

# CASA FWA HOME SAFE



## SET INFORMATIVO ASSICURAZIONE AXA PARTNERS ITALIA ASSISTENZA CASA E DIGITALE

EDIZIONE DICEMBRE 2023

Il presente Set Informativo contiene:  
il Documento Informativo Precontrattuale (DIP),  
il Documento Informativo Precontrattuale Aggiuntivo (DIP Aggiuntivo),  
le Condizioni Contrattuali comprensive di glossario  
e l'informativa sulla privacy.

In collaborazione con



# INDICE

|                                                                                               |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>DOCUMENTO INFORMATIVO DEI CONTRATTI DI ASSICURAZIONE DANNI (DIP)</b>                       | <b>2</b>  |
| <b>DOCUMENTO INFORMATIVO AGGIUNTIVO DEI CONTRATTI DI ASSICURAZIONE DANNI (DIP AGGIUNTIVO)</b> | <b>3</b>  |
| <b>CONDIZIONI CONTRATTUALI ASSICURAZIONE PER L'ABITAZIONE E DIGITALE</b>                      | <b>8</b>  |
| <b>GLOSSARIO</b>                                                                              | <b>8</b>  |
| <b>NORME CHE REGOLANO I RAPPORTI CON L'ASSICURATO</b>                                         | <b>9</b>  |
| Art. 1 DICHIARAZIONI RELATIVE ALLE CIRCOSTANZE DEL RISCHIO                                    | 9         |
| Art. 2 ALTRE ASSICURAZIONI                                                                    | 9         |
| Art. 3 DURATA DELLA COPERTURA                                                                 | 9         |
| Art. 4 LIMITI DI ESPOSIZIONE E LORO SUPERAMENTO                                               | 9         |
| Art. 5 MANCATO UTILIZZO DELLE PRESTAZIONI E LIMITI DI RESPONSABILITÀ                          | 9         |
| Art. 6 TERMINE DI PRESCRIZIONE                                                                | 9         |
| Art. 7 RIMBORSO DELLE SOMME SPESE PER PRESTAZIONI INDEBITAMENTE RICEVUTE                      | 9         |
| Art. 8 VALUTA DI PAGAMENTO                                                                    | 9         |
| Art. 9 ASSICURATI                                                                             | 9         |
| Art. 10 FORO COMPETENTE - CONTROVERSIE CON GLI ASSICURATI                                     | 9         |
| Art. 11 RECLAMI                                                                               | 9         |
| <b>ASSISTENZA ABITAZIONE</b>                                                                  | <b>10</b> |
| Art. 12 ESTENSIONE TERRITORIALE                                                               | 10        |
| Art. 13 OPERATIVITÀ DELLA POLIZZA                                                             | 10        |
| Art. 14 PRESTAZIONI GARANTITE                                                                 | 10        |
| <b>ASSISTENZA DIGITALE</b>                                                                    | <b>10</b> |
| Art. 15 ESTENSIONE TERRITORIALE                                                               | 10        |
| Art. 16 OPERATIVITÀ DELLA GARANZIA                                                            | 10        |
| Art. 17 OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE                                                            | 11        |
| <b>COSA NON È ASSICURATO</b>                                                                  | <b>11</b> |
| Art. 18 ESCLUSIONI RELATIVE ALLA SEZIONE ASSISTENZA ALL'ABITAZIONE                            | 11        |
| Art. 19 ESCLUSIONI RELATIVE ALLA SEZIONE ASSISTENZA DIGITALE                                  | 12        |
| <b>COSA FARE IN CASO DI SINISTRO</b>                                                          | <b>12</b> |
| Art. 20 OBBLIGHI IN CASO DI SINISTRO DI ASSISTENZA ALL'ABITAZIONE                             | 12        |
| Art. 21 OBBLIGHI IN CASO DI SINISTRO ASSISTENZA DIGITALE                                      | 12        |
| <b>INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI</b>                                         | <b>13</b> |

## Assicurazione ASSISTENZA ALL'ABITAZIONE

Documento informativo precontrattuale relativo al prodotto assicurativo

Compagnia: Inter Partner Assistance S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia -

100% AXA Partners Holding S.A. - Via Carlo Pesenti 121 - 00156 Roma

Iscritta in Italia all'albo imprese IVASS n. I.00014 - Registro delle Imprese di Roma

RM Numero REA 792129 - Part. I.V.A. 04673941003 - Cod. Fisc. 03420940151

Prodotto: ASSISTENZA ABITAZIONE E ASSISTENZA DIGITALE



Le informazioni precontrattuali e contrattuali complete relative al prodotto sono fornite in altri documenti

### Che tipo di assicurazione è?

Questa polizza presenta una serie di garanzie per tutelare la casa dell'assicurato



#### Che cosa è assicurato?

##### ✓ Assistenza all'abitazione

La copertura assicurativa include l'invio, in caso di urgenza a causa di guasti, di un elettricista, di un fabbro/falegname, di un vetraio/serrandista, di un termoidraulico. Sono previste altre prestazioni come l'invio di una guardia giurata presso l'abitazione a seguito di furto che abbia danneggiato i mezzi di chiusura, il rientro anticipato o la sistemazione provvisoria in albergo in caso di danni all'abitazione.

