



Polizza Collettiva TUTTOFARE PLUS GAS

Polizza Collettiva n. COR05R18ACA1000139



**Il presente Set Informativo
contenente:**

- **Condizioni di Assicurazione
comprehensive del Glossario**

**deve essere consegnato al
Contraente prima della sottoscrizione
del contratto o, dove prevista, della
proposta di assicurazione.**

**Prima della sottoscrizione leggere
attentamente il Set Informativo.**

Ultimo aggiornamento: settembre 2021

Assicurazione redatta secondo le linee guida "Contratti semplici e chiari" del Tavolo tecnico ANIA - Associazioni Consumatori - Associazioni Intermediari.

GLOSSARIO

Abitazione: Il domicilio, ubicato in Italia, indicato nel Modulo di Accettazione per la fornitura dei Servizi di Iberdrola Clienti Italia S.r.l. per cui siano stati sottoscritti i servizi aggiuntivi "Tuttofare Plus".

Assicurato: la persona fisica, domiciliato in Italia, il cui interesse è coperto dall'Assicurazione; in particolare il cliente domestico in bassa tensione, ad esclusione dei condomini, che usufruisce della fornitura di energia elettrica con Iberdrola Clienti Italia S.r.l. e che ha sottoscritto il Contratto di servizi aggiuntivi "Tuttofare Plus".

Assicuratore/MAPFRE ASISTENCIA: MAPFRE ASISTENCIA, Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros, S.A., con sede legale in Spagna, c/o Carretera de Pozuelo nº 52, 28222 Majadahonda, e sede secondaria in Italia in Strada Trossi, n. 66 – 13871 Verrone (BI), Codice Fiscale e Partita IVA 02114590025, R.E.A. BI – 181194.

Assicurazione: il contratto di assicurazione collettiva che disciplina i rapporti tra l'Assicuratore, il Contraente e l'Assicurato.

Contraente: il soggetto che stipula l'Assicurazione; in particolare, Iberdrola Clienti Italia S.r.l., con sede legale in Piazzale dell'Industria 40, 00144, Roma, P.IVA 10246981004, che sottoscrive l'Assicurazione per conto altrui ai sensi dell'art. 1891 del Codice Civile in favore degli Assicurati, rinunciando a richiedere loro il rimborso del Premio, e ne assume i relativi oneri e costi.

Contratto Tuttofare Plus: il contratto per la prestazione di servizi energetici aggiuntivi per clienti domestici in bassa tensione intercorrente tra l'Assicurato e Iberdrola Clienti Italia S.r.l., a fronte della adesione al quale è previsto da parte di Iberdrola Clienti Italia S.r.l. l'omaggio della copertura assicurativa di cui alla presente Assicurazione.

Massimale: somma, espressa in Euro e comprensiva di IVA, fino al cui raggiungimento l'Assicuratore presta le coperture assicurative previste dall'Assicurazione.

MAPFRE ASSISTANCE: il marchio commerciale che identifica MAPFRE ASISTENCIA S.A. (l'Assicuratore).

Polizza: il documento, complessivamente considerato, che prova l'Assicurazione.

Premio: la somma dovuta dal Contraente all'Assicuratore quale corrispettivo per la copertura assicurativa.

Rischio: la probabilità che si verifichi il Sinistro

Sinistro: il verificarsi del fatto dannoso per il quale è prestata la copertura assicurativa.

CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE

I termini con la lettera iniziale maiuscola hanno il significato definito nel Glossario che precede.

CHE COSA È ASSICURATO

Art. 1 – Oggetto dell'Assicurazione

MAPFRE ASISTENCIA si impegna ad erogare a favore dell'Assicurato le prestazioni di Assistenza per guasti di emergenza degli impianti a gas o problemi alla caldaia o boiler a gas, alle condizioni e nei limiti precisati nella presente Assicurazione.

In particolare, nell'espletamento delle prestazioni oggetto dell'Assicurazione, MAPFRE ASISTENCIA si impegna a:

- a) fornire le proprie prestazioni all'Assicurato attraverso la Struttura Organizzativa di Assistenza;
- b) coordinare gli interventi dei tecnici preposti da MAPFRE ASISTENCIA all'Assistenza;
- c) mettere a disposizione un numero di linee telefoniche adeguato ai volumi di traffico telefonici previsti;
- d) garantire che nell'erogazione delle prestazioni, rispetterà tutte le norme in materia di sicurezza e tutte le previsioni di legge e regolamenti applicabili in materia.

