

# Assicurazione per coincidenze di viaggio



## Documento informativo sui prodotti assicurativi (IPID)

**Società:** VÍS Insurance Ltd., sede legale Ármúli 3, 108 Reykjavík, Islanda. Registrata al n. 690689-2009, autorizzata da e soggetta alle disposizioni dell'Autorità di vigilanza finanziaria della Banca Centrale Islandese.



Il presente documento intende fornire esclusivamente una panoramica di base della copertura assicurativa. Tutte le informazioni sulla copertura sono fornite all'interno del certificato di assicurazione e dei termini e condizioni della polizza, inviati in formato elettronico con la conferma di prenotazione. I termini e condizioni della polizza sono inoltre disponibili su [www.dohop.com](http://www.dohop.com).

### Di che tipo di assicurazione si tratta?

La presente Assicurazione per coincidenze di viaggio copre itinerari di viaggio con coincidenze (viaggi in aereo o in treno) nel caso in cui un precedente viaggio subisca un ritardo o venga annullato, comportando la perdita di una o più coincidenze di volo o treno successive.



#### Cosa è assicurato?

- ✓ Copertura per coincidenze perse.
- ✓ Copertura per pernottamenti in hotel a causa di interruzione del collegamento nel caso in cui la prima coincidenza possibile non possa essere presa nello stesso giorno.
- ✓ Copertura per cibo e bevande in aeroporto se l'attesa è solo di alcune ore.



#### Cosa non è coperto?

- ✗ Nel caso in cui eventuali modifiche alla prenotazione iniziale dell'Itinerario Dohop vengano effettuate senza prima confermare tale modifica al Centro assistenza Dohop e attendere l'approvazione da parte dello stesso.
- ✗ Altri danni, costi, spese o richieste, tra cui a titolo esemplificativo ma non esaustivo spese di viaggio per coincidenze successive, alloggio, perdita di affari, perdita di divertimento e/o costi di annullamento,
- ✗ eventuali perdite o danni conseguenti di qualsiasi tipo, tra cui le perdite o i danni subiti nel luogo di destinazione finale previsto.



#### Sono previste limitazioni alla copertura?

- ! La copertura non è valida se si sceglie di viaggiare non rispettando quanto previsto dalla Conferma di prenotazione o seguendo itinerari di volo o in treno alternativi prenotati dal Centro assistenza Dohop.
- ! Se il/i biglietto/i del volo o del treno non è/sono in corso di validità e/o la coincidenza viene persa per motivi imputabili al cliente o ad eventuali compagni di viaggio.
- ! Qualsiasi danno, perdita, spesa o richiesta di qualsiasi natura deve limitarsi alla copertura.
- ! La copertura non è fornita in caso di tentativo da parte del cliente di rilasciare dichiarazioni fraudolente nei nostri confronti, riguardanti situazioni rilevanti ai fini della copertura e dell'importo delle prestazioni assicurative o in caso di evento assicurato causato intenzionalmente o per grave negligenza da parte del cliente.



#### Dove è valida la copertura?

L'assicurazione offre copertura nel luogo della coincidenza coperta, ovunque essa si trovi.



#### Quali sono gli obblighi del cliente?

- Leggere attentamente il certificato di assicurazione e i termini e le condizioni della polizza per assicurarsi di avere la copertura che si desidera.
- Contattare il Centro assistenza Dohop in merito a tutte le modifiche apportate all'Itinerario Dohop per e-mail all'indirizzo: [service@dohop.com](mailto:service@dohop.com) o per telefono al numero: +44 1200 401410.
- Affinché il Centro assistenza Dohop possa evadere la richiesta del cliente, quest'ultimo dovrà fornire tutte le prove necessarie.
- Le richieste di risarcimento devono essere inviate entro un anno dal momento in cui si viene a conoscenza dell'evento su cui si basa la richiesta.
- Il cliente deve compiere qualsiasi sforzo per far sì che la richiesta di risarcimento sia il meno onerosa possibile ed evitare qualsiasi circostanza che possa comportare un aumento non necessario dei costi.



