuove CGA Vacanza e, in particolare, quando devo notificare un caso di sinistro all'Assicurazione viaggi europea e quando a Zurigo Compagnia di Assicurazioni SA?	<p>Riguardo alla validità delle CGA Vacanza, occorre distinguere in base al momento in cui si è verificato il sinistro. In pratica: se un sinistro si verifica entro il 31 dicembre 2021 compreso, allora viene trattato secondo le CGA 2014 dall'Assicurazione viaggi europea (ERV); se un sinistro si verifica a partire dal 1° gennaio 2022, allora viene trattato secondo le CGA 2022 da Zurigo Compagnia di Assicurazioni SA, indipendentemente da quando è stato prenotato il viaggio o è stata stipulata l'assicurazione di viaggio Vacanza.</p>

B) Domande sull'assicurazione spese di annullamento viaggi

No.	Domanda	Risposta
2.1	A quanto ammonta la somma d'assicurazione?	Max. CHF 20'000.— per viaggio (limitato a max. due sinistri all'anno).
2.2	Ho una domanda in merito alle CGA dell'assicurazione delle spese di annullamento per viaggi. Articolo 11.1, cifra 4 Rientro anticipato: nel primo paragrafo è indicato che i costi del soggiorno non utilizzato sono risarciti senza le spese di trasporto. Cosa si intende per spese di trasporto?	In caso di interruzione anticipata delle vacanze si rimborsano: Massimo CHF 20'000.—. Rimborso proporzionale delle spese del soggiorno non utilizzato (senza spese di trasporto, ossia senza il BIGLIETTO ESISTENTE) + spese supplementari (ad esempio: cambio di prenotazione per il volo di ritorno oppure volo di rientro nella stessa classe se il cambio non è possibile).
2.3	Cosa succede se, ad esempio, mi trovo in viaggio per una durata di sedici settimane, ma senza assicurazione complementare? L'indennizzo è proporzionale o non sussiste affatto?	<p><u>Annullamento prima dell'inizio del viaggio:</u> Se non ha stipulato un'assicurazione complementare individuale (prolungamento) e quindi dispone di una copertura dell'assicurazione Vacanze per la durata di otto settimane (assicurazione collettiva), le prestazioni vengono conteggiate pro rata. Questo significa che viene rimborsata la parte persa del viaggio che rientra nelle prime otto settimane.</p> <p><u>Interruzione del viaggio:</u> Se si trova in viaggio per un periodo superiore a otto settimane (ad esempio: sedici settimane) senza aver stipulato un'assicurazione complementare individuale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Esempio 1:</u> se interrompe il viaggio dopo dieci settimane, non è più coperto. Questo significa che la parte persa del viaggio (ossia sei settimane di soggiorno non utilizzato) e le spese supplementari di viaggio (supplemento per cambio di prenotazione, nuovo biglietto, taxi, ecc.) non vengono rimborsate. • <u>Esempio 2:</u> se interrompe il viaggio dopo sei settimane è coperto/a solo per due settimane. Questo significa che vengono rimborsate la parte persa e coperta del viaggio di due settimane di soggiorno inutilizzato e le spese supplementari di viaggio (supplemento per cambio di biglietto, nuovo biglietto, taxi, ecc.) . Le rimanenti otto settimane, che non sono coperte, sono a Suo carico.
2.4	L'annullamento vale per viaggio e per singolo contraente: Cosa succede se il viaggio è stato prenotato per l'intera famiglia, ma non tutti i suoi membri sono assicurati presso Visana?	Qualora il viaggio venga annullato a causa del verificarsi di un evento assicurato, l'assicurazione delle spese di annullamento viaggi assume le spese di soggiorno per le persone assicurate dalla copertura Vacanza. Es.: madre e due figli assicurati dalla copertura Vacanza, padre non provvisto di copertura Vacanza. Il padre si ammala e

No.	Domanda	Risposta
		per questo il viaggio non può essere intrapreso. L'assicurazione delle spese di annullamento per viaggi corrisponde prestazioni per la madre e i figli, ma non per il padre. Il padre rappresenta il "motivo d'annullamento", ma non è assicurato. (La sua malattia costituisce però il motivo del diritto alle prestazioni per gli altri membri della famiglia assicurati.)
2.5	Se a causa di malattia devo interrompere un viaggio solo temporaneamente e in seguito posso riprenderlo, l'assicurazione paga i voli annullati e i cambi di prenotazione?	Sì, deve però sussistere una giustificazione medica e il medico deve attestare l'incapacità di viaggio.
2.6	Sono coassicurati gli altri voli prenotati durante le vacanze (entro un periodo di otto settimane)?	Sì, fino a un massimo di CHF 20'000.— per viaggio, per tutte le spese di viaggio.
2.7	Quali criteri sono determinanti per valutare se un viaggio può essere annullato a carico dell'assicurazione di viaggio in seguito a disordini, epidemie, ecc., nel paese di destinazione?	Valgono i consigli di viaggio del Dipartimento federale degli affari esteri DFAE.
2.8	Una coppia di coniugi ha prenotato un viaggio. Il marito si ammala. La moglie non vuole viaggiare da sola. Vengono rimborsate entrambe le prenotazioni?	Sì, se entrambi sono assicurati presso Visana.
2.9	L'assicurazione delle spese di annullamento è valida anche per viaggi in Svizzera?	Sì.
2.10	Dispongo della copertura Vacanza, devo stipulare anche un'assicurazione delle spese di annullamento per viaggi?	No. Se però il viaggio dura oltre otto settimane, ha la possibilità di prolungare la copertura dell'assicurazione di viaggio.
2.11	In caso di annullamento è sufficiente notificare il caso alla mia assicurazione?	No, deve annullare immediatamente il viaggio anche presso l'ufficio in cui era stato prenotato (agenzia di viaggi ecc.).
2.12	Entro quale termine devo notificare l'annullamento presso l'ufficio in cui era stato prenotato il viaggio?	Non appena è noto il motivo d'annullamento, per evitare di aggravare il danno.
2.13	L'assicurazione delle spese di annullamento viaggi copre il rientro posticipato dal luogo di soggiorno?	Sì. I costi supplementari risultanti da trasporto, vitto e alloggio durante il soggiorno prolungato a causa di un evento assicurato sono coperti fino a un importo di CHF 1'000.— a persona per viaggio (CGA parte D, art.