Art. 2 – Prestazioni

La copertura assicurativa garantisce, entro i limiti e massimali indicati, l'intervento o di un tecnico qualificato per la riparazione di guasti di emergenza degli impianti a gas o del tecnico termico per problemi alla caldaia o boiler a gas situati nell'Abitazione indicata nel Modulo di Accettazione.

In caso di Sinistro, l'Assicurato deve prendere immediatamente contatto con la Struttura Organizzativa con le modalità indicate all'art. 7 della Sezione "Cosa fare in caso di Sinistro", prima di assumere ogni diversa iniziativa per la risoluzione della situazione di difficoltà.

L'inadempimento di tale obbligo comporta la decadenza dal diritto alle prestazioni di Assistenza, salvo che l'inadempimento sia dovuto a cause di forza maggiore.

Al verificarsi di un Sinistro, l'Assicuratore si impegna ad eseguire le prestazioni di seguito specificate, alle condizioni e con i limiti indicati.

2.1 PRESTAZIONI DI ASSISTENZA PER GUASTI ALLA CALDAIA E BOILER A GAS

La copertura assicurativa include gli interventi per la risoluzione di:

- a) guasti della caldaia/boiler a gas tali da determinarne il blocco, inteso come interruzione completa del funzionamento (guasto di componenti, guasto accidentale delle condutture facenti parte dell'impianto, blocco nell'erogazione di gas);
- b) dispersioni di gas dopo il contatore (o eventualmente da dopo il limitatore di pressione) sulle tubazioni di alimentazione;
- c) fughe sulle tubazioni private di alimentazione gas;
- d) fughe dal tubo flessibile di raccordo degli apparecchi alimentati a gas;
- e) fughe dalla valvola di arresto (guarnizione inclusa) dall'allacciamento del gas;
- f) fughe dalla valvola di arresto (guarnizione inclusa) di raccordo degli apparecchi di cottura a gas;
- g) fughe dalla valvola di arresto (guarnizione inclusa) di raccordo degli apparecchi di riscaldamento a gas;
- h) fughe dal tubo flessibile interno degli apparecchi di cottura a gas;
- i) fughe dal regolatore e dalle valvole (nel caso d'impianti di gas propano in serbatoio).

Il tecnico incaricato ripristinerà la corretta funzionalità della caldaia/boiler a gas attraverso la riparazione o la sostituzione della parte Danneggiata. L'Assicuratore terrà a proprio carico i costi relativi all'uscita del tecnico, alla manodopera e ai materiali di ricambio entro **un Massimale di Euro 300 per Sinistro**.

Le prestazioni oggetto della copertura assicurativa sono erogate:

- 1) entro 3 ore dalla richiesta, fatti salvi i casi di forza maggiore, e quanto previsto nel successivo articolo 6, per l'intervento di un idraulico in caso di emergenze all'impianto termico, con esclusione degli interventi alla caldaia o al boiler a gas;
- 2) entro 1 giorno lavorativo dalla richiesta, fatti salvi i casi di forza maggiore e quanto previsto nel successivo articolo 6, per l'intervento di un termotecnico per problemi alla caldaia o boiler a gas.

L'erogazione della prestazione avverrà dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 19.00.

I termini indicati si considerano rispettati nel caso in cui il tecnico contatti l'Assicurato e fissi il primo appuntamento entro il tempo previsto.

Il termine si considera rispettato anche nel caso in cui l'Assicurato richieda un appuntamento in un altro momento.

Se, per cause indipendenti dalla volontà della Struttura Organizzativa, risultasse impossibile reperire il tecnico qualificato richiesto, la Struttura Organizzativa rimborserà all'Assicurato le spese sostenute per l'uscita del tecnico, la manodopera e i materiali di ricambio, sino al **Massimale previsto di Euro 300,00 per Sinistro**, dietro presentazione di idonea documentazione.

In ogni caso la prestazione di cui al presente punto potrà essere richiesta ed erogata per un numero massimo di 2 Sinistri per annualità di copertura assicurativa.

Sono esclusi dalle prestazioni di cui al presente punto:

- a) gli interventi su impianti in garanzia;
- b) le operazioni su impianti termici connessi alla rete la cui potenzialità termica sia superiore a 35 kW.

Art. 3 – Massimali

Le somme complessivamente corrisposte dall'Assicuratore, per anno assicurativo e per Sinistro, non possono superare quelle indicati nel precedente articolo 2.