##### ✓ Assistenza Digitale

La copertura assicurativa include l'intervento dell'assistenza in remoto e dell'assistenza tecnica a domicilio per il ripristino dell'operatività degli apparati digitali "Home", "Mobile" e della rete domestica.



#### Che cosa non è assicurato?

Sono sempre esclusi i danni commessi con dolo dell'assicurato. Di seguito alcune delle principali esclusioni:

##### Assistenza all'abitazione

**X** eruzioni vulcaniche, terremoti, trombe d'aria, uragani, alluvioni, inondazioni, maremoti, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturale.

##### Assistenza Digitale

**X** mancanza di servizio internet causa disservizio temporaneo o sospensione/limitazione dell'erogazione da parte del gestore per motivi tecnico/amministrativi.



#### Ci sono limiti di copertura?

In polizza e nelle Condizioni Generali di Assicurazione sono indicati i limiti previsti dal contratto per le singole garanzie.

##### ! Assistenza all'abitazione

La copertura assicurativa prevede un massimo 3 sinistri per anno.

- Invio elettricista: Limite €200 per sinistro
- Invio fabbro/falegname: Limite €200 per sinistro
- Invio vetraio/serrandista: Limite €200 per sinistro
- Invio termoidraulico: Limite €200 per sinistro
- Invio guardia giurata: Limite €1.000 per sinistro
- Rientro anticipato: Limite €500 per sinistro
- Sistemazione provvisoria d'emergenza: Limite €1.500 per sinistro

##### ! Digital assistance

Massimo 2 interventi per anno sugli apparati "Mobile" e massimo 3 interventi per anno sugli apparati "Home".



#### Dove vale la copertura?

Ferme le eventuali limitazioni territoriali previste per le singole prestazioni, l'assicurazione è valida per i sinistri avvenuti nella Repubblica Italiana, compresi la Repubblica di San Marino e lo Stato della Città del Vaticano.



#### Che obblighi ho?

Il Contraente ha il dovere di fare dichiarazioni veritiere, esatte e complete sul rischio da assicurare. Dichiarazioni non veritiere, inesatte o reticenti, o l'omessa comunicazione dell'aggravamento del rischio, possono comportare la cessazione della polizza, il mancato pagamento o il pagamento in forma ridotta del danno. In caso di sinistro inoltre, l'assicurato deve darne avviso tempestivamente all'assicuratore, con le modalità indicate in polizza, fornendo l'eventuale documentazione richiesta insieme ad ogni informazione utile alla definizione del sinistro.



#### Quando comincia la copertura e quando finisce?

La polizza collettiva decorre dalle ore 24:00 del 14 Novembre 2023 e ha durata annuale. È facoltà del Contraente rinnovare la polizza annualmente. La copertura per ogni aderente ha durata 24 mesi e inizia dalla data di comunicazione alla Compagnia dell'adesione a un contratto Tiscali.



#### Come posso disdire la polizza?

L'accesso alla copertura da parte dell'Assicurato avviene previa adesione al contratto Tiscali; nel caso in cui l'assicurato disdica tale contratto, la data di cessazione viene considerata come ultimo giorno utile alla erogazione delle prestazioni assicurative, salvo i casi per i quali sia stata già avanzata richiesta di assistenza.

# Assicurazione ASSISTENZA ALL'ABITAZIONE

Documento informativo precontrattuale aggiuntivo per i prodotti assicurativi danni  
(DIP aggiuntivo Danni)



## Inter Partner Assistance S.A. – Rappresentanza Generale per l'Italia ASSISTENZA ABITAZIONE E ASSISTENZA DIGITALE

Ottobre 2023

Il presente documento contiene informazioni aggiuntive e complementari rispetto a quelle contenute nel documento informativo precontrattuale per i prodotti assicurativi danni (DIP Danni), per aiutare il potenziale Assicurato a capire più nel dettaglio le caratteristiche del prodotto, gli obblighi contrattuali e la situazione patrimoniale dell'impresa.

**Inter Partner Assistance S.A.**, Compagnia Internazionale di Assicurazioni e Riassicurazioni, con sede in Belgio, Bruxelles, 7 boulevard du Régent, capitale sociale € 61.702.613 al 100% AXA Partners Holding S.A., opera in Italia in regime di stabilimento. Il contratto viene stipulato dalla Rappresentanza Generale per l'Italia con sede e Direzione Generale in Italia, Via Carlo Pesenti 121 - 00156 Roma, tel. 06 42118.1. Sito internet: [www.axapartners.it](http://www.axapartners.it) – e-mail: [direzione.italia@ip-assistance.com](mailto:direzione.italia@ip-assistance.com) - indirizzo pec: [ipaassicurazioni@pec.it](mailto:ipaassicurazioni@pec.it)  
Inter Partner Assistance S.A., è stata autorizzata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia con D.M. 19 ottobre 1993 (G.U. del 23.10.1993 n.250). Numero di iscrizione all'Albo Imprese di Assicurazione e Riassicurazione: I.00014. Part. I.V.A. 04673941003 – Cod. Fisc. 03420940151. Inter Partner Assistance S.A. è assoggettata alla vigilanza della BNB (Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14 BE-1000 Bruxelles).

