

SINISTRO NUMERO:  
(compilazione a cura di ERGO Assicurazione Viaggi)



## MODULO DI DENUNCIA SINISTRO – MANCATA PARTECIPAZIONE ALL'EVENTO

### COMPILARE IN STAMPATELLO

Data di Denuncia del Sinistro

 -  - 

Cognome del compilante  
o denunciante

Nome del compilante  
o denunciante

Telefono

eMail

**GARANZIA ASSICURATIVA COINVOLTA** (sulla base della quale si richiede il rimborso)

Mancata Partecipazione All' Evento Spettacolo

### DATI RELATIVI ALLA POLIZZA

NUMERO di ID ORDINE (ad es. per TicketOne) e/o NUMERO di POLIZZA (ad es. per Geticket)

CANALE DI ACQUISTO POLIZZA (inserire il nome del partner/sito web, ad es. TicketOne, Geticket, etc)

### DATI CONTRAENTE / ASSICURATO

Cognome

Nome

Indirizzo

Città

Prov.

Data di Nascita

 -  - 

Codice Fiscale

Telefono

eMail

### DATI ANAGRAFICI DEGLI ASSICURATI CON LA STESSA POLIZZA (persone per le quali erano stati acquistati i biglietti)

	COGNOME	NOME	Data Nascita
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			

ERGO Reiseversicherung AG

Sede Legale  
Thomas-Dehler Straße 116  
D-81737 München

Sede Secondaria e Rappresentanza Generale  
per l'Italia

Via Pola, 9  
I-20124 Milano

Call Center Sinistri

Tel. 02 0062 0261 (opz.3)  
Lun.-Ven. 9.00-20.00  
Sab. 9.00-14.00

Ufficio Sinistri

Tel. 02 0062 0261 (opz.4)  
Lun., Mer. e Ven. 9.30-12.30  
Mar. e Gio. 14.30-17.30

Fax 02 7641 6862

E-Mail  
claims@ergoassicurazioneviaggi.it

Posta Certificata  
ergoassicurazioneviaggi@legalmail.it

Internet  
www.ergoassicurazioneviaggi.it

Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro  
delle Imprese di Milano n. 05856020960 - REA  
1854153

Capitale Sociale: € 26,53 Mln

Albo delle Imprese di Assicurazione e  
Riassicurazione istituito presso l'IVASS  
n. I.00071.

Società abilitata all'esercizio della attività  
assicurativa in Italia in regime di stabilimento ai  
sensi dell'art. 23 del D.Lgs 7/9/2005 n. 209  
(comunicazione IVASS in data 27/9/2007, n. 5832).

Member of ETI Group  
European Travel Insurance Group



**LIBERATORIA e raccolta consensi per il trattamento dei dati personali dell'assicurato denunciante [Regolamento (UE) 2016/679].**

Io sottoscritto \_\_\_\_\_, preso atto dell'informativa sul trattamento dei dati personali già fornitami da ERGO Assicurazione Viaggi all'atto della sottoscrizione del contratto assicurativo e comunque allegata al presente modulo (Allegato 1), autorizzo espressamente la Centrale Operativa e ERGO Assicurazione Viaggi - ERGO Reiseversicherung AG Rappresentanza Generale per l'Italia - a trattare i miei dati personali, anche particolari, da me liberamente forniti e qui raccolti, nel rispetto del regolamento UE 2016/679 nonché della normativa nazionale e dei provvedimenti del Garante privacy oggi vigenti, in specialmodo quelli compresi al capitolo "4.3.1 *Trattamento di particolari categorie di dati*" dell'Allegato 1 sopra menzionato. Con la presente liberatoria autorizzo altresì la Centrale Operativa ed ERGO Assicurazione Viaggi ad acquisire qualsiasi altra informazione sia necessaria per la gestione del sinistro qui denunciato, sempre nel rispetto delle normative vigenti, anche se riguardanti infermità e/o menomazioni causate da infortunio, sia passate che presenti, a proposito della mia persona e per mio diretto tramite.

