

Polizza MULTIRISCHI n. 172.000

NORME CHE REGOLANO LE GARANZIE ASSICURATIVE polizza MULTIRISCHI n. 172.000

DEFINIZIONI - Valide per tutte le garanzie

Nel testo che segue si intende per:

Assicurato: il soggetto il cui interesse è protetto dall'assicurazione ovvero ogni persona iscritta alla crociera organizzata da Costa Crociere S.p.A. e regolarmente comunicata alla Società.

Bagaglio: l'insieme degli oggetti personali che l'Assicurato indossa o porta con sé durante la crociera, i capi di vestiario, gli articoli sportivi e gli articoli per l'igiene personale, il materiale fotocineottico, le attrezzature sanitarie per diversamente abili, le attrezzature per l'infanzia (passeggini, carrozzine), le valigie, i contenitori da viaggio che li possono contenere.

Contraente della Convenzione: Costa Crociere S.p.A. - Piazza Piccapietra 48 - 16121 - Genova - Italia di seguito denominata Costa Crociere

Centrale Operativa: la struttura organizzativa di Mondial Service Italia S.c.a.r.l. che, in conformità al Regolamento Isvap nr. 12 del 9 gennaio 2008, provvede 24 ore su 24 tutto l'anno, al contatto telefonico con l'Assicurato, organizza ed eroga le prestazioni di assistenza previste in polizza.

Domicilio: il luogo in cui l'Assicurato ha stabilito la sede principale dei suoi affari e interessi.

Europa: l'Italia, i paesi dell'Europa, del bacino Mediterraneo, Algeria, Cipro, Egitto, Isole Canarie, Israele, Libano, Libia, Madera, Marocco, Siria, Tunisia e Turchia.

Familiare: il coniuge, figli, padre, madre, fratelli, sorelle, "demi-frère", "demi-soeur", nonni, suoceri, generi, nuore, cognati, zii, cugini, nipoti dell'assicurato, nonché quanti altri con lui conviventi, purché risultanti da regolare certificazione.

Franchigia/scoperto: la parte di danno che l'Assicurato tiene a suo carico, calcolata in misura fissa o in percentuale.

Guasto: il mancato funzionamento del veicolo che rende impossibile per l'Assicurato l'utilizzo dello stesso in condizioni normali.

Incidente: qualsiasi evento improvviso ed imprevedibile derivante dalla circolazione stradale che provochi al veicolo danni tali da:

- determinare l'immobilizzo;
- consentire la marcia ma con rischio di aggravamento dei danni medesimi;
- essere in condizione di pericolosità o di grave disagio per l'Assicurato.

Indennizzo: la somma dovuta da Mondial Assistance all'Assicurato in caso di sinistro.

Infortunio: l'evento dovuto a causa fortuita, violenta ed esterna che produca lesioni corporali oggettivamente constatabili, le quali abbiano come conseguenza la morte o una invalidità permanente.

Istituto di cura: struttura sanitaria pubblica o casa di cura privata regolarmente autorizzata ai sensi di legge all'erogazione dell'assistenza ospedaliera. Non sono considerati convenzionalmente Istituti di Cura: stabilimenti termali, strutture per anziani, case di cura per lungodegenze o convalescenza, strutture che hanno prevalentemente finalità dietologiche, fisioterapiche e riabilitative.

Italia: il territorio della Repubblica Italiana, la Città del Vaticano, la Repubblica di San Marino.

Mondial Assistance: un marchio di AGA International S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia che identifica la società stessa.

Mondo: Italia, Europa e tutti i paesi non ricompresi in tali definizioni.

Residenza: il luogo in cui l'Assicurato ha la sua dimora abituale.

Sinistro: il verificarsi del fatto dannoso per cui è prestata la garanzia assicurativa.

Ricovero: degenza in Istituto di cura che comporti almeno un pernottamento (day hospital e pronto soccorso esclusi).

Società: AGA International S.A. - Rappresentanza generale per l'Italia, di seguito anche denominata con il suo marchio Mondial Assistance.

Terzi: qualunque persona non rientrante nella definizione di "Familiare".

Viaggio: la crociera comprendente sistemazioni a bordo nave, passaggi aerei, trasferimenti, escursioni prenotate in Italia, venduti da Costa Crociere S.p.A. all'Assicurato e risultanti dal relativo contratto o documento di viaggio.

Veicolo: l'autoveicolo, omologato per un massimo di 9 posti, di proprietà dell'Assicurato, immatricolato in Italia da non più di 10 anni.

NORMATIVA COMUNE ALLE GARANZIE

1. Decorrenza - Scadenza - Operatività

Le prestazioni e le garanzie assicurative decorrono e sono valide:

Per tutte le garanzie

- per gli Assicurati residenti e/o domiciliati, anche temporaneamente, in Italia.
- se il premio individuale corrispondente alla fascia di costo viaggio è stato pagato ed è riportato nei documenti di prenotazione

Annullamento Crociera

- dal momento della prenotazione della crociera e dalla conseguente contestuale emissione della garanzia assicurativa e decadono con l'utilizzo del primo servizio contrattualmente convenuto.

Annullamento Escursioni prenotate contestualmente alla crociera

- dal momento dell'imbarco e decadono con la fruizione del primo servizio previsto dalle stesse.

Bagaglio - Assistenza alla Persona - Spese Mediche - Responsabilità Civile del Viaggiatore - Assistenza Legale - Interruzione Crociera - Ritardo aereo - Assistenza Familiari a casa

- per gli Assicurati residenti e/o domiciliati in Italia, dal momento in cui inizia il primo servizio previsto dal contratto di viaggio e terminano al momento del completo espletamento dell'ultima formalità dal contratto stesso prevista;
- per i cittadini residenti all'estero e domiciliati temporaneamente in Italia, le prestazioni di assistenza dovute alla residenza sono prestate al domicilio in Italia;
- per le crociere effettuate a scopo turistico, di studio e di affari, con un massimo comunque di 60 giorni a partire dalla data di inizio della crociera;
- per "Ritardo Aereo" in particolare, la garanzia è operante dall'ultimo orario ufficiale comunicato da Costa Crociere S.p.A. all'Assicurato. **Le successive variazioni di orario per cambio operativo voll concorrono alla definizione di ritardo solo se comunicate all'Assicurato con meno di 12 ore rispetto all'orario precedente.**
- fino alla concorrenza dei capitali previsti in ogni singola garanzia e riportati in sintesi nella "Tabella Prestazioni e Capitali Assicurati".

Infortuni "gite ed escursioni"

- dal momento in cui l'Assicurato sbarca a terra e per il periodo necessario a fruire i servizi acquistati (gite ed escursioni) e termina nel momento in cui iniziano le operazioni di imbarco.

Trasferimento Sicuro - Assistenza auto

- dalle 24 ore antecedenti l'inizio previsto della crociera e limitatamente al tragitto dalla residenza/domicilio dell'Assicurato al punto di imbarco;
- limitatamente ad un solo veicolo di proprietà dell'Assicurato per nucleo familiare.

2. Forma delle Comunicazioni

Tutte le comunicazioni dell'Assicurato, ad eccezione delle chiamate alla Centrale Operativa, devono essere fatte per iscritto.

3. Oneri Fiscali

Gli oneri fiscali relativi al pacchetto assicurativo sono a carico dell'Assicurato.

4. Sede negoziale e rinvio alle norme di Legge

Il presente contratto è stato sottoscritto tra le parti in Italia. Per tutto quanto non qui diversamente regolato, valgono le norme della legge italiana.

5. Esclusioni Comuni (valide per tutte le garanzie)

Sono esclusi dall'assicurazione ogni indennizzo, prestazione, conseguenza e evento derivante direttamente od indirettamente da:

- scioperi (salvo quanto previsto nella garanzia Ritardo aereo), sommosse, tumulti popolari;
- coprifuoco, blocco delle frontiere, rappresaglie, sabotaggio;
- terrorismo, guerra, insurrezione;
- dolo o colpa grave dell'assicurato;
- abuso di alcolici;
- uso non terapeutico di stupefacenti e psicofarmaci;
- infermità mentali, schizofrenia, forme maniacodepressive, psicosi, depressione maggiore in fase acuta;
- suicidio o tentativo di suicidio;
- esplosioni nucleari, trombe d'aria, uragani, terremoti, eruzioni vulcaniche, inondazioni, alluvioni ed altri sconvolgimenti della natura;
- quarantene;
- viaggio intrapreso verso un territorio ove sia operativo un divieto o una limitazione (anche temporanea) emessi da un'Autorità pubblica competente;
- guida di veicoli per i quali è prescritta una patente di categoria superiore alla B e di natanti a motore per uso non privato;
- epidemie aventi caratteristica di pandemia (dichiarata da OMS), di gravità e virulenza tale da comportare una elevata mortalità ovvero da richiedere misure restrittive al fine di ridurre il rischio di trasmissione alla popolazione civile. A solo titolo esemplificativo e non limitativo: chiusura di scuole e aree pubbliche, limitazione di trasporti pubblici in città, limitazione al trasporto aereo.

6. Esagerazione Dolosa del Danno

L'Assicurato che esagera dolosamente l'ammontare del danno perde il diritto all'indennizzo.

7. Diritto di Surroga

Mondial Assistance si intende surrogata, fino alla concorrenza della somma liquidata, in tutti i diritti e le azioni che l'Assicurato può avere nei confronti dei responsabili dei danni.