Il patrimonio netto di Inter Partner Assistance S.A. è pari a € 176.718.675, e comprende il capitale sociale pari a € 61.702.613 e le riserve patrimoniali pari a € 13.913.888. L'indice di solvibilità di Inter Partner Assistance S.A. relativo all'intera gestione danni, ossia il rapporto tra l'ammontare del margine di solvibilità disponibile e l'ammontare del margine di solvibilità richiesto dalla normativa vigente, è pari a 121.30%. Per informazioni patrimoniali sulla società (relazione sulla solvibilità e sulla condizione finanziaria dell'impresa) è possibile consultare il sito: [www.axapartners.it](http://www.axapartners.it)

Al contratto si applica la legge italiana.



### Che cosa è assicurato?

#### Assistenza all'Abitazione

La Società tramite la Centrale Operativa organizza ed eroga, 24 ore su 24, le seguenti prestazioni:

**Invio di un Eletttricista in caso di urgenza:** Qualora l'Assicurato necessiti di un elettricista in caso di mancanza della corrente elettrica in tutti i locali dell'abitazione a causa di guasti agli interruttori di accensione, impianti di distribuzione interna o prese di corrente non causati da sua imperizia o negligenza, la Centrale Operativa invierà un elettricista convenzionato.

**Invio di un Fabbro/Falegname:** Qualora l'Assicurato necessiti di un fabbro/falegname in caso di:

- furto, smarrimento, rottura delle chiavi o guasto della serratura, purché non elettronica;
  - furto tentato o consumato, incendio, esplosione o scoppio che comprometta in modo grave la funzionalità della porta di accesso e pregiudichi la sicurezza dell'abitazione;
- la Centrale Operativa invierà un fabbro/falegname convenzionato.

**Invio di un Vetraio/Serrandista in caso di urgenza:** Qualora l'Assicurato necessiti di un vetraio/serrandista in caso di rottura di un vetro della porta d'ingresso o delle finestre dell'abitazione a seguito di furto o tentato furto, la Centrale Operativa invierà un vetraio convenzionato.

**Invio di un Termoidraulico:** Qualora l'Assicurato necessiti di un termoidraulico, in caso di mancato funzionamento di apparecchiature a gas per il riscaldamento (< 35 kw: caldaia, dello scaldabagno o del boiler) o piano cottura, la Centrale Operativa invierà un termoidraulico o un tecnico gas convenzionato.

**Invio di una Guardia Giurata:** Qualora l'Assicurato necessiti di una guardia giurata presso la propria abitazione a seguito di furto o tentato furto che abbia pregiudicato il funzionamento dei mezzi di chiusura atti a garantirne la sicurezza ed esista l'oggettivo rischio di furto o atti vandalici, la Centrale Operativa invierà nel minor tempo possibile una guardia giurata convenzionata.

**Rientro anticipato:** Qualora l'Assicurato in viaggio abbia necessità di rientrare immediatamente presso la propria abitazione danneggiata a seguito di furto, tentato furto, incendio, esplosione, scoppio o allagamento che abbiano causato danni di gravità tale da richiedere la sua presenza sul posto, la Centrale Operativa fornirà un biglietto di viaggio per rientrare al suo domicilio (ferroviario di prima classe o aereo classe economica o altro mezzo a proprio insindacabile giudizio).

**Sistemazione provvisoria d'emergenza:** Qualora l'Assicurato, a seguito di furto, tentato furto, incendio, esplosione, scoppio o allagamento presso la propria abitazione necessiti, per obiettive ragioni d'inagibilità, di una sistemazione alternativa, la Centrale Operativa provvederà alla prenotazione e sistemazione dell'Assicurato e dei familiari in un albergo nei pressi dell'abitazione.