Consapevole che in caso di rifiuto non sarà possibile per la Centrale Operativa e per ERGO Assicurazione Viaggi procedere al trattamento dei miei dati appartenenti a particolari categorie,

 PRESTO IL CONSENSO NEGO IL CONSENSO

al trattamento dei dati allegati.

DATA \_\_/\_\_/\_\_\_\_ FIRMA \_\_\_\_\_

**LIBERATORIA e raccolta consensi per il trattamento dei dati personali di persone terze <sup>1</sup>[Regolamento (UE) 2016/679].**  
Attenzione: fornire una liberatoria per ogni persona terza coinvolta.

Io sottoscritto \_\_\_\_\_, preso atto dell'informativa sul trattamento dei dati personali allegata al presente modulo (Allegato 1), autorizzo espressamente la Centrale Operativa e ERGO Assicurazione Viaggi - ERGO Reiseversicherung AG Rappresentanza Generale per l'Italia - a trattare i miei dati personali, anche particolari, da me liberamente forniti e qui raccolti dal denunciante, nel rispetto del regolamento UE 2016/679 nonché della normativa nazionale e dei provvedimenti del Garante privacy oggi vigenti, in specialmodo quelli compresi al capitolo "4.3.1 *Trattamento di particolari categorie di dati*" dell'Allegato 1 sopra menzionato. Con la presente liberatoria autorizzo altresì la Centrale Operativa ed ERGO Assicurazione Viaggi ad acquisire qualsiasi altra informazione sia necessaria per la gestione del sinistro qui denunciato, sempre nel rispetto delle normative oggi vigenti, anche se riguardanti infermità e/o menomazioni causate da infortunio, sia passate che presenti, a proposito della mia persona e per tramite il denunciante che, a sua volta, farà riferimento al sottoscritto.

Consapevole che in caso di rifiuto non sarà possibile per la Centrale Operativa e per ERGO Assicurazione Viaggi procedere al trattamento dei miei dati appartenenti a particolari categorie,

 PRESTO IL CONSENSO NEGO IL CONSENSO

al trattamento dei dati allegati.

DATA \_\_/\_\_/\_\_\_\_ FIRMA \_\_\_\_\_

**DICHIARAZIONE DI VERIDICITA'**

Io sottoscritto e denunciante \_\_\_\_\_, assicuro che le informazioni qui fornite corrispondono alla verità e sono consapevole del fatto che indicazioni false o non corrispondenti al vero potranno avere come conseguenza la perdita della copertura assicurativa.

DATA \_\_/\_\_/\_\_\_\_ FIRMA \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Consenso necessario nel caso in cui il denunciante non sia il soggetto di cui si stanno fornendo i dati a giustificazione del possibile risarcimento [come esempio si immagina il caso in cui un figlio (l'assicurato) annulli un viaggio perché il padre (persona terza) ha avuto problemi di salute; i dati che si stanno fornendo per giustificare l'annullamento del viaggio siano quelli relativi al padre. In questo caso, serve la liberatoria del padre affinché questi dati possano essere trattati da ERGO o dalla Centrale Operativa].

**MODALITÀ DI SPEDIZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE PRECEDENTEMENTE ELENcata:**

Qualora fosse in possesso dei biglietti in originale, la documentazione dovrà essere spedita mediante Raccomandata AR, **entro 5 giorni di calendario dalla data di accadimento dell'evento dannoso** che ha causato la mancata partecipazione al concerto/spettacolo, presso i nostri uffici al seguente indirizzo:

ERGO Assicurazione Viaggi  
Ufficio Liquidazione danni  
Via Pola, 9 20124 Milano

Se invece doveva ritirare i tagliandi di ingresso sul luogo dell'evento, potrà inviare la documentazione in sue mani (fatta ovviamente eccezione per i biglietti), oltre che per Raccomandata AR all'indirizzo a fianco specificato, anche mediante PEC all'indirizzo qui sotto, sempre **entro 5 giorni di calendario dalla data dell'evento dannoso** che ha causato la mancata partecipazione al concerto/spettacolo.