ESCLUSIONI/LIMITAZIONI DELLA COPERTURA

Art. 4 – Esclusioni

La copertura assicurativa non opera e l'Indennizzo non è dovuto in caso di Sinistro causato da, o conseguente a, o in caso di:

- a) atti di guerra o terrorismo, occupazione militare, invasioni, insurrezioni, colpi di stato, scioperi, vandalismo;
- b) terremoti, movimenti tellurici, alluvioni, inondazioni, maremoti, mareggiate, straripamento di corsi d'acqua, eruzioni vulcaniche, uragani, cicloni, tifoni, bufere di neve, valanghe, frane, smottamenti di terreno, caduta di meteoriti e altri sconvolgimenti della natura;
- c) sviluppo, controllato o meno, di energia nucleare o di radioattività, comunque determinatosi;
- d) dolo o colpa grave dell'Assicurato o delle persone di cui egli debba rispondere per legge (famigliari o conviventi, dipendenti o persone incaricate della guida), compimento o partecipazione ad atti delittuosi o ad azioni dolose, grave negligenza o imprudenza o condotta temeraria;
- e) tentato suicidio o suicidio dell'Assicurato;
- f) coprifuoco, blocco delle frontiere, embargo, rappresaglie, sabotaggio;
- g) confisca, nazionalizzazione, sequestro, disposizioni restrittive, detenzione, appropriazione, requisizione per proprio titolo od uso da parte o su ordine di qualsiasi Governo (sia esso civile, militare o "de facto") o altra autorità nazionale o locale;
- h) viaggio intrapreso verso un territorio ove sia operativo un divieto o una limitazione (anche temporanei) emessi da un'Autorità pubblica competente, viaggi estremi in zone remote, raggiungibili solo con l'utilizzo di mezzi di soccorso speciali;
- i) materiali, sostanze, composti biologici e/o chimici, utilizzati allo scopo di recare danno alla vita umana o di diffondere il panico;
- j) inquinamento di qualsiasi natura, infiltrazioni, contaminazioni dell'aria, dell'acqua, del suolo, del sottosuolo, o qualsiasi danno ambientale;
- k) atti illegali posti in essere dall'Assicurato o sua contravvenzione a norme o proibizioni di qualsiasi governo;
- l) 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;
- m) quarantene.

Le prestazioni non sono altresì fornite in quegli Stati che si trovassero in uno stato di belligeranza dichiarata o di fatto.

In ogni caso è escluso dalla copertura ogni risarcimento per mancato guadagno o perdita di chance conseguente al guasto, ad esempio perdita di opportunità commerciali a causa del Sinistro.

MAPFRE ASISTENCIA è esente da responsabilità quando per cause di forza maggiore non possa effettuare o ritardi una qualsiasi delle prestazioni specificamente previste nel contratto.

MAPFRE ASISTENCIA non assume responsabilità per danni causati dall'intervento delle autorità del Paese nel quale è prestata l'Assistenza o conseguenti a ogni altra circostanza fortuita e/o imprevedibile.

Art. 5 – Esclusioni specifiche

Le esclusioni specifiche relative alle singole prestazioni sono indicate nell'art. 2 della Sezione "Cosa è assicurato".

Art. 6 - Esclusioni specifiche derivanti dall'ambito di applicazione dei Servizi "Tuttofare Plus"

Sono escluse le prestazioni a loro volta escluse dall'ambito di applicazione del Contratto Tuttofare Plus:

- a. gli interventi relativi a impianti di pertinenza condominiale e/ o comuni;
- b. gli interventi o i guasti a parti di impianto di pertinenza del distributore;
- c. gli interventi per danni consequenziali dovuti alla totale o parziale mancata fornitura di energia o mancata erogazione del gas;
- d. la riparazione degli impianti non conformi alle norme vigenti al momento della loro realizzazione;
- e. l'adeguamento degli impianti esistenti alle nuove norme applicabili;
- f. i costi relativi ai certificati di conformità previsti dalla legge o richiesti dall'ente distributore o dall'esercente;
- g. gli interventi su unità abitativa oggetto di altri lavori, edili o impiantistici;
- h. gli interventi su Impianti su cui si rilevano anomalie;
- i. gli interventi relativi a parti che non sono visibili e/ o accessibili perché ostruite o coperte da arredo, strutture dei locali o altri oggetti, inclusi impianti installati all'esterno dell'abitazione o dei locali che, a causa della loro collocazione, sono inaccessibili o non dispongono di adeguate bocche d'entrata o uscita tali da consentire lo svolgimento dei test necessari;
- j. la rimozione di dispositivi o lo smaltimento di ciascuna apparecchiatura;
- k. la correzione di malfunzionamenti e guasti che sono il risultato di un'installazione difettosa e/ o di ogni cambiamento sostanziale o modifica dell'impianto e/ o degli elettrodomestici, qualora tali cambiamenti o modifiche non fossero state compiute da Iberdrola Clienti Italia S.r.l.;
- l. ogni ispezione, assistenza, o riparazione effettuata da persone non collegate ad Iberdrola Clienti Italia S.r.l. ed ogni danno che esse possano causare;
- m. i danni causati intenzionalmente dal cliente o a cui il cliente abbia acconsentito;
- n. la riparazione dei guasti che possano verificarsi fuori dall'impianto privato del cliente
- o. i lavori non superficiali, nuovi impianti e modifiche di quelli già esistenti;
- p. ogni cavità, alterazione dei mobili, muratura o altra costruzione non raggiungibile dai tecnici autorizzati;
- q. in generale, quanto non incluso specificamente nell'ambito di applicazione di ciascuno dei servizi.