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Digital Assistance</b> | <p>La Società tramite la Centrale Operativa organizza ed eroga, le seguenti prestazioni:</p> <p><b>Ripristino dell'operatività dell'Apparato Digitale "Home" e dell'Apparato Digitale "Mobile"</b><br/>Qualora l'Assicurato, a causa di malfunzionamento del proprio Apparato Digitale, necessiti di aiuto per ripristinarne l'operatività e se necessario riconfigurarla, potrà contattare la Centrale Operativa che prenderà in carico la richiesta con l'obiettivo di identificare il tipo di problema.</p> <p><b>Ripristino dell'operatività della Rete Domestica (Apparato Digitale "Home")</b><br/>Qualora l'Assicurato a causa di malfunzionamento della propria Rete Domestica necessiti di aiuto per ripristinare la connessione e riconfigurare la propria rete internet, potrà contattare la Centrale Operativa che prenderà in carico la richiesta con l'obiettivo di identificare il tipo di problema.</p> <p><b>Intervento a seguito di virus (sull'Apparato Digitale "Home" e sull'Apparato Digitale "Mobile")</b><br/>In caso di malfunzionamento imputabile a un virus o malware, qualora l'Assicurato necessiti di supporto alla rimozione dello stesso, e alla eventuale installazione di programmi antivirus, potrà contattare la Centrale Operativa che prenderà in carico la richiesta con l'obiettivo di identificare il tipo di problema.</p> |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  <b>Che cosa NON è assicurato?</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Esclusioni Assistenza all'abitazione</b>                                                                         | <p>1) Le prestazioni non sono dovute per eventi provocati o dipendenti da:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) eruzioni vulcaniche, terremoti, trombe d'aria, uragani, alluvioni, inondazioni, maremoti, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturale;</li> <li>b) sviluppo comunque insorto, controllato o meno, di energia nucleare o di radioattività;</li> <li>c) dolo o colpa grave dell'Assicurato, compreso il suicidio o tentato suicidio;</li> <li>d) atti di pura temerarietà dell'Assicurato;</li> <li>e) stato di ebbrezza, uso non terapeutico di psicofarmaci nonché uso di stupefacenti e allucinogeni;</li> <li>f) eventi il cui accadimento sia fuori dal periodo di copertura;</li> </ul> <p>La Società non si assume responsabilità per eventuali restrizioni o condizioni particolari stabilite dai fornitori, nonché per eventuali danni da questi provocati.</p> <p>La Società non riconosce e quindi non rimborsa spese per interventi non autorizzati preventivamente dalla Centrale Operativa, salvo i casi verificatisi a causa di forza maggiore e ritenuti tali ad insindacabile giudizio della Società.</p> <p>Nessun (ri)assicuratore sarà tenuto a fornire una copertura, a pagare un sinistro o a fornire una prestazione a qualsiasi titolo nel caso in cui la fornitura di tale copertura, il pagamento di tale sinistro o la fornitura di tale servizio esponga l'/il (ri)assicuratore ad una qualsiasi sanzione o restrizione in virtù di una risoluzione delle Nazioni Unite o in virtù delle sanzioni, leggi o embarghi commerciali ed economici dell'Unione Europea, del Regno Unito o degli Stati Uniti d'America.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Esclusioni Assistenza Digitale</b>                                                                               | <p>La Società non è tenuta a fornire prestazioni o indennizzi per tutti i sinistri provocati o dipendenti da:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– mancanza di servizio internet causa disservizio temporaneo o sospensione/limitazione dell'erogazione da parte del gestore per motivi tecnico/amministrativi;</li> <li>– qualità della rete inferiore ai requisiti indicati e necessari per procedere con l'intervento da remoto, ovvero una connessione almeno 2 mbps download, 0,80 mbps upload;</li> <li>– impianto telefonico su cui è avvenuto un intervento di adeguamento da parte di un operatore telefonico, al fine di abilitare il proprio specifico servizio (es. ribaltamento prese in ambito voip o adeguamento per passaggio da rame a fibra);</li> <li>– interruzione di fornitura elettrica da parte del gestore;</li> <li>– apparecchi e dispositivi che beneficiano ancora della garanzia originale del fabbricante, con l'eccezione dell'assistenza in caso di virus e di riconfigurazione;</li> <li>– dispositivi non certificati CE e quindi non ritenuti conformi a tutte le disposizioni comunitarie che prevedono il suo utilizzo o con prestazioni che potrebbero non essere supportate nel nostro Paese;</li> <li>– dispositivi brandizzati da gestore telefonico (su cui può intervenire esclusivamente chi eroga il servizio, come nel caso di device in comodato d'uso);</li> <li>– malfunzionamento della rete al di fuori dell'unità abitativa;</li> <li>– centraline telefoniche, sistemi di videosorveglianza professionali gestiti ed erogati da terze parti (come società di sorveglianza) che ne curano la manutenzione;</li> <li>– malfunzionamento causato da installazione non effettuata dal fornitore (se prevista o raccomandata dal produttore) o dall'utilizzo di accessori non autorizzati;</li> <li>– malfunzionamento dovuto a vizi di fabbricazione e i vizi occulti;</li> <li>– danno accidentale;</li> <li>– restrizioni o condizioni particolari stabilite dai fornitori, nonché per eventuali danni da questi provocati.</li> </ul> |



## Ci sono limiti di copertura?

### Limiti di copertura

Nelle Condizioni Generali di Assicurazione sono indicati i limiti previsti dal contratto per le singole garanzie.

#### Assistenza all'abitazione

La copertura assicurativa prevede un massimo 3 sinistri per anno.

- Invio elettricista: Limite €200 per sinistro
- Invio fabbro/falegname: Limite €200 per sinistro
- Invio vetraio/serrandista: Limite €200 per sinistro
- Invio termoidraulico: Limite €200 per sinistro
- Invio guardia giurata: Limite €1.000 per sinistro
- Rientro anticipato: Limite €500 per sinistro
- Sistemazione provvisoria d'emergenza: Limite €1.500 per sinistro

#### Digital assistance

Massimo 2 interventi per anno sugli apparati "Mobile" e massimo 3 interventi per anno sugli apparati "Home".



## Che obblighi ho? Quali obblighi ha l'impresa?

### Cosa fare in caso di sinistro?

#### Assistenza all'Abitazione

Per ogni richiesta di assistenza l'Assicurato dovrà contattare la Centrale Operativa è in funzione 24 ore su 24 per accogliere le richieste. Inoltre l'Assicurato dovrà comunicare:

- cognome e nome;
- luogo dal quale chiama e recapito telefonico al quale essere contattato;
- prestazione richiesta.

#### Assistenza Digitale

Le prestazioni devono essere richieste, direttamente alla Centrale Operativa nel momento in cui si verifica il sinistro. La Centrale Operativa è a disposizione dalle 9 alle 20 dal lunedì al venerdì dei giorni feriali e il sabato dalle 9 alle 13, per fornire immediatamente assistenza.

**Prescrizione:** I diritti derivanti dal contratto di assicurazione, fermo restando quanto stabilito dal primo comma dell'art. 2952 C.C., si prescrivono dopo due anni dal giorno in cui si è verificato il fatto su cui il diritto si fonda (art. 2952 C.C., 2° comma, così come modificato dalla Legge 27 ottobre 2008, n. 166).