#### Quando e in che modo è possibile pagare la polizza?

- Il pagamento per la presente polizza deve avvenire in un'unica soluzione nello stesso momento in cui viene effettuato il pagamento per la prenotazione del viaggio. Il pagamento può essere effettuato con carta di debito o di credito.



#### Quando inizia e termina la copertura assicurativa?

- La copertura decorre a partire dal momento in cui il cliente prenota il viaggio e viene quindi incluso nel contratto di assicurazione.
- La copertura termina nel momento in cui si sale a bordo dell'ultima coincidenza.



#### Quando è possibile annullare il contratto?

- La polizza può essere annullata purché venga annullata anche la prenotazione del viaggio rivolgendosi al Centro assistenza Dohop. È possibile contattare il Centro assistenza Dohop per e-mail all'indirizzo: [service@dohop.com](mailto:service@dohop.com), o per telefono al numero: +44 1200 401410. Per ulteriori informazioni: <https://support.dohop.com/connect/>



# Termini e Condizioni di Assicurazione relativi all'Assicurazione per coincidenze di viaggio

Questa è una traduzione del testo inglese ufficiale. In caso di discrepanze tra la traduzione e il testo originale inglese, prevarrà il testo originale.

## Indice

<b>Sezione A – Disposizioni generali</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Copertura assicurativa</b> .....	<b>3</b>
1.1 Chi è coperto dall'assicurazione? .....	3
1.2 Quando inizia la copertura assicurativa? .....	3
1.3 Quando termina la copertura assicurativa? .....	3
1.4 Quali viaggi sono inclusi nella copertura assicurativa? .....	3
<b>2 La polizza assicurativa</b> .....	<b>3</b>
2.1 Quando viene pagato il risarcimento? .....	3
2.2 Quale legge si applica alla polizza assicurativa. ....	3
2.3 Quando decadono le richieste di prestazioni del cliente? .....	3
2.4 Qual è il foro competente? .....	4
2.5 Quale forma deve assumere una dichiarazione del cliente a noi indirizzata? .....	4
<b>3 Limitazioni alla copertura assicurativa</b> .....	<b>4</b>
<b>4 Quali sono i doveri generali (obblighi) del cliente in caso di sinistro?</b> .....	<b>4</b>
<b>5 Quali sono le conseguenze legali in caso di mancata osservanza di un dovere (violazione di un obbligo)?</b> ...	<b>4</b>
<b>Sezione B - Informazioni sull'assicurazione in caso di trasferimento del volo</b> .....	<b>4</b>
<b>1 Quali sono i vantaggi inclusi nell'assicurazione in caso di trasferimento del volo?</b> .....	<b>4</b>
<b>2 Quali sono i requisiti di un evento assicurato?</b> .....	<b>5</b>
<b>3 Note generali per la richiesta di risarcimento</b> .....	<b>5</b>
3.1 A chi può essere indirizzata una richiesta di risarcimento? .....	5
<b>4 Reclami</b> .....	<b>5</b>
4.1 Cosa è necessario fare in caso di reclamo riguardante la presente assicurazione? .....	5

# Sezione A – Disposizioni generali

## 1. Copertura assicurativa

---

- 1.1 Quali situazioni sono coperte dall'assicurazione?  
Una persona assicurata è coperta se uno dei viaggi in aereo o in treno elencati nella conferma di prenotazione con Dohop (la "Conferma di prenotazione", e ciascuno dei viaggi in aereo o in treno congiuntamente o individualmente denominati "Viaggi(o)") subisce un ritardo o viene annullato, causando la perdita per il cliente di uno o più viaggi successivi in coincidenza (congiuntamente o singolarmente denominati "Coincidenza/e").
- 1.2 Chi è coperto dall'assicurazione?  
Le persone assicurate e coperte dalla presente polizza sono elencate nella Conferma di prenotazione, e quindi incluse nel contratto di assicurazione.
- 1.3 Quando inizia la copertura assicurativa?  
La copertura assicurativa decorre a partire dal momento in cui il cliente prenota i Viaggi e viene incluso tra i passeggeri nella Conferma di prenotazione, ovvero nel momento in cui viene stipulato il contratto di assicurazione.
- 1.4 Quando termina la copertura assicurativa?  
La copertura assicurativa termina nel momento in cui si sale a bordo dell'ultima Coincidenza.
- 1.5 Quali viaggi sono inclusi nella copertura assicurativa? La copertura assicurativa si applica ai viaggi in aereo e in treno.

