



## INFORMAZIONI UTILI

### Come posso denunciare un sinistro?

- Direttamente on-line dalla homepage [www.tripy.net](http://www.tripy.net)
  - ✓ 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](mailto:sinistri.travel@axa-assistance.com)) allegando tutta la documentazione richiesta e/o necessaria indicando nell’oggetto della stessa il numero del sinistro corrispondente ricevuto
- Telefonicamente contattando il numero 06.42115586

## Come posso conoscere lo stato di lavorazione del mio sinistro?

- Direttamente on-line dalla homepage [www.tripy.net](http://www.tripy.net)
  - ✓ Fare clic sulla voce “CONSULTA SINISTRO”
  - ✓ Inserire i campi richiesti:
    - Codice Fiscale o Partita IVA del contraente (non assicurato) di polizza
    - Numero della polizza (comprensivo di tutti i caratteri)
    - Numero identificativo ricevuto in fase di apertura o, in alternativa, il nome e cognome dell’assicurato
  - ✓ Fare clic sull’icona riportante la lente d’ingrandimento per accedere ai dettagli del sinistro

Nella pagina dei dettagli del sinistro, nel caso di sinistri ancora in fase di lavorazione, sarà possibile inserire ulteriore documentazione alla sezione “DOCUMENTI DENUNCIA” tramite il pulsante “AGGIUNGI DOCUMENTI”.

- 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