L'Assicurato si obbliga, pena la decadenza, a fornire documenti ed informazioni tali da consentire l'esercizio del diritto di rivalsa e a dare atto a tutte le iniziative necessarie a salvaguardare lo stesso.

8. Riduzione delle Somme Assicurate a seguito di Sinistro

In caso di sinistro le somme assicurate con le singole garanzie di polizza ed i relativi limiti di indennizzo si intendono ridotti, con effetto immediato e fino al termine del periodo di assicurazione in corso, di un importo uguale a quello del danno rispettivamente indennizzabile al netto di eventuali franchigie o scoperti senza corrispondente restituzione di premio. La presente disposizione non si applica alla garanzia "Annullamento Crociera" in quanto la stessa, indipendentemente dall'esito della richiesta e dal valore dell'eventuale indennizzo, si intende operante per un unico evento dannoso e per la conseguente domanda di risarcimento, al verificarsi del quale cessa.

GARANZIE

1. ANNULLAMENTO VIAGGIO

1.1 Oggetto

Mondial Assistance rimborsa la penale (comprese le escursioni prenotate, esclusi i costi di gestione pratica, i premi assicurativi, le tasse aeroportuali, tasse di imbarco e sbarco ed i visti), applicata contrattualmente da Costa Crociere per rinuncia del viaggio causata da una delle seguenti circostanze, involontarie ed imprevedibili al momento della prenotazione:

- a) malattia, infortunio o decesso
 - dell'Assicurato o di un suo familiare,
 - del contitolare dell'azienda o dello studio associato,
 - del diretto responsabile;
- b) nomina dell'Assicurato a giurato o sua convocazione dinanzi alle Autorità Giudiziarie;
- c) danni materiali all'abitazione dell'Assicurato od ai locali di proprietà ove svolge l'attività commerciale, professionale od industriale, a seguito di danni materiali di gravità tale da rendere necessaria la sua presenza;
- d) impossibilità di raggiungere il luogo di partenza del viaggio a seguito di:
 - incidente e/o guasto occorso durante il tragitto al mezzo di trasporto di proprietà dell'assicurato,
 - calamità naturali dichiarate dalle competenti autorità,
 - dirottamento aereo causato da atti di pirateria aerea;
- e) motivi professionali che impediscano l'utilizzo delle ferie pianificate dall'Assicurato a seguito di:
 - licenziamento,
 - nuova assunzione;
- f) furto dei documenti dell'Assicurato necessari all'espatrio se comprovata l'impossibilità materiale del loro rifacimento in tempo utile per la partenza;
- g) la variazione della data:
 - della sessione di esami scolastici o di abilitazione all'esercizio dell'attività professionale,
 - di partecipazione ad un concorso pubblico,
 - del matrimonio;
- h) convocazione per il servizio militare o richiamo in servizio a seguito di crisi internazionali.

Mondial Assistance rimborsa la penale addebitata:

- all'Assicurato;
- e purché assicurati ed iscritti sulla medesima pratica:
 - a tutti i suoi familiari;
 - ad uno dei compagni di crociera. In caso di iscrizione contemporanea di un gruppo preconstituito di partecipanti l'Assicurato che annulla il viaggio potrà indicare una sola persona quale compagno di crociera.

1.2 Scoperto

Il rimborso della penale è effettuato a termini di polizza e fino alla concorrenza del capitale assicurato:

- a) **nessuno scoperto** in caso di rinuncia alla crociera causata da:
 - decesso,
 - ricovero in istituto di cura di durata di almeno 24 ore consecutive (Day Hospital e Pronto Soccorso esclusi);
- b) **per tutte le altre cause di ordine medico senza ricovero in istituto di cura, con la deduzione di uno scoperto:**

- **b.1 del 15%**, con un minimo di € 30,00, se l'Assicurato denuncia telefonicamente o a mezzo internet il sinistro entro le ore 24.00 del giorno immediatamente successivo al verificarsi dell'evento che causa la rinuncia al viaggio;
- **b.2 del 30%**, con un minimo di € 50,00, in mancanza di denuncia telefonica o internet del sinistro o se la denuncia telefonica o internet non è stata effettuata entro le ore 24.00 del giorno immediatamente successivo al verificarsi dell'evento che causa la rinuncia alla crociera.
In ogni caso, qualora non venga consentito a Mondial Assistance l'eventuale accertamento, disposto per tramite di un medico fiduciario della Società, dello stato di salute della persona la cui infermità è all'origine della rinuncia, sarà applicato uno scoperto del 30%.
- c) **per tutte le causali non di ordine medico, con la deduzione di uno scoperto:**
 - **c.1 del 20%**, con un minimo di € 30,00, se l'Assicurato denuncia telefonicamente o a mezzo internet il sinistro entro le ore 24.00 del giorno immediatamente successivo al verificarsi dell'evento che causa la rinuncia al viaggio;
 - **c.2 del 30%** con un minimo di € 50,00 in mancanza di denuncia telefonica o internet del sinistro o se la denuncia telefonica o internet non è stata effettuata entro le ore 24.00 del giorno immediatamente successivo al verificarsi dell'evento che causa la rinuncia della crociera.

1.3 Esclusioni (ad integrazione delle esclusioni comuni di cui all'art. 5)

- E' esclusa dall'assicurazione ogni conseguenza derivante da:
- a) patologie inerenti lo stato di gravidanza insorta prima della prenotazione della crociera;
 - b) condizioni o eventi che potrebbero provocare l'annullamento qualora già sussistano e siano conosciuti dall'Assicurato al momento della prenotazione.

1.4 Disposizioni e Limitazioni

L'operatività della garanzia è subordinata alle seguenti disposizioni e limiti di risarcimento, ovvero:

- a) qualora la crociera sia annullata in un momento successivo al verificarsi di uno degli eventi contrattualmente previsti, Mondial Assistance rimborserà le penali esistenti alla data in cui tale evento si è verificato (art. 1914 Cod.Civ.). La maggior penale addebitata rimarrà pertanto a carico dell'Assicurato;
- b) qualora l'Assicurato sia iscritto ad una medesima crociera con due o più persone, non familiari, o con un gruppo preconstituito o con altri nuclei familiari, in caso di annullamento la garanzia si intende operante, oltre che per l'Assicurato direttamente coinvolto dall'evento e per i suoi familiari, anche per uno dei compagni di viaggio;
- c) Mondial Assistance ha il diritto di subentrare nel possesso dei titoli di viaggio non utilizzati riservandosi il diritto di ridurre l'indennizzo di un importo pari ai recuperi effettuati dall'Assicurato stesso.

1.5 Capitale massimo assicurabile

Il capitale massimo è di € 12.000 per persona. Limitatamente alle crociere "Giro del Mondo" il capitale massimo è di € 25.000 per persona.
In ogni caso, il capitale massimo assicurabile è di € 60.000 per pratica.

2. ANNULLAMENTO ESCURSIONI (prenotate contestualmente)

2.1 Oggetto

Mondial Assistance rimborsa il 70% dell'importo delle escursioni prenotate e pagate contestualmente alla prenotazione per rinuncia delle stesse durante la crociera causata da malattia, infortunio o decesso, debitamente certificate dal medico di bordo:

- dell'Assicurato o di un suo familiare anch'esso in crociera;
 - di un compagno di crociera.
- Mondial Assistance rimborsa:
- l'Assicurato
 - e, purché assicurati ed iscritti sulla medesima pratica:
 - tutti i suoi familiari;
 - uno dei compagni di crociera. In caso di iscrizione contemporanea di un gruppo preconstituito di partecipanti l'assicurato che annulla il viaggio potrà indicare una sola persona quale compagno di crociera.

2.2 Disposizioni

Sono ammesse ad indennizzo le sole escursioni prenotate contestualmente alla crociera, il cui costo concorre alla definizione della fascia tariffaria da assicurare.

3. BAGAGLIO

3.1 Oggetto

■ **Bagaglio** - Mondial Assistance, nel limite del capitale assicurato di € 2.600 per persona, indennizzerà l'Assicurato dei danni materiali e diretti a lui derivati da furto, scippo, rapina, incendio, bagnamento o colaggio di liquidi, mancata riconsegna da parte del vettore, del bagaglio. E' compreso in garanzia, nel limite di € 150 per persona, il danneggiamento del bagaglio causato da un vettore.

■ **Acquisti di prima necessità** - Mondial Assistance, in eccedenza al capitale assicurato, e con il massimo di € 400 per periodo assicurativo, rimborserà all'Assicurato le spese documentate per acquisti di prima necessità, sostenute a seguito di oltre 8 ore di ritardata consegna del bagaglio da parte del Vettore Aereo, calcolate in base all'orario ufficiale di arrivo ad una delle destinazioni del volo di andata. La garanzia decorre ed è operativa dal momento del primo imbarco aereo (check-in) e termina prima dell'ultimo check-in.

3.2 Esclusioni (ad integrazione delle esclusioni comuni di cui all'art. 5)

La garanzia non è operante per i danni:

- derivanti o imputabili alla normale usura, vizio proprio, cattivo/insufficiente od inadeguato imballaggio, eventi atmosferici, graffi, abrasioni;
- di cui non sia prodotta una copia autentica della denuncia vistata dalle Autorità competenti del luogo ove si è verificato l'evento;

Sono esclusi i seguenti beni:

- denaro in ogni sua forma;
- titoli di qualsiasi genere, documenti, disegni, traveller's chèques e carte di credito;
- monete, francobolli, oggetti d'arte, collezioni, campionari, cataloghi, merci, biglietti di viaggio;
- apparecchi audio, audiovisivi e corredi fotocineottici affidati a terzi (albergatori, vettori, ecc.);
- strumenti professionali, personal computer, telefoni portatili e PDA, armi, caschi, autoradio.