DOVE VALE LA COPERTURA

Art. 7 – Estensione Territoriale

La copertura assicurativa ha validità **sul territorio della Repubblica Italiana, non ha validità nello Stato della Città del Vaticano e nella Repubblica di San Marino.**

COSA FARE IN CASO DI SINISTRO

Art. 8 – Modalità di denuncia del Sinistro

In caso di Sinistro coperto dall'Assicurazione, prima di assumere ogni diversa iniziativa, l'Assicurato deve prendere immediatamente contatto con la Struttura Organizzativa per la risoluzione della situazione di difficoltà.

Ai sensi dell'art. 1915 del Codice Civile, l'inadempimento di tale obbligo comporta la decadenza dal diritto alle prestazioni di Assistenza.

Per contattare la Struttura Organizzativa, in funzione 24 ore su 24, 365 giorni all'anno, l'Assicurato dovrà telefonare al numero

800 690 901

In ogni caso dovrà comunicare:

- **Dati completi dell'Assicurato che necessita di Assistenza;**
- **Indirizzo del luogo in cui si trova l'Abitazione;**
- **Descrizione del problema tecnico per cui necessita l'erogazione delle prestazioni e ogni notizia utile per l'Assistenza;**
- **prestazioni richieste;**

- **Recapito telefonico sul quale la Struttura Organizzativa provvederà a richiamarlo nel corso dell'assistenza.**

La Struttura Organizzativa, al fine di poter erogare le prestazioni previste dall'Assicurazione, deve effettuare il trattamento dei dati dell'Assicurato e a tal fine necessita, ai sensi della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, del suo consenso. Pertanto, l'Assicurato, contattando o facendo contattare la Struttura Organizzativa, fornisce liberamente il proprio consenso al trattamento dei Suoi dati, così come indicato nell'informativa al trattamento dei dati di seguito riportata.

In caso di oggettiva e comprovata impossibilità, dovuta a cause di forza maggiore o a un comprovato disservizio della Struttura Organizzativa, l'Assicurato potrà richiedere il rimborso per le spese sostenute in ragione delle iniziative non previamente autorizzate dalla Struttura Organizzativa, nei casi e nei limiti previsti dalla presente Assicurazione. A tal fine, l'Assicuratore chiederà all'Assicurato l'invio, secondo le modalità indicate nell'art. 13 della Sezione "Disposizioni che regolano l'Assicurazione", delle fatture o ricevute fiscali e di ogni ulteriore documentazione utile a provare il Sinistro e le prestazioni da parte di fornitori che l'Assicurato abbia reperito autonomamente.

QUANDO E COME PAGARE IL PREMIO

Art. 9 – Premio dell'Assicurazione

L'Assicurazione collettiva è stipulata dal Contraente per conto altrui ai sensi dell'art. 1891 del Codice Civile e ne assume i relativi oneri e costi, rinunciando a richiedere il rimborso del Premio all'Assicurato che per tanto nulla deve corrispondere alla Compagnia a titolo di Premio.

QUANDO COMINCIA E QUANDO FINISCE LA COPERTURA

Art. 10 – Decorrenza, durata e cessazione della copertura assicurativa

La copertura assicurativa delle singole attivazioni decorre dalle ore 24.00 del giorno indicato nel Modulo di Inserimento, che corrisponde alla data di attivazione del Contratto Tuttofare Plus tra il Contraente e l'Assicurato e a condizione che il relativo Premio sia stato pagato, altrimenti resta sospesa fino alle ore 24.00 del giorno di pagamento, momento a partire dal quale ha effetto e sempreché il nominativo dell'Assicurato sia stato comunicato dal Contraente a MAPFRE ASISTENCIA.