## 2. La polizza assicurativa

---

- 2.1 Quando viene pagato il risarcimento?
- 2.1.1 Il pagamento viene effettuato entro due settimane, purché risultino soddisfatte le seguenti condizioni:
- i nostri obblighi, le ragioni e l'importo relativi al pagamento siano stati identificati;
  - siano state fornite le prove necessarie.
- Il periodo di due settimane viene sospeso nel caso in cui il cliente ci impedisca di verificare la richiesta di risarcimento.
- 2.1.2 I costi del cliente vengono convertiti in valuta estera utilizzando il tasso di cambio per l'euro del giorno in cui riceviamo la documentazione. Il tasso di cambio applicabile è quello ufficiale (mid-rate) riconosciuto dalla Banca Centrale Islandese per la conversione di tale valuta estera in euro (arrotondato da noi per eccesso o per difetto), come applicabile alla data di conversione della valuta, a meno che il cliente non abbia acquistato la valuta per far fronte ai costi ad un tasso meno favorevole. I seguenti costi possono essere dedotti dalla prestazione spettante al cliente:
- costi per il trasferimento transfrontaliero delle prestazioni; o
  - costi derivanti da forme particolari di trasferimento richieste dal cliente.
- 2.1.3 Sottoscrivendo il presente contratto di assicurazione, il cliente autorizza Dohop ad agire per suo conto, e a rivendicare o far valere qualsiasi diritto spettante in capo al cliente ai sensi della presente Assicurazione per coincidenze di viaggio. Il cliente inoltre autorizza Dohop a ricevere, per suo conto, qualsiasi risarcimento o altra forma di fondi da noi dovuti secondo i termini della presente Assicurazione per coincidenze di viaggio o dovuti da terze parti come altri assicuratori, compagnie aeree o ferroviarie ("Terze parti").
- 2.1.4 Il cliente può usufruire della copertura assicurativa per viaggi da altri assicuratori o ricevere un risarcimento da terze parti diverse. Tuttavia, il cliente non ha diritto a ricevere una prestazione complessivamente superiore ai costi effettivamente sostenuti. Qualora il cliente avanzi una richiesta di prestazione nei confronti di Terze parti diverse, potrà decidere a chi indirizzare la richiesta. Se il cliente presenta la richiesta in primo luogo a noi, rimborseremo i costi assicurati dalla presente polizza. In un secondo momento stabiliremo con le altre Terze parti se e in che modo partecipano a questi costi. Ulteriori informazioni a riguardo sono disponibili nell'articolo A 4.3.
- 2.2 Quale legge si applica alla polizza assicurativa?  
Oltre alle presenti disposizioni, alla presente polizza assicurativa si applica la legge islandese, incluso l'Icelandic Insurance Contracts Act n. 30/2004 (Legge islandese sui contratti assicurativi).
- Il trattamento e la protezione dei dati personali forniti dal cliente in qualità di persona fisica ai sensi del presente documento sono disciplinati dal Regolamento europeo 2016/679 (GDPR), cf. Act n. 90/2018, sulla Protezione e sul Trattamento dei Dati Personali. Ulteriori informazioni sul trattamento e sui diritti del cliente sono disponibili nell'Informativa sulla privacy, disponibile online su <https://www.vis.is/en/processing-of-personal-data/>. L'Informativa sulla privacy costituisce parte integrante dei presenti termini e condizioni.