3.3 Criteri e Limiti di Indennizzo

a) L'assicurazione è prestata a "primo rischio assoluto" e quindi senza applicazione della regola proporzionale di cui all'art. 1907 Cod.Civ.;

b) L'indennizzo sarà corrisposto:

- b.1 con i seguenti **limiti per oggetto**:
 - valigie e contenitori da viaggio, capi di vestiario, oggetti personali che l'assicurato porta con se in crociera: per oggetto € 300
 - gioielli, preziosi, orologi, pellicce per oggetto € 400 e cumulativamente € 800
 - apparecchiature fotocineottiche (considerate quale unico oggetto): per oggetto € 500
 - attrezzature sportive: per oggetto € 600
 - attrezzature sanitarie per diversamente abili: per oggetto e cumulativamente pari al capitale € 2.600
 - attrezzature per infanzia [e.g. passeggini, carrozzine]: per oggetto € 400

La valutazione sarà effettuata considerando il valore commerciale che avevano le cose al momento del verificarsi del sinistro; in caso di oggetti acquistati non oltre tre mesi prima del verificarsi del sinistro, il rimborso sarà effettuato al valore di acquisto, purché debitamente comprovato da idonea documentazione;

b.2 senza tener conto dei profitti sperati né dei danni da mancato godimento od uso o di altri eventuali pregiudizi;

b.3 successivamente a quello del Vettore o dell'Albergatore responsabili dell'evento, fino alla concorrenza del capitale assicurato, al netto di quanto già indennizzato e solo qualora il risarcimento non copra l'intero ammontare del danno. La presente disposizione

non si applica in caso di richieste di risarcimento inerenti la garanzia "danneggiamento" del bagaglio da parte di un vettore.

3.4 Franchigia Danneggiamento Bagaglio

L'indennizzo verrà corrisposto con l'applicazione di una franchigia di € 50 per sinistro. Qualora il danno sia superiore a € 50 l'indennizzo verrà corrisposto, nel limite del capitale assicurato di € 150, senza deduzione di alcuna franchigia.

4. ASSISTENZA SANITARIA e SPESE MEDICHE

4.1 Oggetto garanzia Assistenza Sanitaria

Mondial Assistance mette a disposizione dell'Assicurato, in difficoltà durante la crociera, la struttura medica ed organizzativa della Centrale Operativa che, anche in collaborazione con i medici sul posto o di bordo, attiverà le garanzie e le prestazioni di assistenza che riterrà più opportune alla gestione del caso, ovvero:

■ **Consulenza medica telefonica**, anche per accertare lo stato di salute dell'Assicurato.
■ **Segnalazione di un medico specialista**. Il servizio è attivo all'estero compatibilmente con le disponibilità della zona in cui si verifica la necessità.

Trasporto - Rimpatrio sanitario

- dal centro medico di pronto soccorso o di primo ricovero ad un centro medico meglio attrezzato;
 - dal centro medico alla residenza dell'Assicurato.
- Mondial Assistance effettua il Trasporto - Rientro Sanitario, previo accordo tra i medici curanti, tenendo a proprio carico tutte le spese, con l'utilizzo dei mezzi ritenuti più idonei e, se necessario, anche con l'utilizzo dell'"aereo sanitario" nell'ambito del Mondo intero e per gli spostamenti locali. Mondial Assistance non effettua il Trasporto - Rimpatrio Sanitario per:
- infermità o lesioni curabili sul posto o nel corso del viaggio o che, comunque, non ne impediscono la prosecuzione;
 - malattie infettive nel caso in cui il trasporto implichi violazione di norme sanitarie nazionali od internazionali.

■ **Rientro contemporaneo di tutti i familiari o di uno dei compagni di viaggio**, purché assicurati, in seguito al rimpatrio sanitario dell'Assicurato od al suo decesso.

■ **Rientro accompagnato di un minore assicurato**. Il minore rientrerà con un accompagnatore designato dalla Centrale Operativa, nei casi in cui l'Assicurato si trovi nell'impossibilità di occuparsene direttamente a seguito di suo infortunio o malattia.

■ **Rientro anticipato dell'Assicurato di tutti i suoi familiari ed un compagno di viaggio**, con lui in crociera ed assicurati, che per il decesso o ricovero con imminente pericolo di vita di un familiare a casa debbano interrompere la crociera e rientrare alla residenza con un mezzo ed un titolo di viaggio diversi da quelli contrattualmente previsti.

■ **Viaggio di andata e di ritorno di un familiare** per assistere l'Assicurato che, in viaggio da solo, sia ricoverato in ospedale per un periodo superiore a 10 giorni. Mondial Assistance, inoltre, terrà a proprio carico le spese alberghiere di soggiorno (pernottamento e prima colazione) fino alla concorrenza di € 100 al giorno con un massimo di 10 giorni.

■ **Pagamento delle spese di prolungamento soggiorno** in albergo (pernottamento e prima colazione), fino ad un importo massimo di € 100 al giorno e per un massimo di 10 giorni, qualora lo stato di salute dell'Assicurato, pur non giustificando il ricovero ospedaliero o il rientro sanitario organizzato non gli permetta, dietro prescrizione medica, di intraprendere il viaggio di rientro alla data stabilita.

■ **Rientro dell'Assicurato convalescente**, nei casi in cui il suo stato di salute impedisca il rientro con il mezzo inizialmente previsto. La garanzia è estesa anche ai familiari e ad un compagno di viaggio nel limite complessivo di € 1.000.

■ **Reperimento ed invio di medicinali urgenti** non reperibili sul luogo, ma regolarmente registrati in Italia. La spedizione sarà effettuata nel rispetto delle norme locali che regolano il trasporto di medicinali. Nel caso in cui non sia possibile l'invio Mondial Assistance fornisce all'assicurato informazioni relative a farmaci analoghi. Resta a carico dell'Assicurato il costo dei medicinali stessi.

■ **Interprete a disposizione** per favorire il contatto tra i medici curanti sul posto e l'Assicurato degente in un Istituto di Cura. Mondial Assistance organizza il servizio tenendo a proprio carico 8 ore lavorative complessive.

■ **Trasmissione di messaggi urgenti** a persone, in Italia, con le quali l'Assicurato sia nell'impossibilità di mettersi direttamente in contatto.

■ **Rimborso Spese telefoniche** documentate e sostenute dall'Assicurato per contattare la Centrale Operativa, nel limite di € 100 per periodo assicurativo.

■ **Trasporto della salma** - Mondial Assistance, in caso di decesso dell'Assicurato durante la crociera, organizza il trasporto della salma fino al luogo di sepoltura in Italia, prendendo a proprio carico le spese di trasporto. Sono sempre escluse le spese funerarie e d'inumazione di ricerca e recupero salma.

■ È compreso nella presente garanzia anche l'eventuale viaggio Andata e Ritorno di un familiare nel limite di € 800 (aereo in classe economica o treno in prima classe) per recarsi sul luogo in cui si è verificato l'evento. Sono escluse le spese di soggiorno del familiare e qualsiasi altra spesa al di fuori di quelle sopra indicate.

■ **Anticipo di denaro fino a € 8.000** per spese di prima necessità. L'anticipo sarà concesso a fronte di adeguate garanzie bancarie per i soli casi di effettiva necessità (e.g. furto, rapina del bagaglio) e dovrà essere restituito a Mondial Assistance entro trenta giorni dall'anticipo stesso.

4.2 Oggetto garanzia Spese Mediche

Mondial Assistance, preventivamente contattata, provvede, nel limite di ciascun Massimale per evento e per periodo, al:

4.2.1. **Pagamento diretto fino a € 50.000** delle spese ospedaliere e chirurgiche

4.2.2. **Pagamento diretto fino a € 5.000** delle spese mediche sostenute per la degenza nella struttura ospedaliera a bordo

Le garanzie sono prestate fino al momento in cui l'Assicurato sarà dimesso o sarà ritenuto, ad insindacabile giudizio dei Medici di Mondial Assistance, in condizioni di essere rimpatriato. Nei casi in cui la Centrale Operativa non possa effettuare il pagamento diretto, le spese saranno rimborsate sempreché autorizzate dalla Centrale Operativa contattata preventivamente o, comunque, non oltre la data di dimissioni dell'Assicurato. Nessun rimborso è previsto senza alcun contatto con la Centrale Operativa.

Mondial assistance provvede, anche senza preventiva autorizzazione al:

4.2.3. **Rimborso fino a € 2.000** delle spese di:

- trasporto dal luogo dell'evento al centro medico di pronto soccorso o di primo ricovero
- soccorso e ricerca in mare

4.2.4. **Rimborso fino a € 1.000** delle spese:

- per visite mediche
- mediche di bordo
- farmaceutiche, purché sostenute a seguito di prescrizione medica
- per cure ambulatoriali
- per cure, comprese le spese per prestazioni fisioterapiche, sostenute al rientro entro 60 giorni, per le dirette conseguenze di un infortunio verificatosi in viaggio

4.2.5. **Rimborso fino a € 200** delle spese per cure odontoiatriche urgenti.