La copertura assicurativa:

- a) **ha una durata pari a 24 mesi;**
- b) **non si rinnova alla scadenza.**

La copertura assicurativa, oltre che alla scadenza naturale sopra indicata, cessa anticipatamente, senza diritto al rimborso del Premio non goduto in caso di:

- a) cessazione per qualsiasi causa del Contratto Tuttofare Plus;
- b) cessazione per qualsiasi causa del contratto di assicurazione collettiva tra Iberdrola Italia S.r.l. e MAPFRE ASISTENCIA S.A.

DISPOSIZIONI CHE REGOLANO L'ASSICURAZIONE

Art. 11 – Assicurazione per conto altrui

L'Assicurazione è stipulata dal Contraente per conto altrui ai sensi dell'art. 1891 del Codice Civile in favore degli Assicurati; il Contraente rinuncia espressamente alla facoltà di richiedere agli Assicurati il rimborso del Premio versato per loro conto.

Ai sensi dell'art. 1891 del Codice Civile, il Contraente adempie agli obblighi derivanti dall'Assicurazione, salvo quelli che per loro natura devono essere adempiuti dall'Assicurato, quali ad esempio la denuncia del Sinistro.

I diritti derivanti dall'Assicurazione, tra cui l'Indennizzo in caso di Sinistro, spettano all'Assicurato e il Contraente, anche se in possesso della Polizza, non può farli valere senza espresso consenso dell'Assicurato stesso.

All'Assicurato sono opponibili le eccezioni che si possono opporre al Contraente in dipendenza dell'Assicurazione.

Art. 12 – Diritto di surrogazione

Ai sensi dell'art. 1916 del Codice Civile, l'Assicuratore è surrogato, fino alla concorrenza dell'ammontare dell'indennità corrisposta all'Assicurato, nei diritti di questo verso i terzi responsabili. Ad esempio, in caso di danno alla caldaia da parte di un terzo l'Assicuratore subentra all'Assicurato nell'azione di richiesta di risarcimento del danno nei confronti del responsabile dell'evento che ha causato il Sinistro.

Salvo il caso di dolo, la surrogazione non ha luogo se il danno è causato dai figli, dagli ascendenti, da altri parenti o da affini dell'Assicurato stabilmente con lui conviventi o da domestici.

Art. 13 – Comunicazioni – Elezione di domicilio

Tutte le comunicazioni dell'Assicurato relative all'Assicurazione dovranno essere effettuate per iscritto ai seguenti indirizzi:

MAPFRE ASISTENCIA S.A.

Strada Trossi, n. 66 – 13871 Verrone (BI)

Indirizzo PEC: info@cert.mapfreasistencia.it

Fax: 015/2559704

eventualmente anticipata via e-mail all'indirizzo: assistenza@mapfre.com.

Eventuali comunicazioni da parte dell'Assicuratore all'Assicurato saranno indirizzate al domicilio indicato da quest'ultimo al momento dell'attivazione della copertura assicurativa.

Le variazioni eventualmente intervenute nel domicilio di una delle parti e che non siano comunicate per iscritto secondo le modalità di cui al presente articolo non sono opponibili all'altra parte.

Art. 14 – Dichiarazioni relative alle circostanze del Rischio – Aggravamento o diminuzione del Rischio

Le dichiarazioni non veritiere, inesatte o le reticenze dell'Assicurato o del Contraente relative a circostanze che influiscono nella valutazione del Rischio da parte dell'Assicuratore (ad esempio impianti termici connessi alla rete la cui potenzialità termica sia superiore a 35 kW) possono comportare la perdita totale o parziale del diritto all'Indennizzo, nonché la stessa cessazione dell'Assicurazione ai sensi degli artt. 1892, 1893, 1894 del Codice Civile.

In caso di variazione del Rischio, quale, a titolo esemplificativo e non limitativo, aumento della potenzialità termica dell'impianto termico connesso alla rete, l'Assicurato e il Contraente ne dovranno dare immediata comunicazione scritta all'Assicuratore, secondo le modalità indicate all'art. 13 della Sezione "Disposizioni che regolano l'Assicurazione". In mancanza di tale comunicazione, verrà applicato quanto previsto dagli artt. 1897 e 1898 del Codice Civile.