Per le assicurazioni di responsabilità civile tale termine decorre dal giorno in cui il terzo danneggiato ha chiesto il risarcimento all'Assicurato o ha promosso contro di lui l'azione legale.

### Dichiarazioni inesatte o reticenti

Quando viene sottoscritto il contratto, l'assicurato ha il dovere di fare dichiarazioni veritiere, esatte e complete sul rischio da assicurare. Dichiarazioni non veritiere, inesatte o reticenti, o l'omessa comunicazione dell'aggravamento del rischio, possono comportare la cessazione della polizza, il mancato pagamento o il pagamento in forma ridotta del danno. È necessario fare particolare attenzione alla/e destinazione/i dichiarate in polizza in quanto se non veritiere o inesatte costituiscono la modifica del rischio. In caso di sinistro inoltre, l'assicurato deve darne avviso tempestivamente all'assicuratore, con le modalità indicate in polizza, fornendo l'eventuale documentazione richiesta insieme ad ogni informazione utile alla definizione del sinistro.

|  <b>Quando comincia la copertura e quando finisce?</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Durata</b>                                                                                                                           | La polizza collettiva decorre dalle ore 24:00 del 14 Novembre 2023 e ha durata annuale. È facoltà del Contraente rinnovare la polizza annualmente. La copertura per ogni aderente ha durata 24 mesi e inizia dalla data di comunicazione alla Compagnia dell'adesione a un contratto Tiscali. |
| <b>Sospensione</b>                                                                                                                      | Non è prevista la sospensione della polizza.                                                                                                                                                                                                                                                  |
|  <b>Come posso disdire la polizza?</b>                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Non vi sono ulteriori informazioni rispetto a quelle fornite nel DIP - Documento Informativo Precontrattuale                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|  <b>A chi è rivolto questo prodotto?</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Questa polizza presenta una serie di garanzie per tutelare la casa dell'assicurato.                                       |

| <b>COME POSSO PRESENTARE I RECLAMI E RISOLVERE LE CONTROVERSIE?</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>All'impresa assicuratrice</b>                                    | <p>Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri preliminarmente devono essere inoltrati per iscritto (posta, fax ed e.mail) a:<br/> Inter Partner Assistance S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia - Servizio Clienti, Casella Postale 20132, Via Eroi di Cefalonia, 00128 Spinaceto – Roma, numero fax 0039.06.48.15.811, e-mail: servizio.clienti@ip-assistance.com.</p> <p>L'Impresa gestisce il reclamo dando riscontro entro il termine massimo di 45 giorni dal ricevimento del medesimo.</p> <p>Alternativamente a quanto sopra, il reclamante – prima di adire l'Autorità Giudiziaria - in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, potrà anche avvalersi dei metodi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale e, nello specifico,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mediazione</li> <li>- negoziazione assistita</li> <li>- arbitrato</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>All'IVASS</b>                                                    | <p>Qualora il reclamante non abbia ricevuto risposta oppure ritenga la stessa non soddisfacente, prima di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, può scrivere all'IVASS (Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma; fax 06.42.133.745 o 06.42.133.353, <a href="mailto:ivass@pec.ivass.it">ivass@pec.ivass.it</a>) fornendo copia del reclamo già inoltrato all'impresa ed il relativo riscontro anche utilizzando il modello presente nel sito dell'IVASS alla sezione "Per il Consumatore - come presentare un reclamo".</p> <p>In conformità al disposto del Provvedimento IVASS n. 30 del 24 marzo 2015, il reclamante, prima di adire l'Autorità Giudiziaria, potrà rivolgersi all'IVASS; corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo eventualmente trattato dalla Compagnia e dei dati specificati all'art. 5 del predetto Regolamento, nei seguenti casi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- reclami relativi all'osservanza delle disposizioni del Codice delle Assicurazioni e delle relative norme di attuazione;</li> <li>- reclami per i quali il reclamante non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo, nonché quelli ai quali l'Impresa non ha dato riscontro entro il termine massimo di 45 giorni decorrenti dalla data di ricezione, inclusi quelli relativi alla gestione del rapporto contrattuale (segnatamente sotto il profilo dell'attribuzione di responsabilità, della effettività della prestazione, della quantificazione ed erogazione delle somme dovute all'avente diritto). In relazione alle controversie inerenti la quantificazione dei danni e l'attribuzione della responsabilità si ricorda che permane la competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria, oltre la facoltà di ricorrere a sistemi conciliativi ove esistenti. Non rientrano nella competenza dell'IVASS i reclami in relazione al cui oggetto sia stata già adita l'Autorità Giudiziaria.</li> </ul> <p>Per maggiori informazioni si rimanda a quanto presente nell'area Reclami del sito: <a href="http://www.axapartners.it">www.axapartners.it</a></p> <p>Eventuali reclami relativi alla mancata osservanza da parte della Compagnia, degli intermediari e dei periti assicurativi, delle disposizioni del Codice delle assicurazioni, delle relative norme di attuazione nonché delle norme sulla commercializzazione a distanza dei prodotti assicurativi possono essere presentati direttamente all'IVASS, secondo le modalità sopra indicate.</p> |