[ergoassicurazioneviaggi@legalmail.it](mailto:ergoassicurazioneviaggi@legalmail.it)  
(riceve solo da indirizzi PEC)

**PROCEDURA DA SEGUIRE PER RICHIEDERE IL RIMBORSO DI BIGLIETTI DI CONCERTI, EVENTI E SPETTACOLI IN GENERE**

Gentile Cliente,

nel seguito troverà un riassunto dei passi da seguire per inoltrare la sua richiesta ad ERGO Assicurazione Viaggi.

**PASSO 1 - elenco della documentazione** da inviare per poter richiedere il rimborso di biglietti, eventi e spettacoli in genere:

- Modulo denuncia sinistro debitamente compilato e firmato (il modulo qui sopra)
- Conferma d'ordine e pagamento e/o fattura ricevuta a seguito di acquisto dei biglietti
- Biglietti non utilizzati in originale (solo se in Suo possesso)
- Documentazione attestante la motivazione causa della mancata partecipazione all'evento (certificato medico in caso di malattia/infortunio, certificato di morte in caso di decesso, etc...)
- Copia di un Documento di Identità in corso di validità e del Codice Fiscale

**PASSO 2 - invio della documentazione** ad ERGO Assicurazione Viaggi.

Tutta la documentazione deve essere inviata **SEMPRE entro 5 giorni di calendario dalla data di accadimento dell'evento dannoso** che ha causato la mancata partecipazione al concerto/spettacolo, indipendentemente dalla modalità di invio scelta. Ricordiamo che:

- Qualora fosse in possesso dei biglietti in originale, tutta la documentazione deve essere spedita solamente con lettera Raccomandata AR presso i nostri uffici al seguente indirizzo:  
ERGO Assicurazione Viaggi.  
ERGO Reiseversicherung AG  
sede secondaria in Italia  
Via Pola, 9  
I - 20124 - Milano
- Qualore NON fosse in possesso dei biglietti in originale, perché avrebbe dovuto ritirare i tagliandi di ingresso direttamente sul luogo dell'evento, può inviare la documentazione in Suo possesso oltre che per Raccomandata AR anche mediante PEC all'indirizzo [ergoassicurazioneviaggi@legalmail.it](mailto:ergoassicurazioneviaggi@legalmail.it) (riceve solo da indirizzi PEC). In questo caso, ERGO Assicurazione Viaggi provvederà ad effettuare direttamente i dovuti controlli con l'Ente emittitrice dei biglietti.

## Informativa sulla protezione dei dati personali

Con il presente documento il Titolare del trattamento, come di seguito definito, desidera informarla sulle finalità e le modalità del trattamento dei Suoi dati personali e sui diritti che Lei sono riconosciuti dal Regolamento (UE) 2016/679 (nel seguito “GDPR<sup>2</sup>”) relativo alla protezione delle persone fisiche, con riguardo al trattamento dei dati personali nonché alla libera circolazione di essi.

### 1. Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento è ERGO REISEVERSICHERUNG AG, Rappresentanza Generale per l'Italia, con sede legale in Via Pola 9, 20124 Milano (da qui in avanti anche ERGO Assicurazione Viaggi o la “Compagnia”). Lei può contattare il nostro Responsabile della protezione dei dati all'indirizzo sopra indicato o al seguente indirizzo di posta elettronica: [trattamento\\_privacy@ergoassicurazioneviaggi.it](mailto:trattamento_privacy@ergoassicurazioneviaggi.it)

### 2. Quali dati sono trattati

Per le finalità assicurative<sup>3</sup> riportate in questa informativa, possiamo trattare dati personali identificativi e di contatto, dati relativi all'evento assicurato (il viaggio), alla tariffa e al premio applicato, ai sinistri occorsi nonché, col Suo consenso, dati relativi alle Sue preferenze, abitudini di consumo e comportamenti. Tali dati sono forniti direttamente da Lei o provengono da terzi, come nel caso in cui il contratto assicurativo sia automaticamente abbinato al viaggio acquistato.