In caso di diminuzione del Rischio l'Assicuratore è tenuto a ridurre il Premio a decorrere dalla scadenza del Premio o della rata di Premio successiva alla comunicazione dell'Assicurato o del Contraente, salvo la possibilità di recedere entro 2 mesi dalla comunicazione stessa.

In caso di aggravamento del Rischio, l'Assicuratore ha diritto di recedere dall'Assicurazione, con un preavviso al Contraente di almeno 60 giorni.

Qualora l'Assicurato o il Contraente non comunichino l'aggravamento all'Assicuratore, in caso di Sinistro, l'Assicuratore non pagherà l'Indennizzo nel caso in cui non avrebbe mai assicurato il Rischio alle condizioni aggravate. In alternativa l'Assicuratore potrà ridurre l'Indennizzo in proporzione al maggior Premio che avrebbe avuto diritto di esigere se avesse avuto conoscenza dell'aggravamento del Rischio.

Art. 15 – Altre assicurazioni

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1910 del Codice Civile, l'Assicurato e il Contraente devono comunicare prontamente e per iscritto a MAPFRE ASISTENCIA l'esistenza e/o la successiva stipulazione di altre assicurazioni a favore dell'Assicurato medesimo aventi per oggetto lo stesso Rischio, sottoscritta relativamente allo stesso Animale, anche se da soggetto diverso dall'Assicurato o dal Contraente, pena la decadenza dal diritto all'Indennizzo.

In caso di Sinistro, l'Assicurato deve dare avviso di tale circostanza ad ogni impresa assicuratrice e specificamente a MAPFRE ASISTENCIA, secondo le modalità indicate all'art. 13 della Sezione "Disposizioni che regolano l'Assicurazione", nel termine di 3 giorni da quello in cui il Sinistro si è verificato o l'Assicurato ne è venuto a conoscenza. L'Assicurato potrà richiedere l'Indennizzo ad ogni impresa assicuratrice con cui ha stipulato un'assicurazione per il medesimo Rischio; le somme rimosse però non potranno superare il valore del danno subito.

Art. 16 – Cessione dei diritti

L'Assicurato e il Contraente non potranno, in alcun modo cedere, trasferire a terzi, il contratto di Assicurazione ed i diritti ed obblighi derivanti da esso e dalla copertura assicurativa o costituire sugli stessi vincoli a favore di terzi, salvo diverso accordo scritto con l'Assicuratore.

Art. 17 – Prescrizione

I diritti dell'Assicurato derivanti dalla presente Assicurazione si prescrivono nel termine di 2 anni dalla data in cui si è verificato il Sinistro, ovvero il fatto su cui il diritto si fonda (art. 2952 del Codice Civile).

Art. 18 – Rinvio alle norme di legge – Legge applicabile e giurisdizione

Per tutto quanto non è qui diversamente regolato, valgono le norme di legge.

La Legge applicabile al presente contratto di Assicurazione è quella italiana. Tutte le controversie relative al presente contratto di Assicurazione saranno soggette esclusivamente alla giurisdizione italiana.

Art. 19 – Foro competente

Per qualsiasi controversia tra l'Assicurato e l'Assicuratore concernente o comunque connessa alla validità, efficacia,

interpretazione, esecuzione e risoluzione dell'Assicurazione sarà competente il Foro del luogo di residenza o domicilio dell'Assicurato stesso.

RECLAMI

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale di Assicurazione potranno essere inoltrati per iscritto all'Assicuratore all'Ufficio Reclami con le seguenti modalità:

- lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, a MAPFRE ASISTENCIA, Strada Trossi, 66 – 13871 Verrone (BI)
- telefax al numero +39 015 2558156
- e-mail all'indirizzo ufficio.reclami@mapfre.com
- PEC all'indirizzo ufficio.reclami@cert.mapfreasistencia.it. I reclami dovranno contenere:
 - nome, cognome e domicilio del reclamante con recapito telefonico
 - il numero di polizza e/o il numero di sinistro e la data dell'evento;
 - individuazione dei soggetti di cui si lamenta l'operato
 - breve ed esaustiva descrizione del motivo della lamentela
 - ogni documento utile per descrivere compiutamente le circostanze.

In caso di assenza di riscontro entro il termine di 45 giorni o qualora il reclamante non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo, potrà rivolgersi all'IVASS – Servizio Tutela Utenti – Via del Quirinale, n. 21 – 00187 Roma (Italia), fax +39 06 42 133 745 o +39 06 42 133 353, PEC ivass@pec.ivass.it.