I rimborsi verranno effettuati con l'applicazione di una franchigia fissa di € 60 per sinistro.

4.3 Esclusioni (ad integrazione delle esclusioni comuni di cui all'art. 5)

Le garanzie non sono operanti per gli eventi e/o le spese derivanti o in conseguenza di:

Assistenza in viaggio

- viaggio intrapreso allo scopo di sottoporsi a trattamenti medico/chirurgici;
- mancato contatto con la Centrale Operativa o, comunque, senza la preventiva autorizzazione della stessa.

Spese mediche

Mondial Assistance non prende in carico le spese conseguenti a:

- mancato contatto con la Centrale Operativa nel solo caso di Ricovero Ospedaliero, compreso il Day Hospital. In questo caso Mondial Assistance, se non contattata durante il ricovero, non rimborsa le spese sostenute dall'Assicurato;
- viaggio intrapreso allo scopo di sottoporsi a trattamenti medico/chirurgici;
- cure riabilitative e prestazioni fisioterapiche diverse da quelle previste alla "sezione" Spese Mediche di cui all'art. 4.2.4;

- visite di controllo eseguite successivamente al rientro al proprio domicilio, per situazioni conseguenti a malattie iniziate in viaggio;
- acquisto, applicazione, manutenzione e riparazione di apparecchi protesici e terapeutici;
- cure dimagranti o termali e per l'eliminazione di difetti fisici di natura estetica;
- interruzione volontaria della gravidanza;
- pratica di sport aerei e dell'aria in genere, sport estremi se praticati al di fuori di organizzazioni sportive e senza i criteri di sicurezza previsti, qualsiasi sport esercitato professionalmente o che, comunque, comporti remunerazione diretta o indiretta.

Inoltre, le prestazioni non sono altresì dovute nel caso in cui l'assicurato disattenda le indicazioni della Centrale Operativa ovvero:

- si verifichino le dimissioni volontarie dell'Assicurato contro il parere dei sanitari della struttura presso la quale egli si trova ricoverato;
- l'assicurato o chi per esso volontariamente rifiuti il trasporto/rientro sanitario. In questo caso Mondial Assistance sospende immediatamente l'assistenza, garantendo il rimborso delle ulteriori spese ospedaliere e chirurgiche fino all'importo corrispondente al costo del trasporto/rientro sanitario rifiutato;
- al neonato, qualora la gravidanza sia portata a termine nel corso del viaggio, anche in caso di parto prematuro.

4.4 Disposizioni e Limitazioni

L'Assicurato libera dal segreto professionale, esclusivamente per gli eventi oggetto della presente assicurazione ed esclusivamente nei confronti di Mondial Assistance e/o dei magistrati eventualmente investiti dell'esame dell'evento, i medici che lo hanno visitato e le persone coinvolte dalle condizioni di polizza.

Inoltre:

4.4.1 Assistenza in viaggio

- Le prestazioni di assistenza sono fornite per evento nei limiti del capitale assicurato e di eventuali sottolimiti.
 - Le prestazioni di assistenza, nel rispetto delle specifiche condizioni di operatività, sono effettuate con utilizzo dei mezzi e delle strutture che Mondial Assistance ritiene, a suo insindacabile giudizio, più adeguati allo stato di salute dell'Assicurato ed allo stato di necessità.
 - La messa a disposizione di un biglietto di viaggio si intende prestata con:
 - aereo di linea (classe economica);
 - treno prima classe;
 - traghetto.
- Mondial Assistance ha diritto di richiedere, anche in visione preventiva, i biglietti di viaggio non utilizzati alle persone per le quali abbia provveduto, a proprie spese, al rientro.
- Mondial Assistance non potrà essere ritenuta responsabile di:
 - ritardi od impedimenti nell'esecuzione dei servizi convenuti dovuti a cause di forza maggiore od a disposizioni delle Autorità locali;
 - errori dovuti ad inesatte comunicazioni ricevute dall'Assicurato;
 - Mondial Assistance non è tenuta a pagare indennizzi in sostituzione delle garanzie di assistenza dovute.

4.4.2 Spese mediche

Mondial Assistance sostiene direttamente o rimborsa le "Spese mediche" anche più volte nel corso della crociera ma fino ad esaurimento del capitale assicurato per persona e per periodo assicurativo.

5. ASSISTENZA LEGALE

Mondial Assistance, preventivamente contattata provvede a:

Costituire la cauzione penale fino a € 25.000, a seguito di fatto colposo dell'Assicurato accaduto all'estero. L'importo, anticipato a fronte di adeguate garanzie bancarie, dovrà essere restituito a Mondial Assistance entro trenta giorni dall'anticipo stesso.

Reperire un legale all'estero, necessario alla tempestiva gestione in loco di controversie civili che coinvolgono direttamente l'Assicurato - Mondial Assistance terrà a proprio carico le spese necessarie fino all'importo di € 5.000.

Sono esclusi dalla garanzia:

- il pagamento di multe, ammende e sanzioni in genere;
- gli oneri fiscali (bollatura documenti, spese di registrazione di sentenze e atti in genere);
- le spese per controversie derivanti da fatti dolosi dell'Assicurato;
- le spese per controversie relative alla circolazione di veicoli, soggetti all'assicurazione obbligatoria, di proprietà o condotti dall'Assicurato.

6. INTERRUZIONE CROCIERA

6.1 Oggetto

Qualora venga attivata una delle seguenti prestazioni di assistenza organizzate da Mondial Assistance:

- trasporto - rimpatrio sanitario** così come previsto dalla medesima garanzia di cui all'art. 4.1;
 - rientro anticipato** per il decesso o ricovero con imminente pericolo di vita di un familiare a casa così come previsto dalla medesima garanzia di cui all'art. 4.1;
 - trasporto della salma** così come previsto dalla medesima garanzia di cui all'art. 4.1;
- Mondial Assistance, nel limite massimo di € 5.200, rimborsa all'Assicurato, ai familiari o ad un compagno di viaggio il pro-rata della vacanza non usufruita a decorrere dalla data di rientro a domicilio/residenza.

6.2 Disposizioni e Limitazioni

Il rimborso sarà effettuato, nel limite massimo di € 5.200, conteggiando la sola quota individuale di partecipazione divisa per i giorni di durata del viaggio e moltiplicata per i giorni mancanti all'ultimazione della crociera (pro-rata temporis) escludendo il giorno di rientro.

7. RITARDO AEREO

7.1 Oggetto

7.1.1 Indennizzo - In caso di ritardo del volo aereo, calcolato sulla base dell'orario ufficiale comunicato al viaggiatore/Assicurato con i documenti di viaggio o con il fax di convocazione da parte di Costa Crociere o per suo tramite, dovuto a qualsiasi motivo, imputabile sia alla Compagnia Aerea o a cause di forza maggiore quali scioperi, intasamenti aeroportuali, tempo inclemente o altro, Mondial Assistance indennizza l'Assicurato di € 150 per un ritardo del primo volo di andata e/o di ritorno superiore a 8 ore complete.

7.1.2 Rimborso 75 % Crociera - In alternativa al punto 7.1.1 qualora il ritardo aereo superiore a 8 ore complete del primo volo di andata impedisca all'Assicurato di salire a bordo della nave Mondial Assistance rimborsa il 75% dell'importo totale della crociera (al netto dei costi di gestione pratica, dei premi assicurativi, delle tasse aeroportuali/imbarco/sbarco ed i visti).

7.2 Esclusioni (ad integrazione delle esclusioni comuni di cui all'art. 5)

Si considera "ritardo" la variazione di orario (di almeno 8 ore complete) della partenza del volo comunicata nelle 12 ore che precedono l'orario riportato nell'ultima comunicazione effettuata da Costa Crociere o per un suo tramite all'Assicurato.

Tutte le variazioni comunicate da Costa Crociere o per un suo tramite all'Assicurato con più di 12 ore rispetto all'ultimo orario segnalato saranno considerate quali "cambi di operativo voli" e, pertanto, non saranno ammessi ad indennizzo in quanto non considerati "ritardi".

8. RESPONSABILITA' CIVILE VERSO TERZI (RCT)

8.1 Oggetto

Mondial Assistance, risponde delle somme che l'Assicurato sia tenuto a pagare, quale civilmente responsabile ai sensi di legge, a titolo di risarcimento (capitali, interessi e spese) di danni involontariamente cagionati a terzi per morte, lesioni personali e danneggiamenti a cose in conseguenza di un fatto accidentale verificatosi nel periodo di

validità della polizza, relativamente a fatti della vita privata, con esclusione di ogni responsabilità inerente all'attività professionale.

Sono altresì compresi in garanzia i danni derivanti:

- dalla proprietà di animali domestici;
- dalla proprietà ed uso di velocipedi, veicoli e natanti non a motore di lunghezza non superiore a 6,5 metri, golfcars;
- utilizzo di cavalli ed altri animali da sella con il consenso del proprietario;
- pratica di sport, comprese le gare, non esercitate a livello professionistico, attività del tempo libero in genere.

8.2 Massimali

Per evento e per periodo assicurativo

- € 25.000 per danni a cose ed animali;
- € 100.000 per danni corporali alle persone.