### 3. Modalità del trattamento

Noi trattiamo i Suoi dati personali in conformità con il Regolamento UE 2016/679, utilizzando modalità manuali (trattamento di atti e documenti cartacei) ed automatizzate e logiche strettamente correlate alle finalità. I trattamenti sono protetti da adeguate misure di sicurezza. La compagnia non diffonde dati personali.

### 4. Finalità e basi giuridiche del trattamento

#### 4.1 Finalità contrattuali

Se vuole stipulare una polizza assicurativa abbiamo bisogno di trattare i Suoi dati personali per acquisire informazioni preliminari al contratto, perfezionare detto contratto nonché, successivamente, per gestire i sinistri eventuali. L'art. 6 comma 1 lettera b) del GDPR fornisce la base giuridica per i nostri trattamenti di tipo amministrativo e contabile connessi agli obblighi contrattuali e precontrattuali, che comprendono tecniche di comunicazione a distanza quali il *customer service* telefonico. Il conferimento dei dati è obbligatorio ed essi saranno conservati per il periodo di vigenza del contratto. In caso di cessazione a qualsiasi titolo del contratto i dati saranno conservati in relazione alle prescrizioni di legge (dieci anni).

#### 4.2 Finalità di legge

La compagnia tratta i Suoi dati personali per obblighi derivanti da leggi (quali verifiche antiriciclaggio, antifrode, comunicazioni obbligatorie a fini fiscali, ecc.), da regolamenti e norme comunitarie, nonché da norme emanate da Autorità di vigilanza e controllo o da altre Autorità a ciò legittimate. L'art. 6 comma 1 lettera c) del GDPR fornisce la base giuridica per i trattamenti che dobbiamo effettuare in adempimento di obblighi di legge, di regolamenti e di provvedimenti delle Autorità legittimate. Il conferimento dei dati è obbligatorio. I dati saranno conservati per il periodo prescritto dagli obblighi di legge e, in particolare dieci anni dalla data di cessazione a qualsiasi titolo del contratto ovvero dalla data di una decisione vincolante di un'Autorità a ciò legittimata (quale una sentenza di tribunale) successiva a detta cessazione.

#### 4.3 Finalità che necessitano del Suo consenso

Il Suo consenso al trattamento, che potrà esprimere barrando nell'apposito modulo le caselle corrispondenti alle Sue libere scelte e revocare in ogni momento, ci è necessario per:

##### 4.3.1 Trattamento di particolari<sup>4</sup> categorie di dati

Per trattare particolari categorie di dati personali [come nel caso di liquidazione di sinistri che implicino danni fisici] avremo bisogno del Suo consenso scritto, che costituirà la base giuridica del trattamento, in conformità agli articoli 7 e 9 comma 1 lettera a) del GDPR. La mancata prestazione del consenso comporterà l'impossibilità per la compagnia di effettuare le operazioni riportate nella parentesi quadra che precede e ciò avverrà anche dal

<sup>2</sup> General Data Protection Regulation

<sup>3</sup> Comprendono predisposizione e stipulazione di polizze assicurative; raccolta dei premi; liquidazione dei sinistri; liquidazione per altre cause; prestazioni a scadenza; riassicurazione; coassicurazione; prevenzione e individuazione delle frodi assicurative e relative azioni legali; costituzione, esercizio e difesa di diritti dell'assicuratore; adempimento di altri specifici obblighi di legge o contrattuali; analisi di nuovi mercati assicurativi; gestione e controllo interno; attività statistiche

<sup>4</sup> Dati personali che rivelano l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, l'appartenenza sindacale, nonché trattare dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona o, ancora, dati giuridici o legali.

**ALLEGATO 1**

momento della eventuale successiva revoca. Le particolari categorie di dati saranno trattate fino al momento della revoca o della cessazione, per qualsiasi motivo, del trattamento e saranno conservati per il tempo prescritto (10 anni).