No.	Domanda	Risposta
		<p>11.1, cifra 5).</p> <p>Se il prolungamento del soggiorno è dovuto a un motivo medico, vengono pagati in prima istanza CHF 2'000.–, come descritto nelle CGA parte A, art. 2.1, cifra 2.5 (Maggiori spese di viaggio). Se questo importo non bastasse, a sua integrazione verranno pagati al massimo altri CHF 1'000.– a carico della parte relativa alle spese di annullamento del viaggio.</p>
2.14	<p>Se nel viaggio di rientro perdo il volo in coincidenza a causa di uno sciopero, è coperta questa situazione?</p>	<p>No, non c'è copertura da parte dell'assicurazione Vacanza. Di regola è la compagnia aerea ad assumere questi costi.</p>
2.15	<p>Mentre l'assicurato è in vacanza, uno dei genitori si ammala gravemente a casa (dunque non partecipa al viaggio) e per questo l'assicurato interrompe anticipatamente le proprie vacanze e rientra a casa. L'assicurazione delle spese di annullamento viaggi assume le spese supplementari di viaggio e quelle relative al soggiorno non utilizzato?</p>	<p>Sì, il rientro anticipato è coperto se il familiare che non partecipa al viaggio è gravemente malato o decede.</p>
2.16	<p>Un assicurato è un professore e si reca ad Ankara per dare delle lezioni. Paga di tasca propria il volo e l'albergo. Questo caso è coperto dall'assicurazione delle spese di annullamento per viaggi?</p>	<p>Sì, un caso di questo genere è coperto. L'assicurato deve però poter dimostrare che ha pagato di tasca propria il volo e l'albergo.</p>
2.17	<p>È coperto un pernottamento in albergo se la prenotazione è stata effettuata unicamente per telefono o e-mail?</p>	<p>È coperto anche il pernottamento in albergo. Tuttavia è indispensabile la prenotazione scritta (anche tramite e-mail). In ogni caso i costi occorsi devono poter essere dimostrati.</p>

C) Domande sull'assicurazione carte di credito e tessere clienti

No.	Domanda	Risposta
3.1	La copertura è valida anche in caso di furto o smarrimento a casa?	Sì, la copertura vale anche in caso di effrazione in casa.
3.2	A quanto ammonta la somma d'assicurazione per le carte di credito, le tessere cliente e i documenti personali d'identità?	Fino a CHF 500.— l'anno.
3.3	Sono coperte tutte le mie tessere e i miei documenti personali d'identità?	Sì.
3.4	È coperta anche la carta SIM (telefono cellulare)?	No.

D) Domande sull'assicurazione bagagli

No.	Domanda	Risposta
4.1	A quanto ammonta la somma d'assicurazione per i bagagli?	Fino a CHF 2'000.— per viaggio.
4.2	C'è un indennizzo proporzionale oppure no?	Se il sinistro si verifica entro il periodo d'assicurazione si corrisponde un indennizzo fino alla somma d'assicurazione (CHF 2'000.—), altrimenti non si corrisponde alcun indennizzo.
4.3	È assicurato il mio notebook, dato che lo porto con me come bagaglio a mano?	L'hardware e il software d'informatica di ogni genere non sono assicurati.
4.4	Sono assicurati anche il borseggio e il raggio?	Sì, ad esclusione dei biglietti di trasporto e del denaro in contanti, che sono assicurati solo in caso di rapina e furto con scasso fino a un massimo del 20% della somma d'assicurazione (ossia fino max. CHF 400.—).
4.5	La videocamera e i gioielli sono assicurati contro il furto?	Sì, fino al 50% della somma d'assicurazione (ossia fino a max. CHF 1'000.—).
4.6	L'assicurazione bagagli per viaggi è valida anche in Svizzera?	No, contrariamente all'assicurazione spese di annullamento viaggi, l'assicurazione bagagli è valida solo all'estero.
4.7	In caso di furto è necessario presentare un rapporto di polizia?	Sì, in assenza di questo documento non vengono corrisposte prestazioni
4.8	Quanto tempo ho per notificare il mio sinistro all'assicurazione?	Il caso deve essere notificato immediatamente – al più tardi subito dopo il rientro in Svizzera.
4.9	C'è una franchigia a mio carico?	Solo in caso di furto: CHF 100.—.

No.	Domanda	Risposta
4.10	È assicurato anche il telefono cellulare (compresa la carta SIM)?	Sì, è assicurato anche il telefono cellulare (compresa la carta SIM).