- 2.3 Quando decadono le richieste di prestazioni?  
Qualsiasi richiesta derivante dal presente contratto di assicurazione scade dopo quattro anni. Tale scadenza viene calcolata a partire dalla fine dell'anno di calendario in cui la richiesta può essere effettuata. Inoltre, le richieste devono essere comunicate entro un anno dal momento in cui si è venuti a conoscenza di un evento alla base di tale richiesta.
- 2.4 Qual è il foro competente?  
I reclami possono essere presentati contro di noi presso il Tribunale competente per la zona:
- in cui è presente la nostra sede;
  - in cui risiede il cliente; o
  - in cui il cliente è presente abitualmente qualora non abbia un luogo di residenza fisso.
- Un reclamo può inoltre essere presentato dinanzi a un mediatore, un comitato per i reclami o un'altra entità equivalente per la risoluzione delle controversie nelle suddette località.
- 2.5 In quale forma devono essere presentate le richieste?  
Le richieste ai sensi dell'assicurazione devono essere presentate in forma scritta (lettera, e-mail, supporto dati elettronico, ecc.).

### 3. Limitazioni alla copertura assicurativa

- 3.1 La copertura non è fornita in caso di:
- tentativo da parte del cliente di rilasciare dichiarazioni fraudolente nei nostri confronti, riguardanti situazioni rilevanti ai fini della copertura e dell'importo delle prestazioni assicurative;
  - evento assicurato causato intenzionalmente o per grave negligenza da parte del cliente.

### 4. Quali sono i doveri generali (obblighi) del cliente in caso di sinistro?

- 4.1 Il cliente deve compiere qualsiasi sforzo per far sì che la richiesta di risarcimento sia il meno onerosa possibile ed evitare qualsiasi circostanza che possa comportare un aumento non necessario dei costi.
- 4.2 Tutte le informazioni fornite in merito al sinistro devono essere veritiere e complete. Il cliente è inoltre tenuto a fornire qualsiasi informazione da noi ritenuta necessaria al fine di stabilire:
- se si è verificato un evento assicurato; e
  - se e in che misura pagheremo le prestazioni.
- 4.3 Le richieste di risarcimento nei confronti di Terze parti devono essere trasferite a noi per l'importo della prestazione da noi pagato. In altre parole, siamo in grado di esercitare qualsiasi diritto in capo al cliente di avanzare una richiesta contro tali Terze parti in modo da poter richiedere alle stesse un rimborso per gli importi da noi pagati. Garantiremo che questo non penalizzi il cliente, il quale dovrà collaborare, se necessario, nel far valere tali richieste di risarcimento.

**Nota:** Fare riferimento anche agli obblighi da osservare ai sensi della Sezione B dell'assicurazione per annullamento viaggio.

### 5. Quali sono le conseguenze legali in caso di mancata osservanza di un dovere (violazione di un obbligo)?

- 5.1 In caso di mancata osservanza di un dovere o di violazione di un obbligo, potremo dedurre qualsiasi perdita da noi subita a causa di tale condotta da qualsiasi importo altrimenti da noi dovuto.

## Sezione B - Informazioni sull'Assicurazione per coincidenze di viaggio

### 1. Copertura assicurativa

- 1.1 In caso di un evento assicurato, potremo, a nostra discrezione:
- rimborsare i costi relativi alla nuova prenotazione o alla sostituzione di una Coincidenza coperta con una Coincidenza dello stesso tipo e qualità di quella prenotata inizialmente; o
  - rimborsare la Coincidenza coperta.
- In ogni caso, l'importo totale massimo da noi dovuto, ai sensi della presente polizza, in relazione a ciascuna Coincidenza coperta è pari a EUR 1.500 per persona assicurata.
- 1.2 Se la successiva Coincidenza possibile è disponibile sempre nello stesso giorno, rimborseremo le spese per cibo e bevande per un importo forfettario pari a EUR 15 per persona assicurata.
- 1.3 Se la prima Coincidenza possibile non è disponibile lo stesso giorno, pagheremo le spese per il pernottamento in un hotel nelle vicinanze (spese di ristorazione escluse) fino ad un importo di EUR 100 a notte per persona assicurata, per un massimo di due notti.