**4.3.2 Trattamenti di marketing**

Le attività di promozione commerciale saranno svolte attraverso corrispondenza postale e comunicazioni elettroniche come telefonate anche mediante sistemi automatizzati di chiamata, telefax, posta elettronica, messaggi SMS o MMS, comunicazioni sui social media cui Lei è iscritto. **Contatti di tipo promozionale saranno attivati dalla nostra Compagnia solo nel caso di contraente persona fisica che abbia espresso consenso positivo alla relativa tipologia (marketing diretto, marketing da terzi, derivante da profilazione) di attività promozionale.**

**4.3.2.1 Marketing di prodotti/servizi propri e del Gruppo**

La compagnia intende trattare i dati personali per inviare comunicazioni promozionali e commerciali relative a prodotti e servizi propri e di altre società del Gruppo, nonché procedere alla vendita diretta, a ricerche di mercato, alla rilevazione della qualità dei prodotti e servizi resi, anche sulla base di analisi di tali dati già in Suo possesso. Il consenso al trattamento [art. 6 comma 1 lettera a) del GDPR] fornisce la base giuridica per i trattamenti e la mancata prestazione di tale consenso comporterà l'impossibilità per la compagnia di effettuare tali comunicazioni, senza conseguenze per le Sue richieste e i Suoi rapporti attivi. I dati saranno trattati fino al momento della revoca o della cessazione, per qualsiasi motivo, del trattamento. Qualora Lei abbia espresso il Suo consenso alla profilazione di cui al punto successivo l'attività di marketing prenderà in considerazione solo i dati relativi agli ultimi 12 mesi.

**4.3.2.2 Cessione di dati a Terzi per finalità commerciali**

La compagnia può cedere i dati personali a società terze che opereranno trattamenti per finalità di marketing di propri prodotti e servizi, in qualità di autonomi titolari del trattamento. L'elenco suddiviso per categoria merceologica di tali soggetti, presso i quali potranno essere esercitati i diritti previsti dal GDPR per l'interessato, è consultabile sul sito della compagnia [www.ergoassicurazioneviaggi.it](http://www.ergoassicurazioneviaggi.it). Il consenso al trattamento [art. 6 comma 1 lettera a) del GDPR] fornisce la base giuridica per i trattamenti e la mancata prestazione del consenso comporterà l'impossibilità per la compagnia di effettuare tale cessione di dati, senza conseguenze per le Sue richieste e i Suoi rapporti attivi. I dati saranno trattati fino al momento della revoca o della cessazione, per qualsiasi motivo, del trattamento. Ad eccezione dei trattamenti effettuati dai soggetti cui essi sono ceduti, i dati saranno conservati per il periodo prescritto dalla legge (10 anni).

**4.3.2.3 Profilazione**

La compagnia attraverso l'elaborazione, con strumenti elettronici ed anche senza l'ausilio di essi, dei Suoi dati personali, nonché delle Sue preferenze, abitudini di consumo e comportamenti può individuare ed offrire servizi o prodotti più appropriati alla Sua persona. Il consenso al trattamento [art. 6 comma 1 lettera a) del GDPR] fornisce la base giuridica per i trattamenti e la mancata prestazione di tale consenso comporterà l'impossibilità per la compagnia di effettuare tale profilazione, senza conseguenze per le Sue richieste e i Suoi rapporti attivi ma precludendo alla compagnia la possibilità di proporre offerte mirate. I dati saranno trattati fino al momento della revoca o della cessazione, per qualsiasi motivo, del trattamento. Le attività di profilazione prenderanno in considerazione i dati relativi agli ultimi 12 mesi

**4.3.2.4 Processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione**

La compagnia può elaborare alcuni Suoi dati al fine di assumere decisioni basate unicamente su un trattamento automatizzato, inclusa la profilazione. In particolare la compagnia tiene conto dei rapporti già intercorsi (stipula di altri contratti assicurativi e sinistri liquidati) per proporre/applicare tariffe di maggior favore sui contratti successivi. Il consenso al trattamento [art. 6 comma 1 lettera a) del GDPR] fornisce la base giuridica per i trattamenti e la mancata prestazione di tale consenso comporterà l'impossibilità per la compagnia di effettuare tale profilazione, senza conseguenze per le Sue richieste e i Suoi rapporti attivi ma precludendo alla compagnia la possibilità di proporre tariffe di maggior favore.