| COME POSSO PRESENTARE I RECLAMI E RISOLVERE LE CONTROVERSIE?                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PRIMA DI RICORRERE ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA è possibile, avvalersi di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, quali: |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Mediazione</b>                                                                                                                   | Interpellando un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito <a href="http://www.giustizia.it">www.giustizia.it</a> (Legge 9/8/2013, n. 98).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Negoziazione assistita</b>                                                                                                       | Tramite richiesta del proprio avvocato all'impresa assicuratrice.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie (Arbitrato)</b>                                                      | <p><b>Arbitrato irrituale:</b> laddove espressamente previsto dalle Condizioni Generali di Assicurazione, per controversie relative alla determinazione del valore del danno, che verranno devolute ai consulenti tecnici nominati da ciascuna delle Parti.</p> <p>Per attivare la procedura è necessario comunicare alla Compagnia la volontà di dare avvio alla stessa. La Compagnia provvederà a dare riscontro al richiedente indicando il nominativo del proprio consulente tecnico e la Procedura seguirà le modalità espressamente indicate nella relativa previsione di Polizza.</p> <p>Qualora per la risoluzione di eventuali controversie si dovesse ricorrere in arbitrato, così come regolamentato dall'articolo: "Procedura per la valutazione del danno (arbitrato irrituale)" delle Condizioni Generali di Assicurazione, si rammenta la possibilità in ogni caso di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria.</p> |

**PER QUESTO CONTRATTO L'IMPRESA NON DISPONE DI UN'AREA INTERNET RISERVATA (c.d. HOME INSURANCE), PERTANTO DOPO LA SOTTOSCRIZIONE NON POTRAI CONSULTARE TALE AREA, NÉ UTILIZZARLA PER GESTIRE TELEMATICAMENTE IL CONTRATTO MEDESIMO.**

## Glossario

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Assicurato:</b>         | il soggetto il cui interesse è protetto dall'assicurazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Assistenza:</b>         | l'aiuto tempestivo, in denaro o in natura, fornito all'Assicurato che si trovi in difficoltà a seguito del verificarsi di un sinistro, tramite la Centrale Operativa della INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. Rappresentanza Generale per l'Italia                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Centrale Operativa:</b> | la struttura organizzativa della INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. Rappresentanza Generale per l'Italia - Via Carlo Pesenti 121 - 00156 - Roma costituita da risorse umane ed attrezzature, in funzione 24 ore su 24 e tutti i giorni dell'anno, che provvede a garantire il contatto telefonico con l'Assicurato, organizzare gli interventi sul posto ed erogare, con costi a carico della Società, le prestazioni di assistenza previste in Polizza. |
| <b>Contraente:</b>         | il soggetto che stipula l'assicurazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Italia:</b>             | il territorio della Repubblica Italiana, la Repubblica di San Marino e lo Stato della Città del Vaticano.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Massimale:</b>          | la somma massima, stabilita nella Polizza, garantita dalla Società in caso di sinistro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Parti:</b>              | il Contraente e la Società.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Polizza:</b>            | il documento che prova il contratto di assicurazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Premio:</b>             | la somma dovuta dal Contraente alla Società.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Sinistro:</b>           | il verificarsi dell'evento dannoso, futuro ed incerto, per il quale è prestata l'assicurazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Società:</b>            | INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. Rappresentanza generale per l'Italia - Via Carlo Pesenti 121 - 00156 - Roma                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## Glossario - Assistenza all'Abitazione

|                           |                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Abitazione:</b>        | l'insieme dei locali costituenti l'intero fabbricato unifamiliare oppure una unità immobiliare, destinati a civile abitazione, ove ha il proprio domicilio.                                                                                   |
| <b>Allagamento:</b>       | eccesso o accumulo d'acqua al di fuori di bacini appositamente destinati alla sua raccolta.                                                                                                                                                   |
| <b>Assicurato:</b>        | il soggetto il cui interesse è protetto dall'assicurazione.                                                                                                                                                                                   |
| <b>Domicilio:</b>         | il luogo, nel paese di origine, dove l'Assicurato ha stabilito la sede principale dei suoi affari e interessi come risultante da certificato anagrafico.                                                                                      |
| <b>Esplosione:</b>        | lo sviluppo di gas o vapori ad alta temperatura e pressione, dovuto a reazione chimica che si autopropaga con elevata velocità.                                                                                                               |
| <b>Furto:</b>             | il reato previsto agli artt. 624 e 624-bis C.P., commesso da chiunque si impossessi della cosa mobile altrui, sottraendola a chi la detiene, al fine di trarne profitto per sé o per altri.                                                   |
| <b>Incendio:</b>          | la combustione, con fiamma, di beni materiali al di fuori di appropriato focolare, che può autoestendersi e propagarsi.                                                                                                                       |
| <b>Mezzi di chiusura:</b> | robusti serramenti in legno, materia plastica rigida, vetro antisfondamento, metallo o lega metallica chiusi con serrature, lucchetti, catenacci o altri idonei congegni manovrabili esclusivamente dall'interno. Inferriate fissate al muro. |
| <b>Paese di origine:</b>  | ai termini della presente Polizza si intende l'Italia.                                                                                                                                                                                        |
| <b>Residenza:</b>         | il luogo, nel paese di origine, dove l'Assicurato ha stabilito la sua dimora come risultante da certificato anagrafico.                                                                                                                       |
| <b>Scoppio:</b>           | il repentino dirompersi di contenitori per eccesso di pressione interna di fluidi non dovuto ad esplosione.                                                                                                                                   |

## Glossario - Assistenza Digitale

|                                  |                                                                                                                                                                |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Apparato Digitale "Home":</b> | apparecchi di rete fissa quali ad esempio computer, desktop, stampanti (sia wifi che usb), fax, scanner e multifunzione (cioè apparati che abbiano funzione di |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

stampa, scansione e fax), webcam, router e chiavette, smart tv, decoder, consolle da gaming, dispositivi di smarthome, di uso privato e di proprietà dell'assicurato.