I reclami indirizzati all'IVASS dovranno contenere, oltre a quanto sopra indicato, copia del reclamo presentato a MAPFRE ASISTENCIA e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa, e dovranno essere effettuati secondo il modello reperibile sul sito dell'Ivass www.ivass.it o sul sito www.mapfre-assistance.it alla sezione Reclami.

In caso di liti transfrontaliere in cui sia parte, il reclamante avente il domicilio in Italia può presentare il reclamo:

- direttamente all'Autorità di vigilanza competente del paese dello Stato membro in cui ha sede legale l'impresa di assicurazioni che ha stipulato il contratto (rintracciabile accedendo al sito: <http://www.ec.europa.eu/fin-net>). L'autorità di vigilanza del Paese d'origine dell'Assicuratore è il "Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones" (DGSFP) (Servizio per i reclami della Direzione generale per le assicurazioni e i Fondi pensione), c/o Paseo de la Castellana 44, 28046, Madrid (Spagna);
- all'IVASS che provvede all'inoltro alla suddetta Autorità, dandone notizia al reclamante.
Maggiori informazioni sulla procedura di reclamo sono disponibili sul sito internet www.ivass.it.

Per il reclamante è inoltre possibile, e a volte necessario, rivolgersi, secondo le disposizioni e nei casi previsti dalla legge, a sistemi alternativi di risoluzione delle controversie quali.

- mediazione: le parti si avvalgono dell'intervento di un terzo imparziale (mediatore) che le assiste sia nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, sia nella formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa, come previsto dal Decreto Legislativo n. 28 del 4 marzo 2010; la richiesta di mediazione si deve attivare prima dell'introduzione di un processo civile rivolgendosi ad uno degli Organismi di Mediazione iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia;
- negoziazione assistita: accordo mediante il quale le parti in conflitto, assistite dai propri legali, convengono di cooperare in buona fede e con lealtà per risolvere in via amichevole la controversia, ai sensi della Legge n. 162 del 10 novembre 2014;
- arbitrato, ove previsto dal contratto di assicurazione: affidamento della definizione della controversia ad arbitri nominati dalle parti. Resta salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria.

INFORMATIVA RELATIVA ALLA PROTEZIONE DEI DATI

Il Regolamento Europeo 27 aprile 2016, n. 679, in materia di protezione dei dati (di seguito anche "GDPR") e le relative norme di recepimento nazionale, prevedono in capo a MAPFRE ASISTENCIA S.A., con sede secondaria in Italia in Strada Trossi 66 – 13871 Verrone (BI), (brevemente "MAPFRE ASISTENCIA"), in qualità di titolare del trattamento, l'obbligo di fornire la presente informativa relativamente al trattamento di dati personali di persone fisiche volontariamente forniti, nonché di tutti i dati che potrebbero essere forniti o acquisiti presso terzi (di seguito i "Dati").

Il cliente e potenziale cliente o il contraente, l'assicurato e i beneficiari del contratto assicurativo (di seguito l'"Interessato"),

attraverso la ricezione del presente documento, vengono informati in merito al trattamento dei Dati forniti a MAPFRE ASISTENCIA:

- direttamente o attraverso un suo intermediario
- attraverso conversazioni telefoniche, eventualmente registrate,
- come conseguenza della navigazione su pagine Internet
- tramite app di messaggistica;
- tramite altri mezzi,

per l'elaborazione della proposta o offerta del prodotto assicurativo, per la stipula e/o per la gestione ed esecuzione di un contratto assicurativo, per la richiesta di qualsiasi servizio o prodotto; tale trattamento potrà avvenire anche dopo il termine del rapporto precontrattuale e/o contrattuale e potrà includere, se del caso, qualsiasi comunicazione o trasferimento di dati verso paesi terzi che possa essere effettuato per le finalità descritte nell'Informativa

Supplementare, relativa alla protezione dei dati, consultabile al seguente link <http://www.mapfre-assistance.it/privacy.html>.

Le telefonate tra l'Interessato e MAPFRE ASISTENCIA potranno essere registrate per motivi di sicurezza o di corretta gestione del rapporto contrattuale o del sinistro e per finalità di miglioramento del servizio di customer care. Pertanto, la prosecuzione delle chiamate a seguito dell'ascolto da parte del chiamante dell'informativa concernente la suddetta possibilità sottintende il rilascio da parte di questi del consenso al trattamento dei Dati personali che verranno forniti all'operatore. La registrazione delle telefonate avverrà a mezzo di un sistema automatizzato, che registrerà le chiamate. Le registrazioni saranno archiviate con accesso riservato ed in nessun modo disponibile, salvo che a operatori espressamente autorizzati per le finalità sottese alla registrazione.