**4.3.2.5 Legittimo interesse**

La compagnia tratta altresì i Suoi dati personali per il proprio legittimo interesse nel caso dell'invio di comunicazioni e-mail, da Lei non rifiutate, per la vendita di prodotti e servizi della Compagnia analoghi a quelli già oggetto di un Suo acquisto, in occasione del quale ha comunicato il Suo indirizzo di posta elettronica.

**5. Soggetti cui si comunicano i dati o che ne vengono a conoscenza**

I Suoi dati personali, in relazione ai rapporti/servizi attivati, possono essere comunicati a Istituzioni pubbliche (Agenzia delle Entrate) ed Organi di vigilanza (IVASS).

Nel trattare i dati personali per le finalità sopra riportate ci avvaliamo altresì della collaborazione di soggetti esterni appartenenti alle seguenti categorie:

- ✓ società del Gruppo;

## ALLEGATO 1

- ✓ fornitori di servizi informatici e telematici;
- ✓ società che gestiscono sistemi di pagamento;
- ✓ soggetti che gestiscono sistemi nazionali e internazionali per il controllo delle frodi assicurative;
- ✓ fornitori di servizi di archiviazione di documenti cartacei;
- ✓ fornitori di servizi di conservazione sostitutiva;
- ✓ fornitori di informazioni commerciali;
- ✓ fornitori di servizi di logistica, trasporto, spedizione e smistamento di comunicazioni;
- ✓ società e professionisti che svolgono attività di recupero crediti;
- ✓ società e professionisti che svolgono attività e consulenze legali;
- ✓ società di revisione contabile.

Nel caso Lei abbia espresso il relativo consenso al trattamento per attività promozionali, i Suoi dati potranno altresì essere comunicati a:

- ✓ società specializzate nelle attività di marketing e promozione commerciale;
- ✓ partner commerciali;

Tali soggetti operano quali autonomi titolari del trattamento salvo il caso in cui siano stati designati dalla Compagnia quali responsabili dei trattamenti di loro competenza. Il loro elenco è costantemente aggiornato e può conoscerlo agevolmente e gratuitamente inviando una comunicazione ai riferimenti sopra riportati.

I dati personali sono trattati da dipendenti e altri collaboratori, in qualità di persone autorizzate e incaricate del trattamento, addetti anche temporaneamente ai competenti servizi della Compagnia.

### 6. Trasferimenti all'estero di dati personali

In alcuni casi la Compagnia può trasferire dati personali in Paesi esteri, ad esempio e per legittimo interesse, alla nostra capogruppo in Germania. Qualora tali Paesi siano fuori della UE, i trasferimenti sono consentiti nel caso di decisioni di adeguatezza emanate dalla Commissione UE ed anche in presenza di accordi internazionali, ovvero con l'adozione di adeguate garanzie di protezione come clausole contrattuali tipo emanate dalla Commissione UE. In mancanza di tali garanzie i trasferimenti sono comunque consentiti nel caso siano necessari all'esecuzione di obblighi contrattuali [art. 49 comma 1 lettera b) del GDPR]. Ulteriori informazioni possono essere richieste ai riferimenti riportati sopra.

**Questa informativa è soggetta a revisione.** Informiamo che l'ultima versione è sempre disponibile all'indirizzo WEB <https://www.ergoassicurazioneviaggi.it/download/privacy>.

### 7. Diritti dell'interessato

I soggetti cui si riferiscono i dati personali hanno il diritto, in qualunque momento, di ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che li riguarda, di accedere a tali dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettifica. Inoltre, gli interessati hanno il diritto di chiedere la cancellazione, la limitazione del trattamento, la revoca del consenso, la portabilità dei dati nonché di proporre reclamo all'autorità di controllo e di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al trattamento dei dati. I diritti dell'interessato sono esercitabili ai riferimenti sopra riportato