- 1.4 Gli interessi maturano in conformità con l'articolo 50 dell'Icelandic Insurance Contracts Act. Questo significa che il cliente ha diritto ad un interesse generale sull'importo della richiesta, che matura a partire dai due mesi successivi all'invio della richiesta, purché sia coperto dalla polizza assicurativa e siano state fornite informazioni adeguate. Il tasso dell'interesse generale è lo stesso previsto per il risarcimento dei danni ai sensi dell'Icelandic Act on Interest and Indexation n. 38/2001 (Legge islandese sugli interessi e l'indicizzazione).

## 2. Quali sono i requisiti di un evento assicurato?

- 2.1 Il risarcimento viene pagato nel caso in cui il cliente perda una Coincidenza in seguito a un ritardo o all'annullamento di un precedente Viaggio elencato nella Conferma di prenotazione. Il pagamento viene concesso purché:
- il tempo minimo di coincidenza iniziale secondo il piano di viaggio originario corrisponda almeno al tempo minimo di coincidenza concordato e inserito nella Conferma di prenotazione;
  - i Viaggi siano offerti da una società di trasporti o compagnia aerea registrata e approvata a livello statale; e
  - i Viaggi seguano un piano ben definito e accessibile al pubblico in corrispondenza degli imbarchi in aeroporto, nelle stazioni ferroviarie o in sale di partenza simili.

**Nota:** La presente polizza prevede esclusivamente il pagamento del rimborso o dei costi di sostituzione del volo o del treno in coincidenza, e non del costo del precedente volo che ha subito un ritardo o che è stato annullato.

## 3. Note generali per la richiesta di risarcimento

- 3.1 A chi può essere indirizzata una richiesta di risarcimento?  
Un agente assicurativo Dohop, al quale deve essere indirizzata la richiesta di risarcimento, si occupa dell'assistenza. Se si perde il volo in coincidenza, il Centro assistenza Dohop Connect può fornire supporto:
- modificando la Coincidenza persa con una nuova; o
  - rimborsando il costo per la prenotazione di una nuova Coincidenza.

È possibile contattare il Centro assistenza Dohop Connect per e-mail all'indirizzo: [service@dohop.com](mailto:service@dohop.com), o per telefono al numero: **+44 1200 401410**. Per ulteriori informazioni: <https://support.dohop.com>

### In caso di richiesta di risarcimento secondo la presente assicurazione, si prega di tenere presente quanto segue:

In caso di richiesta di risarcimento, chiediamo sempre che ci vengano forniti i seguenti documenti:

1. Conferma di prenotazione e prova di acquisto delle Coincidenze coperte
2. Prova di sottoscrizione della presente assicurazione/polizza assicurativa
3. Conferma del ritardo o dell'annullamento da parte della compagnia aerea/ferroviaria interessata; l'entità del ritardo e i tempi minimi di coincidenza devono essere chiari e comprensibili da tale conferma
4. Prova delle spese per la prenotazione della nuova Coincidenza
5. Prova delle spese (conferma di prenotazione) di prenotazione dell'hotel nel

luogo del trasferimento. Se la documentazione fornita è incompleta, l'evasione della richiesta di risarcimento potrà subire ritardi!

## 4. Reclami

- 4.1 Cosa è necessario fare in caso di reclamo riguardante la presente assicurazione?  
I reclami devono essere presentati per iscritto a VÍS all'indirizzo [vis@vis.is](mailto:vis@vis.is). Toppure telefonando al numero **+354 560 5000**. VÍS si occupa di tutti i reclami in conformità con il proprio protocollo interno. È possibile inoltre inviare lettere a VÍS,

Vatryggingafelag Islands hf.  
Armula 3  
108 Reykjavik  
ISLANDIA