8.3 Esclusioni (ad integrazione delle esclusioni comuni)

Sono esclusi dall'assicurazione i danni:

- derivanti da atti dolosi compiuti o tentati dall'Assicurato;
- derivanti da esercizio di attività professionali;
- derivanti da esercizio dell'attività venatoria;
- da furto;
- da circolazione su strade di uso pubblico o su aree a queste equiparate di veicoli a motore, nonché dalla navigazione di natanti a motore e impiego di aeromobili;
- derivanti dalla partecipazione a competizioni sportive e relative prove, con o senza l'utilizzo di veicoli a motore, salvo che le stesse abbiano carattere ricreativo;
- da detenzione di armi e relative munizioni ed uso delle stesse;
- alle cose altrui che l'Assicurato abbia in consegna o custodia o che detenga a qualsiasi titolo.

8.4 Gestione delle vertenze di danno - Spese di Resistenza

Mondial Assistance assume fino a quando ne ha interesse la gestione delle vertenze tanto in sede stragiudiziale che giudiziale, sia civile che penale, a nome dell'Assicurato, designando ove occorra, legali o tecnici ed avvalendosi di tutti i diritti ed azioni spettanti all'Assicurato stesso. L'Assicurato è tenuto a prestare la propria collaborazione per permettere la gestione delle suddette vertenze e a comparire personalmente in giudizio ove la procedura lo richieda. Mondial Assistance ha il diritto di rivalersi sull'Assicurato del pregiudizio derivatole dall'inadempimento di tali obblighi. Sono a carico di Mondial Assistance le spese sostenute per resistere all'azione promossa contro l'Assicurato, entro il limite di un importo pari ad un quarto del massimale assicurato. Qualora la somma dovuta al danneggiato superi detto massimale, le spese vengono ripartite fra Mondial Assistance e l'Assicurato in proporzione al rispettivo interesse. Mondial Assistance non riconosce le spese incontrate dall'Assicurato per i legali o tecnici che non siano da essa designati e non risponde di multe o ammende né delle spese di giustizia penale.

8.5 Franchigia

Relativamente ai danni a cose ed animali l'assicurazione è prestata con l'applicazione di uno scoperto sul danno risarcibile del 10% con il minimo di € 250 per sinistro.

8.6 Disposizioni e Limitazioni

La garanzia è prestata in secondo rischio rispetto ad eventuali altre polizze di responsabilità civile operanti a garanzia dello stesso rischio.

8.7 Estensione territoriale

L'assicurazione vale per il mondo intero, con esclusione tuttavia delle azioni promosse contro l'Assicurato negli USA o in Canada.

8.8 Fonti Legislative

La presente assicurazione è disciplinata specificamente dalle norme della legislazione italiana. Mondial Assistance non risponderà, di conseguenza, delle azioni proposte sulla base di ordinamenti giuridici estranei e diversi dalle fonti legislative applicabili al presente contratto assicurativo.

9. INFORTUNI

9.1 Oggetto

Mondial Assistance assicura gli infortuni (non aerei) subiti dall'Assicurato durante le gite ed escursioni a terra che, entro un anno dal giorno nel quale si sono verificati, abbiano come conseguenza la morte o una invalidità permanente. Mondial Assistance assicura anche gli infortuni subiti in stato di malore o di incoscienza, derivanti da imperizia, imprudenza o negligenza anche gravi.

Mondial Assistance considera infortuni anche:

- l'asfissia non di origine morbosa;
- gli avvelenamenti acuti da ingestione o da assorbimento di sostanze;
- l'annegamento;
- l'assideramento o il congelamento;
- i colpi di sole o di calore.

Mondial Assistance non considera infortuni:

- le ernie, eccetto quelle addominali da sforzo;
- gli infarti da qualsiasi causa determinati.

9.2 Decorrenza ed operatività

La garanzia decorre dal momento in cui l'Assicurato sbarca a terra per il periodo necessario a fruire i servizi acquistati (gite ed escursioni) e termina nel momento in cui iniziano le operazioni di imbarco per tornare sulla nave.

9.3 Capitali assicurati

- € 25.000 in caso di morte;
- € 25.000 in caso di invalidità permanente.

9.4 Esclusioni (ad integrazione delle esclusioni comuni di cui all'art. 5)

Mondial Assistance non corrisponde l'indennizzo per gli infortuni direttamente od indirettamente conseguenti:

- svolgimento di ogni attività professionale o lavoro retribuito, comunque e dovunque esplicato;
- uso, anche come passeggero, di aeromobili (compresi deltaplani ed ultraleggeri);
- operazioni chirurgiche, accertamenti o cure mediche non conseguenti ad infortunio;
- partecipazione, anche come passeggero, a competizioni sportive e relative prove con o senza l'utilizzo di veicoli a motore salvo che le stesse abbiano carattere ricreativo;
- atti di temerarietà e pratica di sport aerei e dell'aria in genere, speleologia, salti dal trampolino con sci od idrosci, sci acrobatico, sci fuoripista, alpinismo, arrampicata libera (free climbing), discese di rapide di corsi d'acqua (rafting), salti nel vuoto (bungee jumping) nonché qualsiasi sport esercitato professionalmente o che, comunque, comporti remunerazione sia diretta che indiretta.

Sono, altresì, escluse dall'assicurazione

- gli infortuni accaduti a bordo nave [crociera] e, comunque, a bordo di qualsiasi natante;
- le conseguenze dell'infortunio che si concretizzino nella sindrome da immuno-deficienza acquisita (AIDS).

9.5 Criteri di liquidazione

Mondial Assistance corrisponde:

- l'indennizzo per la morte o l'invalidità permanente anche se si verificano successivamente alla scadenza dell'assicurazione, ma entro un anno dal giorno dell'infortunio;
- l'indennizzo per le sole conseguenze dirette, esclusive ed oggettivamente constatabili dell'infortunio, che siano indipendenti da condizioni fisiche o patologiche preesistenti o sopravvenute rispetto all'infortunio;
- l'ammontare del danno concordandolo direttamente con il Contraente o persona da lui designata. In caso di disaccordo ciascuna delle Parti può proporre che la questione venga risolta da uno o più arbitri, da nominare con apposito atto;
- per il caso di morte, la somma assicurata ai beneficiari.
- l'indennizzo non è cumulabile con quello per invalidità permanente. Se dopo il pagamento di un indennizzo per invalidità permanente, l'Assicurato muore in

conseguenza del medesimo infortunio Mondial Assistance corrisponde ai beneficiari soltanto la differenza tra l'indennizzo per morte - se superiore - e quello già pagato per invalidità permanente;

- f) per il caso di invalidità permanente totale, la somma assicurata;
- g) per il caso di invalidità permanente parziale, l'indennizzo calcolato sulla somma assicurata in proporzione al grado di invalidità permanente che va accertato secondo i criteri e le percentuali previsti dalla Tabella INAIL, di cui al D.P.R. 30 giugno 1965 nr. 1124 e successive modifiche.

9.6 Franchigia

Non si farà luogo ad indennizzo per invalidità permanente quando questa sia di grado pari o inferiore al 5% della totale. Se, invece, essa risulta maggiore di detta percentuale l'indennizzo verrà corrisposto solo per la parte eccedente.

9.7 Beneficiari

Eredi legittimi e/o testamentari.

10. ASSISTENZA PER I PARENTI A CASA

10.1 Oggetto

In caso di malattia improvvisa o infortunio occorsi ai genitori, al coniuge/convivente, figli, fratelli, sorelle, suoceri, generi, nuore, nonni, rimasti a casa in Italia (di seguito tutti definiti "parente") dell'Assicurato in viaggio, Mondial Assistance tramite la Centrale Operativa, organizza ed eroga, 24 ore su 24, le seguenti prestazioni:

Consulenza medica telefonica, Mondial Assistance tramite la Centrale Operativa, metterà a disposizione, 24 ore su 24, il proprio servizio di guardia medica per qualsiasi informazione o suggerimento di carattere medico sanitario.

Invio di un medico al "parente" in caso di necessità, dalle ore 20.00 alle ore 08.00 e 24 ore su 24 nei giorni festivi. In caso di indisponibilità immediata di uno dei medici convenzionati, Mondial Assistance organizza a sue spese il trasferimento in ambulanza al centro di pronto soccorso più vicino.

Rimborso spese mediche - Mondial Assistance, in caso di infortunio o malattia improvvisa del "parente" dell'Assicurato, rimborserà le spese mediche sostenute fino ad un massimo di € 1.300. Sono escluse dalla garanzia le:

- spese per cura o eliminazione di difetti fisici o malformazioni congenite, per applicazioni di carattere estetico, per cure infermieristiche, fisioterapiche, termali e dimagranti, per cure dentarie (fatte salve quelle a seguito di infortunio);
- spese per acquisto e riparazione di occhiali, lenti a contatto, le spese per apparecchi ortopedici e/o protesici (fatte salve quelle a seguito di infortunio);
- visite di controllo.

Trasporto in ambulanza, in caso di necessità o con il parere del Medico curante, per il trasferimento al più vicino Ospedale del "parente".

Assistenza Infermieristica - Qualora il "Parente" dell'Assicurato, a seguito di Infortunio o Malattia necessari, entro i 30 giorni successivi alla data di dimissioni, di prestazioni infermieristiche, purché prescritte dal medico ospedaliero/curante e relative alla patologia per cui il Familiare dell'Assicurato ha subito il Ricovero, in un Istituto di cura purché situato in Italia, Mondial Assistance previo accordo tra il medico di guardia della Centrale Operativa ed il medico curante del Familiare dell'Assicurato, provvederà ad inviare un infermiere facente parte della propria Rete convenzionata presso la Residenza del Familiare dell'Assicurato in Italia. Mondial Assistance terrà a proprio carico, oltre alle spese d'organizzazione ed attivazione del servizio, gli onorari del personale infermieristico fino ad un massimo di € 500, per sinistro e per tutta la durata della crociera dell'Assicurato.