Tale elenco è soggetto ad aggiornamenti/implementazioni legati ad eventuali sviluppi tecnologici che portino alla commercializzazione di nuovi dispositivi elettronici.

apparecchi mobili quali ad esempio computer portatili (netbook, laptop), tablet, phablet, smartphone, smartwatch; di uso privato e di proprietà dell'assicurato.

Tale elenco è soggetto ad aggiornamenti/implementazioni legati ad eventuali sviluppi tecnologici che portino alla commercializzazione di nuovi dispositivi elettronici.

### Apparato Digitale "Mobile":

**Assistenza Digitale:** attività che ha come scopo il ripristino, causa malfunzionamento, dell'operatività di un Apparato Digitale o software, incluso il supporto all'installazione e/o la loro (ri)configurazione. Tale operazione può avvenire tramite l'Assistenza in remoto o per mezzo di Assistenza tecnica a domicilio.

**Assistenza in remoto:** tipo di Assistenza Digitale che viene fornita telefonicamente, (con o senza il supporto di software dedicati come cobrowsing o videobrowsing), via chat oppure tramite mail.

Si specifica che per garantire un intervento da remoto con buona qualità audio/video sarà necessaria una connessione almeno 2 mbps download, 0,80 mbps upload.

**Cobrowsing:** software di assistenza tecnica evoluto che permette all'operatore di prendere possesso dell'apparato del cliente (ad esempio Pc) ed operare direttamente sullo stesso al fine di configurarlo o cambiarne le impostazioni.

**Danno accidentale:** il danno esteriormente constatabile, direttamente provocato da cause esterne, quali cadute o altri urti o rotture accidentali, che pregiudichi il funzionamento dell'Apparecchio garantito.

**Dispositivi** IPcam, sensori apertura/chiusura porte, smart switch, sensori di fumo, sensori di allagamento, termostato, valvole termostatiche, sensori di temperatura, sensori di movimento, lampadine intelligenti, serratura elettronica.

**Fibra:** servizio telefonico-internet che si avvale dell'utilizzo della fibra ottica. Porta a casa dell'utente un servizio dati e quindi necessita di un router capace di utilizzare questo tipo di segnale, tipicamente un apparato voip fornito dal gestore. Ci sono vari tipi di fibra. Il più comune è l'fttc (fibra fino al cabinet, l'ultima tratta di cavo rimane in rame, tipicamente l'impianto a casa del cliente rimane un impianto tradizionale), fttb (fibra fino al building, quindi fino al piano terra del palazzo da lì rimangono cavi in rame quindi l'impianto domestico rimane tradizionale), fthh (fibra home, cioè la fibra sostituisce il rame nell'impianto domestico).

**Impianto domestico:** in ambito digitale l'insieme di cavi e prese telefoniche nell'abitazione che ricevono il servizio adsl o fibra dall'esterno e lo trasmettono all'interno dell'abitazione. Tale servizio è generalmente garantito dal gestore del servizio telefonico solo fino alla prima presa (la più vicina rispetto all'ingresso dell'abitazione), il resto dell'impianto è responsabilità del cliente. Alcune volte l'impianto riceve invece il segnale da una sim dati. In ambito di assistenza digitale può essere necessario mandare un tecnico a riparare, modificare o potenziare l'impianto domestico al fine di estendere il servizio ad alcuni ambienti della casa, o migliorarne la fruibilità.

**Malfunzionamento:** il mancato funzionamento oppure il funzionamento difettoso o inadeguato di un Apparato Digitale

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        | "Home" e "Mobile" o della Rete Domestica, che non ne permetta le prestazioni abituali e conformi all'uso previsto dal venditore ma che non sia legato ad un danno accidentale.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Rete domestica:</b> | insieme delle connessioni wifi generate dagli apparati dell'utente nell'ambiente domestico, e dell'impianto domestico stesso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Rete Wifi:</b>      | modalità di collegamento ad internet senza cavi o fili di apparati. Tipicamente un apparato (router) si collega ad internet tramite rete fissa (DSL o fibra) o sim dati e genera un campo wifi a cui altri apparati si agganciano per condividere il collegamento (o connessione) ad internet del primo. Tale rete può essere protetta (gli apparati per collegarsi devono utilizzare una password) o libera. Le dimensioni e la potenza di una rete wifi variano, sono influenzati tra l'altro dallo spessore delle mura o da interferenze quali altre reti simili vicine. |
| <b>Spettrometro:</b>   | software di assistenza che permette, tramite lo smartphone del cliente, di analizzare i canali wifi presso il domicilio del cliente al fine di eliminare problemi dovuti a più wifi attivi sullo stesso canale, ed ottimizzare l'utilizzo degli apparati.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Ultimo miglio:</b>  | termine che si utilizza nelle telecomunicazioni per identificare l'ultimo parte della tratta di cavo (rame o fibra) che porta il servizio telefonico a casa del cliente. Il termine identifica la tratta che specificatamente va dall'armadio di strada alla prima presa telefonica dell'impianto domestico.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Videobrowsing:</b>  | software di assistenza tecnica evoluto che permette all'operatore di utilizzare la videocamera o la fotocamera dello smartphone del cliente per vedere gli apparati, l'impianto o i cavi inquadrati.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## NORME CHE REGOLANO I RAPPORTI CON L'ASSICURATO