Nel caso in cui i Dati forniti si riferiscano ad una persona fisica terza, diversa dall'Interessato, quest'ultimo garantisce di aver ottenuto il previo consenso della parte terza, per la comunicazione ed utilizzo dei suddetti Dati, e che la stessa sia stata informata delle finalità del trattamento dei Dati, delle comunicazioni e degli altri termini stabiliti nel presente documento e nell'Informativa Supplementare relativa alla protezione dei Dati.

L'Interessato dichiara di avere l'età legalmente prevista per il rilascio del consenso. Nel caso in cui i Dati forniti appartengano a minori rispetto a tale età, in qualità di genitore o tutore del minore, lo stesso autorizza il trattamento di tali Dati, compresi, se del caso, quelli relativi allo stato di salute, per le finalità gestionali descritte nel presente documento e nell'Informativa Supplementare, relativa alla protezione dei Dati, consultabile al seguente link <http://www.mapfre-assistance.it/privacy.html>.

L'Interessato garantisce l'esattezza e la veridicità dei Dati forniti, impegnandosi a mantenerli regolarmente aggiornati e a comunicare a MAPFRE ASISTENCIA qualsiasi variazione degli stessi.

Informazioni essenziali relative alla protezione dei Dati	
Titolare del trattamento	MAPFRE ASISTENCIA S.A.
Finalità del trattamento	• Elaborazione e gestione della proposta o offerta di un prodotto assicurativo. Stipula, gestione ed esecuzione del contratto assicurativo; eventuale rinnovo della polizza assicurativa; gestione e liquidazione dei sinistri; ogni altra attività attinente esclusivamente all'esercizio dell'attività assicurativa e riassicurativa; elaborazione dei profili per l'adeguata esecuzione del contratto assicurativo. • Gestione integrale e centralizzata delle relazioni col Gruppo MAPFRE. • Comunicazione, promozione commerciale e vendita di prodotti e servizi assicurativi di MAPFRE ASISTENCIA per lo stesso ramo assicurativo del prodotto per la commercializzazione del quale l'Interessato abbia già fornito i propri recapiti; analisi della qualità percepita dal cliente in merito a prodotti e/o servizi resi da MAPFRE ASISTENCIA per la gestione ed esecuzione del contratto assicurativo. • Previo consenso, ricerche di mercato o comunicazioni commerciali; invio di materiale pubblicitario, vendita a distanza; invio di informazioni e pubblicità concernenti i prodotti e i servizi del Gruppo MAPFRE. • Esecuzione degli obblighi di legge, regolamentari e conservativi.
Legittimazione	Esecuzione del contratto assicurativo; consenso; legittimo interesse; obblighi di legge.

Destinatari	I Dati dell'Interessato: potranno essere conosciuti all'interno di MAPFRE ASISTENCIA, nonché dagli addetti facenti parte della cosiddetta "catena assicurativa"; potranno essere comunicati a soggetti necessari alla prestazione delle attività necessarie alla gestione del rapporto precontrattuale e contrattuale, nonché a terzi debitamente nominati come responsabili, al Gruppo MAPFRE, ad Organi di Vigilanza e Controllo, enti od organismi titolari di banche dati nei confronti dei quali la comunicazione dei Dati è obbligatoria, organismi associativi propri del settore assicurativo e società che erogano servizi a favore di MAPFRE ASISTENCIA. I Dati potranno essere trasferiti verso paesi terzi secondo quanto indicato nell'Informativa Supplementare.
Diritti dell'Interessato	È possibile esercitare i seguenti diritti: accesso, rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento, portabilità e opposizione, meglio dettagliati nell'Informativa Supplementare relativa alla protezione dei Dati.
Informazioni aggiuntive	Per informazioni aggiuntive prendere visione dell'Informativa Supplementare, relativa alla protezione dei Dati, consultabile al seguente link http://www.mapfre-assistance.it/privacy.html.

In ogni caso, l'Interessato potrà revocare i consensi prestati in qualsiasi momento, secondo quanto specificato nell'Informativa Supplementare, relativa alla protezione dei Dati, consultabile al seguente link <http://www.mapfre-assistance.it/privacy.html>.