12. IN CASO DI SINISTRO

AVVERTENZA

Prima della partenza della crociera

- **Annullamento Viaggio**

L'Assicurato (o chi per esso) deve:

Al verificarsi dell'evento, annullare immediatamente la crociera presso Costa Crociere direttamente o tramite l'agenzia dove è stata prenotata e;

entro le ore 24,00 del giorno immediatamente successivo a quello in cui si è verificato l'evento inoltrare denuncia a Mondial Assistance, con le seguenti alternative modalità:

- Telefono al n. +39 02 266.09.141 attivo 24 / 24
- Internet sul sito www.ilmiosinistro.it

Indicare sempre:

- numero di polizza 172.000;
- cognome, nome, indirizzo, Codice Fiscale e recapito telefonico delle persone che rinunciano alla crociera;
- circostanze e motivo della rinuncia (in caso di malattia precisare tipo di patologia, eventuale diagnosi e prognosi);
- data di partenza prevista;
- costo della crociera per persona;
- numero prenotazione (Pratica N.) riportato sulla conferma di prenotazione inoltrata da Costa Crociere S.p.A. presso l'agenzia prima della crociera;
- luogo di reperibilità dell'Assicurato e degli eventuali soggetti colpiti dagli eventi assicurati suindicati, per consentire l'accertamento da parte del medico fiduciario di Mondial Assistance precisando: tipo patologia, inizio e termine della patologia o tipo dell'evento assicurato.

A seguito della denuncia sarà rilasciato all'assicurato il numero di sinistro che dovrà essere riportato come riferimento nelle successive comunicazioni a Mondial Assistance.

AVVERTENZA

In caso di necessità durante la crociera

- Assistenza Sanitaria / Ricovero ospedaliero
- Assistenza Legale
- Assistenza per i Familiari a Casa
- Assistenza Auto - Trasferimento Sicuro

L'Assicurato (o chi per esso) deve:

Contattare la Centrale Operativa
In funzione 24 / 24 tutto l'anno
Telefono +39 02 266.09.140

Indicare sempre:

- numero di Polizza 172.000.
- Circostanze e luogo dell'evento.
- Cognome e nome.
- Telefono dove è possibile ricontattare l'Assicurato.

AVVERTENZA

Richieste di rimborso per le garanzie:

- Bagaglio
- Spese Mediche direttamente sostenute [non conseguenti a ricovero]
- Annullamento Escursioni
- Interruzione crociera
- Ritardo aereo
- RCT
- Infortuni

Rientrati al domicilio l'Assicurato deve:

Effettuare la denuncia a Mondial Assistance con le seguenti modalità

- Telefono +39 02-266.09.141 attivo 24 / 24
- Internet - www.ilmiosinistro.it
- Posta - casella postale 13312, via Bonghi 3/7 20141 Milano

Indicare sempre:

- Numero di polizza 172.000
- circostanze dell'evento,
- dati anagrafici,
- Codice Fiscale ed il recapito;
- Nominativo intestatario del conto corrente e codice IBAN

Utilizzando la modalità "Posta" non si accede alla procedura Quick che prevede il rimborso entro 15 gg dalla ricezione di tutta la documentazione completa.

Trasmettere anche successivamente tutta la documentazione di seguito indicata nel dettaglio per ciascuna garanzia

LA DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE

ANNULLAMENTO VIAGGIO

- ▶ Successivamente alla denuncia telefonica o internet far pervenire a mezzo posta a AGA International S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia - Servizio Liquidazione Danni Costa Crociere - Casella postale 13312, Via Bonghi 3/7 - 20141 Milano:
- documentazione provante la causa della rinuncia, in originale (se di ordine medico il certificato deve riportare la patologia e l'indirizzo ove è reperibile la persona ammalata od infortunata);
- copia della documentazione attestante il legame tra l'Assicurato e l'eventuale altro soggetto che ha determinato la rinuncia;
- in caso di Ricovero Ospedaliero: copia conforme all'originale della cartella clinica;

Invio Farmaci a domicilio - La Centrale Operativa garantirà 24 ore su 24 la ricerca e la consegna dei farmaci. Se il medicinale necessita di ricetta, il personale incaricato passerà prima al domicilio dell'Assicurato e quindi in farmacia. Resterà a carico dell'Assicurato il solo costo del farmaco.

Gestione gratuita dell'appuntamento - La Centrale Operativa metterà a disposizione la propria banca dati relativa alla rete sanitaria convenzionata. I familiari dell'Assicurato potranno contattare la Centrale Operativa qualora necessitino di informazioni o di un appuntamento per un esame, una visita, un Ricovero. In funzione delle specifiche esigenze relative al tipo di esame o visita da effettuare, il giorno e l'ora desiderata, la zona e la tariffa, la Centrale Operativa selezionerà, utilizzando la banca dati, i medici e/o i centri convenzionati che rispondono alle necessità dei familiari dell'Assicurato ed in virtù dei canali preferenziali d'accesso, fisserà l'appuntamento per nome e per conto degli stessi.

Rete sanitaria convenzionata - La Centrale Operativa consentirà l'utilizzo della propria Rete Sanitaria Convenzionata Nazionale composta da cliniche, poliambulatori, studi medici e strutture sanitarie per visite specialistiche, esami diagnostici o di laboratorio e ricoveri, il tutto con tariffe concordate e scontate, con un canale preferenziale d'accesso.

11. TRASFERIMENTO SICURO - Assistenza Auto -

11.1 Oggetto

In caso di guasto od incidente, occorsi durante la normale circolazione su rete stradale pubblica, al veicolo, utilizzato per raggiungere il luogo di partenza della crociera, Mondial Assistance tramite la Centrale Operativa organizza ed eroga, 24 ore su 24, le seguenti prestazioni:

Soccorso stradale con traino del veicolo dal luogo dell'evento alla più vicina officina attrezzata.

Inoltre,

se il tempo è sufficiente per raggiungere l'imbarco

Taxi per raggiungere l'imbarco, in seguito al soccorso stradale effettuato da Mondial Assistance, per permettere all'Assicurato di raggiungere il luogo di partenza della crociera - Mondial Assistance rimborsa l'Assicurato fino ad un importo di € 300.

Rimborso spese di custodia del veicolo fino al rientro dell'Assicurato dalla Crociera - Mondial Assistance rimborsa l'Assicurato fino all'importo massimo di € 25 al giorno e per tutta la durata della crociera.

Anticipo spese di riparazione - Mondial Assistance provvede all'eventuale anticipo dei costi di acquisto dei pezzi di ricambio, nel limite di € 1.000 esclusivamente previa garanzia bancaria.

Consegna del veicolo al rientro dalla crociera presso il porto di arrivo - qualora le riparazioni siano effettuabili nel tempo della crociera e con specifica richiesta ed autorizzazione dell'Assicurato.

Auto sostitutiva (in alternativa alla prestazione Consegna del veicolo) - qualora le riparazioni non siano effettuabili nel tempo della crociera Mondial Assistance mette a disposizione dell'Assicurato, al termine della crociera, un veicolo in locazione di cilindrata non superiore a c.c. 1.600 (secondo le disponibilità locali) per permettergli di rientrare alla residenza/domicilio.

se il tempo non è sufficiente per raggiungere l'imbarco

Rimborso spese per rientro dell'Assicurato e dei passeggeri alla residenza/domicilio fino ad un importo di € 300.

Rimborso spese di trasferimento del veicolo all'officina prescelta dell'assicurato fino ad un importo di € 500.

- copia della scheda di iscrizione alla crociera con le relative ricevute di pagamento ove siano evidenziate le escursioni prenotate prima della partenza.

RIMBORSO SPESE MEDICHE

- certificazione medica o la documentazione attestante l'evento;
- originale delle spese effettivamente sostenute.

BAGAGLIO

In caso di mancata o ritardata consegna da parte del Vettore Aereo o manomissione del contenuto:

- rapporto di irregolarità bagaglio (Property Irregularity Report) effettuato presso l'apposito ufficio aeroportuale (Lost and Found);
- copia del biglietto aereo e del ticket del bagaglio;
- copia della lettera di reclamo inoltrata al Vettore Aereo;
- risposta definitiva del Vettore Aereo, attestante la data e l'ora della tardata riconsegna e/o la manomissione del contenuto o il definitivo mancato ritrovamento, nonché l'importo liquidato per la sua responsabilità;
- elenco dettagliato delle cose sottratte e non riconsegnate, acquistate per emergenza;
- ricevute di acquisto, in originale, degli effetti personali acquistati per emergenza

In caso di danneggiamento:

- da parte del Vettore aereo: rapporto di danno al bagaglio (Property Damage Report) effettuato presso l'apposito ufficio aeroportuale (Lost and Found) - in originale.
- da parte di altro Vettore: attestazione del danno rilasciata dalla struttura Costa Crociere competente - in originale.
- fatture di riparazione ovvero dichiarazione di irreparabilità del bagaglio danneggiato redatta su carta intestata da un concessionario o da uno specialista del settore.

In caso di furto, scippo o rapina:

- copia della denuncia presentata all'Autorità competente del luogo ove si è verificato l'evento con l'elenco dettagliato delle cose sottratte ed il loro valore;
- nel solo caso di furto, anche la copia del reclamo inviato all'eventuale responsabile del danno (vettore, albergatore, ecc.) e sua risposta.

INTERRUZIONE CROCIERA

- Estratto conto di prenotazione.

RITARDO AEREO

- comunicazione ufficiale della convocazione attestante l'orario schedulato di partenza del volo ricevuti da Costa Crociere S.p.A. e successive modifiche

Inoltre, solo in caso di attivazione della Garanzia Rimborso 75 % Crociera:

- estratto conto di prenotazione
 - quietanza di pagamento della crociera.
- Costa Crociere S.p.A., per conto dell'Assicurato, dovrà produrre certificazione scritta rilasciata dal Vettore Aereo attestante la causa e l'effettivo ritardo rispetto all'operativo volo schedulato.

RESPONSABILITÀ CIVILE VERSO TERZI (RCT)

- richiesta scritta della controparte con la quantificazione del danno;
- dichiarazione formale di preesistenza di altre polizze stipulate a garanzia dello stesso rischio.

INFORTUNI

- certificato medico iniziale e successivi sul decorso delle lesioni.
- Se l'infortunio ha cagionato la morte dell'Assicurato o quando questa sopravvenga durante il periodo di cura, gli aventi diritto e/o i beneficiari devono dare immediato avviso a Mondial Assistance .

Dove trasmettere tutta la documentazione:

AGA International S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia
Liquidazione Danni Costa Crociere
Casella postale 13312 Via Bonghi, 3/7 – 20141 Milano

Importante per tutte le garanzie:

- ❖ Inviare la documentazione in **un'unica soluzione** e solo quando **completa** di tutti gli elementi richiesti - l'invio parziale o incompleto non darà seguito alla definizione del sinistro che potrà avere luogo solo con il ricevimento di tutta la documentazione.
- ❖ Per trasmettere la documentazione **utilizzare esclusivamente il modulo prestampato che riceverete** da Mondial Assistance dopo la denuncia del sinistro.
- ❖ **Per denuncia si intende l'avviso del sinistro** che l'assicurato deve effettuare a Mondial Assistance (diverso è il momento dell'invio della documentazione).
- ❖ Mondial Assistance si riserva comunque il **diritto di richiedere tutta l'ulteriore documentazione** utile alle indagini ed alle verifiche del caso.

COSTA QUICK



Se la denuncia dei sinistri (*) avviene esclusivamente tramite

- ❖ telefono al nr. 02 - 266.09.141
- ❖ internet all'indirizzo www.ilmiosinistro.it, Mondial Assistance garantisce la gestione e la chiusura della pratica in **15 giorni dal pervenimento di tutta la documentazione completa**. In caso contrario, Mondial si impegna a rimborsare un importo pari al costo della polizza al netto delle imposte di assicurazione.

(* AVVERTENZA Sono esclusi dalla procedura Quick i sinistri "Assistenza", "Infortuni" e "Responsabilità Civile del Viaggiatore" che seguiranno i tradizionali canali gestionali.

Nel calcolo dei 15 giorni sono **esclusi i tempi tecnici bancari** relativi al flusso di pagamento non essendo Mondial Assistance responsabile degli stessi.

Nel caso in cui la **denuncia avvenga tramite canali diversi dal telefono o internet**, il processo di liquidazione seguirà i tradizionali canali gestionali. L'apertura di un sinistro attraverso la Centrale Operativa di assistenza di assistenza è esclusa dalla procedura Quick e non sarà possibile attivarla successivamente.

Gli eventuali sinistri ad eccezione delle prestazioni di assistenza potranno essere denunciati a Mondial Assistance anche a mezzo posta (all'indirizzo sotto indicato) ma non si potrà in questo caso accedere alla procedura "Quick".

Importante! Relativamente alla sola garanzia "Annullamento Viaggio" vedere attentamente le modalità specifiche di denuncia del sinistro e degli scoperti applicati nell'apposita sezione dedicata.

AGA International S.A.
Rappresentanza Generale per l'Italia
Servizio Liquidazione Danni Costa Crociere
Casella postale 13312, Via Bonghi 3/7 – 20141 Milano

SCHEMA SINTETICO MODALITÀ DI DENUNCIA DEI SINISTRI

Garanzie	Modalità Denuncia (avviso del sinistro a Mondial)	Termini per la denuncia	Procedura Gestione Sinistro	Scoperti	Come trasmettere i documenti dopo la denuncia
• Annullamento	Telefono 02 - 266.09.141	entro le ore 24.00 del giorno successivo all'evento	Si accede alla procedura "Quick" 15 gg	Applicazione scoperti standard - 0% Morte/Ricovero - 15% Altre cause mediche - 20% Cause non mediche	A mezzo posta a: AGA International S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia Ufficio Liquidazione Danni Costa Crociere - Casella Postale 13312, Via Bonghi, 3/7 - 20141 Milano
		dopo le ore 24.00 del giorno successivo all'evento	Si accede alla procedura "Quick" 15 gg	- Applicazione scoperti più elevati [30 %]	
	Internet www.ilmiosinistro.it	entro le ore 24.00 del giorno successivo all'evento	Si accede alla procedura "Quick" 15 gg	- Applicazione scoperti standard: - 0% Morte/Ricovero - 15% Altre cause mediche - 20% Cause non mediche	
		dopo le ore 24.00 del giorno successivo all'evento	Si accede alla procedura "Quick" 15 gg	- Applicazione scoperti più elevati [30 %]	
• Bagaglio • Rimborso Spese Mediche • Interruzione crociera • Ritardo Aereo	telefono 02 - 266.09.141 internet www.ilmiosinistro.it Altri canali	Al rientro dalla crociera	Si accede alla procedura "Quick" 15 gg	- Applicazione scoperti più elevati [30 %]	
			NON si accede alla procedura "Quick"		
• RCT) • Infortuni	Posta - casella postale 13312 via Bonghi 3/7- 20141 Milano	Entro 30 giorni	NON è prevista la procedura "Quick"		
• Assistenza Sanitaria e Ricovero Ospedaliero • Assistenza Legale • Assistenza per i Familiari a Casa • Assistenza Auto - Trasferimento Sicuro -		Contattare la Centrale Operativa in funzione 24 ore su 24 tutto l'anno al numero +39 02 266.09.140			

MONDIAL CONTACT CENTER - "ISOLA COSTA" - Servizio Informazioni

Mondial Assistance mette a disposizione dei clienti Costa Crociere una struttura operativa 24 ore su 24 per:
❖ fornire informazioni riguardanti garanzie del presente programma assicurativo;
❖ fornire informazioni riguardanti cosa fare in caso di sinistro;
❖ trasmettere a mezzo fax la presente normativa se richiesto dall'Assicurato.
Numero Mondial Contact Center **02 - 266.09.142**

MODALITÀ DI STIPULAZIONE DEL PACCHETTO ASSICURATIVO

- Ciascun Cliente/Viaggiatore all'atto della prenotazione sarà tenuto ad effettuare il pagamento del premio assicurativo relativo al costo individuale del viaggio (comprese le escursioni prenotate contestualmente), così come determinato dalla "Tabella Premi Individuali" di seguito evidenziata.
- Deve essere assicurato il costo complessivo del viaggio (compresi i costi delle escursioni prenotate contestualmente). Qualora l'assicurazione copra solo una parte del costo del viaggio, Mondial Assistance rimborsa la penale in ragione della proporzione suddetta (art. 1907 Cod.Civ. regola proporzionale). La presente limitazione non si applica se il capitale massimo assicurabile ed assicurato ai sensi dell'art. 1.5 è inferiore al costo della crociera.
- Il premio assicurativo non è separabile dal costo individuale della crociera, di cui è parte integrante, e non è rimborsabile.

Costo Individuale viaggio	Premio Lordo	Di cui imposte
Fino a € 500	€ 19,00	€ 2,51
Fino a € 800	€ 23,00	€ 3,03
Fino a € 1.200	€ 30,00	€ 3,97
Fino a € 1.600	€ 38,00	€ 5,02
Fino a € 2.000	€ 47,00	€ 6,20
Fino a € 3.000	€ 60,00	€ 7,91

TABELLA SINTETICA DELLE PRESTAZIONI E DEI CAPITALI ASSICURATI
POLIZZA MULTIRISCHI nr. 172.000

Nota informativa al Contraente - predisposta ai sensi dell'art. 185 D. Lgs. 7.9.2005 N. 209 ed in conformità con quanto disposto dal Regolamento ISVAP n. 35 del 26 maggio 2010

Garanzie	Massimali/Capitali Pol. Multirischi n.172.000
Assistenza Sanitaria [anche con aereo ambulanza "mondo intero"]	vedi dettaglio garanzie
Spese Mediche, ospedaliere, chirurgiche Con i seguenti sottolimiti: - ospedaliere con pagamento diretto - ospedaliere con ricovero a bordo e pagamento diretto - trasporto dal luogo dell'evento al centro medico - altre spese a rimborso - cure odontoiatriche urgenti	Totale € 58.200 € 50.000 € 5.000 € 2.000 € 1.000 € 200
Annullamento Viaggio	Costo totale viaggio max € 12.000 per persona. Solo per crociere "Giro del Mondo" max € 25.000 per persona. In ogni caso max € 60.000 per pratica
Annullamento Escursioni (prenotate prima)	70 % costo
Bagaglio	Danno € 2.600 Acquisti 1^ necessità € 400
Infurtuni "gite ed escursioni"	Morte € 25.000 I. P. € 25.000
Responsabilità Civile del Viaggiatore	Danni cose/animali € 25.000 Danni persone € 100.000
Assistenza Legale	€ 5.000 Legale € 25.000 cauzione
Ritardo Aereo volo Andata e Ritorno > 8 h - Indennizzo Ritardo Aereo volo solo Andata > 8 h - Rimborso crociera (in caso di ritardo che impedisca di salire a bordo in tempo)	€ 150 Pro-rata 75 %
Interruzione Crociera	Pro-rata max € 5.200
Assistenza Familiare a casa	vedi dettaglio garanzie
Trasferimento Sicuro - Assistenza Auto	vedi dettaglio garanzie

Informativa privacy sulle Tecniche di comunicazione a distanza (ex D.Lgs. n. 196 del 30/6/03)

Per rispettare la legge sulla privacy La informiamo sull'uso dei Suoi dati personali e sui Suoi diritti.

La nostra azienda deve acquisire (o già detiene) alcuni dati che La riguardano. I dati forniti da Lei stesso o da altri soggetti sono utilizzati da AGA International S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia, titolare del trattamento, da società del medesimo Gruppo in Italia e da terzi a cui essi verranno comunicati al fine di fornirLe le informazioni, da Lei richieste, anche mediante l'uso di fax, del telefono anche cellulare, della posta elettronica o di altre tecniche di comunicazione a distanza. Le chiediamo quindi, di esprimere il consenso per il trattamento dei Suoi dati necessari per la suddetta finalità.

Qualora ci fossero da Lei forniti, dovremmo trattare anche dati sensibili. Il consenso che Le chiediamo, pertanto, riguarda anche tali dati da Lei eventualmente forniti.

Senza i Suoi dati, non potremmo fornirLe il servizio in tutto o in parte.

I Suoi dati personali saranno utilizzati solo con modalità e procedure strettamente necessarie per fornirLe le prestazioni e le informazioni da Lei eventualmente richieste. Utilizziamo le tecniche di comunicazione a distanza sopracitate anche quando comunichiamo, per i fini previsti dalla polizza, taluni di questi dati ad altre aziende del nostro stesso settore, in Italia e all'estero e ad altre aziende del nostro stesso Gruppo, in Italia e all'estero.

Per erogare taluni servizi, utilizziamo soggetti di nostra fiducia che svolgono per nostro conto compiti di natura tecnica ed organizzativa. Alcuni di questi soggetti sono operanti anche all'estero.

Alcuni di questi soggetti sono nostri diretti collaboratori e svolgono la funzione del responsabile del nostro trattamento dei dati, oppure operano in totale autonomia quali fornitori esterni e risultano distinti titolari del trattamento dati.

Si tratta, in modo particolare, di soggetti facenti parte del gruppo Allianz S.E.: in Italia, società di servizi cui sono affidate la gestione, la liquidazione ed il pagamento dei sinistri; società di servizi informatici e telematici o di archiviazione; società di servizi postali indicate nel plico postale.

L'elenco di tutti i soggetti suddetti è costantemente aggiornato e può conoscerlo agevolmente e gratuitamente chiedendolo a AGA International S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia - Servizio Privacy - P.le Lodi 3, 20137 Milano o al numero fax 02 23695948, e-mail: privacy@mondial-assistance.it ove potrà conoscere anche la lista dei Responsabili in essere.

Il consenso che Le chiediamo, pertanto, riguarda anche la trasmissione a queste categorie ed il trattamento dei dati da parte loro ed è necessario per il perseguimento delle finalità di fornitura del servizio.

Lei ha il diritto di conoscere, in ogni momento, quali sono i Suoi dati e come essi vengono utilizzati.

Ha anche il diritto di farli aggiornare, integrare, rettificare o cancellare, chiederne il blocco ed opporsi al loro trattamento.

Per l'esercizio dei suoi diritti può rivolgersi a AGA International S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia. Servizio Privacy, P.le Lodi 3, 20137 Milano, fax 02 23695948, e-mail privacy@mondial-assistance.it.

La presente "Nota Informativa" ha lo scopo di fornire al Contraente (persona fisica o giuridica che sottoscrive il contratto di assicurazione), all'Assicurato e a tutti i soggetti portatori di un interesse alla copertura assicurativa tutte le informazioni preliminari necessarie al fine di pervenire ad un fondato giudizio sui diritti e gli obblighi contrattuali, in conformità all'art. 185 D.Lgs. 7.9.2005 n. 209. La presente nota è redatta in Italia in lingua italiana, salva la facoltà del Contraente di richiederne la redazione in altra lingua.

- 1) Informazioni Relative alla Società**
 - Denominazione Sociale e forma giuridica della Società (Impresa Assicuratrice)**
L'Impresa Assicuratrice è **AGA International S.A.**
 - Sede Legale**
37, Rue Taitbout, 75009 Paris - France
Registro delle Imprese e delle Società Francese nr. 519490080
Capitale Sociale sottoscritto € 17.128.575
 - Autorizzazione all'esercizio delle assicurazioni**
Autorizzata all'esercizio delle assicurazioni dall'Autorité de Contrôle Prudential (ACP) il 1 febbraio 2010
 - Rappresentanza Generale per l'Italia**
Piazzale Lodi 3, CAP 20137, Milano ITALIA
Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Milano nr. 07235560963 - Rea 1945496
 - Recapito Telefonico - Sito Internet - Indirizzo e-mail**
02/23.695.1 - www.mondial-assistance.it - info@mondial-assistance.it
 - Abilitazione all'esercizio delle assicurazioni**
Società abilitata all'esercizio dell'attività Assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta il 3 novembre 2010, al nr. I.00090, all'appendice dell'albo Imprese Assicuratrici, Elenco I

- 2) Informazioni Relative al Contratto**
 - Legislazione applicabile al contratto**
La legislazione applicabile al contratto è quella italiana; le Parti hanno comunque la facoltà prima della conclusione del contratto stesso, di scegliere una legislazione diversa.
 - La Società propone di scegliere la legislazione italiana.
 - Resta comunque ferma l'applicazione di norme imperative del diritto italiano.

- Prescrizioni dei diritti derivanti dal contratto**
Ogni diritto dell'Assicurato nei confronti di AGA International S.A. derivanti dal presente contratto si prescrive in due anni dal giorno in cui si è verificato il fatto su cui si fonda il diritto, ai sensi dell'art. 2952 del C.C.
- Reclami in merito al contratto**
Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto alla Società

- Servizio Qualità**
AGA International S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia
P.le Lodi 3 - 20137 MILANO (Italia)
fax: +39 02 26 624 008
e-mail: Quality@mondial-assistance.it

Qualora il contraente/assicurato non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrà rivolgersi all'ISVAP, Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma Fax 06.42133.745 - 06.42133.353, corredando l'esposto con copia del reclamo già inoltrato all'Impresa ed il relativo riscontro.

Resta salva, comunque, per il contraente/assicurato che ha presentato reclamo la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria.

Nel caso di lite transfrontaliera, tra un contraente/assicurato avente domicilio in uno stato aderente allo spazio economico europeo ed un'impresa avente sede legale in un altro stato membro, il contraente/assicurato può chiedere l'attivazione della procedura FIN-NET, inoltrando il reclamo direttamente al sistema estero competente, ossia quello in cui ha sede l'impresa di assicurazione che ha stipulato il contratto (individuabile accedendo al sito internet http://www.ec.europa.eu/fin_net), oppure, se il contraente/assicurato ha domicilio in Italia può presentare il reclamo all'Isvap che provvede all'inoltro al sistema estero competente, dandone notizia al contraente/assicurato stesso.

- 3) Informazioni in Corso di Contratto**
Qualora nel corso della durata contrattuale dovessero intervenire variazioni inerenti alle informazioni relative alla Società e/o quella relativa al contratto, la Società si impegna a comunicarle tempestivamente al Contraente, nonché fornire ogni necessaria precisazione.

Avvertenze

La presente nota è un documento che ha solo valore e scopo informativo e non già contrattuale e deve essere consegnata al Contraente prima della sottoscrizione di ogni contratto di assicurazione contro i danni.

Si raccomanda al Contraente di chiedere sempre al proprio intermediario assicurativo di fiducia qualsiasi ulteriore precisazione sul contratto prescelto e di leggerlo attentamente prima di sottoscrivere la Polizza.



AgA International S.A.

Sede Legale
37, Rue Taitbout,
75009 Paris - France

Capitale Sociale
€ 17.128.575

Autorizzata all'esercizio delle assicurazioni dall'Autorité de Contrôle Prudential (ACP) il 1 febbraio 2010

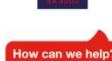
Registro delle Imprese e delle Società Francesi n. 519490080

Sede Secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia
20137 Milano (Italia)
P.le Lodi, 3

www.mondial-assistance.it

Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Milano n. 07235560963 - Rea 1945496

Abilitata all'esercizio dell'attività Assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta in data 3 novembre 2010 al n. I.00090, all'appendice dell'albo Imprese Assicuratrici, Elenco I



How can we help?