### Art. 1 DICHIARAZIONI RELATIVE ALLE CIRCOSTANZE DEL RISCHIO

Le dichiarazioni inesatte o le reticenze della Contraente e dell'Assicurato relative a circostanze che influiscono sulla valutazione del rischio possono comportare la perdita totale o parziale del diritto all'indennizzo, nonché la stessa cessazione dell'Assicurazione, ai sensi degli artt.1892, 1893 e 1894 e 1898 C.C.

### Art. 2 ALTRE ASSICURAZIONI

L'Assicurato, a parziale deroga di quanto disposto dall'art.1910 C.C. è esonerato dalla preventiva comunicazione dell'esistenza o della successiva stipulazione di altre assicurazioni per gli stessi rischi. In caso di sinistro, l'Assicurato deve tuttavia darne avviso per iscritto a tutti gli assicuratori, indicando a ciascuno il nome degli altri a norma del terzo comma dell'art.1910 C.C.

In caso di attivazione di altra compagnia, le prestazioni e le garanzie previste nel contratto saranno operanti, entro i limiti indicati, quale rimborso all'Assicurato degli eventuali maggiori importi addebitati all'Assicurato stesso dalla compagnia che ha erogato la prestazione o la garanzia superando il proprio massimale.

### Art. 3 DURATA DELLA COPERTURA

La polizza collettiva decorre dalle ore 24:00 del 14 Novembre 2023 e ha durata annuale. È facoltà del Contraente rinnovare la polizza annualmente. La copertura per ogni aderente ha durata 24 mesi e inizia dalla data di comunicazione alla Compagnia dell'adesione a un contratto Tiscali.

### Art. 4 LIMITI DI ESPOSIZIONE E LORO SUPERAMENTO

I massimali previsti per le Prestazioni e Garanzie qui di seguito riportate si intendono al lordo di qualsiasi imposta od altro onere stabilito per legge. Le eventuali spese sostenute direttamente dall'Assicurato per una prestazione saranno rimborsate, previa presentazione di validi giustificativi (fatture, ricevute fiscali), esclusivamente se contemplate e preventivamente autorizzate dalla Società, fatte salve le eventuali esclusioni e/o franchigie previste.

Nel caso in cui la prestazione erogata dalla Centrale Operativa preveda dei costi extra o superiori ai limiti di rimborso che restano a carico dell'Assicurato, la Società è tenuta preventivamente a quantificare tali costi, che verranno saldati direttamente dall'Assicurato.

### Art. 5 MANCATO UTILIZZO DELLE PRESTAZIONI E LIMITI DI RESPONSABILITÀ

In caso di Prestazioni o Garanzie non usufruite o usufruite solo parzialmente per scelta dell'Assicurato o per negligenza di questi, la Società non

è tenuta a fornire alcun altro aiuto in alternativa o a titolo di compensazione rispetto a quello offerto.

La Società non assume responsabilità per danni conseguenti ad una sua mancata o ritardata prestazione a causa dell'intervento delle Autorità del paese nel quale è prestata l'assistenza, di forza maggiore o circostanza fortuita ed imprevedibile. La Società non si assume, altresì, alcuna responsabilità per eventuali restrizioni o condizioni particolari stabilite dal fornitore o per i danni da questo provocati.

### Art. 6 TERMINE DI PRESCRIZIONE

Il termine di prescrizione dei sinistri relativi alla presente Polizza è di due anni a norma dell'art. 2952 C.C.

### Art. 7 RIMBORSO DELLE SOMME SPESE PER PRESTAZIONI INDEBITAMENTE RICEVUTE

La Società si riserva il diritto di chiedere all'Assicurato la restituzione delle spese sostenute in seguito all'effettuazione delle prestazioni di assistenza, che si accertino non essere dovute in base a quanto previsto dal contratto o dalla legge.

### Art. 8 VALUTA DI PAGAMENTO

Le indennità ed i rimborsi vengono corrisposti in Italia in Euro. Nel caso di spese sostenute in Paesi non appartenenti all'Unione Europea, il rimborso verrà calcolato al cambio rilevato dalla Banca Centrale Europea, relativo al giorno in cui l'Assicurato ha sostenuto le spese

### Art. 9 ASSICURATI

L'assicurazione si intende valida a favore dell'Assicurato, presente nell'elenco degli aventi diritto.

### Art. 10 FORO COMPETENTE - CONTROVERSIE CON GLI ASSICURATI

Il foro competente per le controversie con gli Assicurati è quello del luogo di residenza dell'Assicurato.

### Art. 11 RECLAMI

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri preliminarmente devono essere inoltrati per iscritto a uno dei seguenti canali alternativi: posta, fax o e-mail

### Inter Partner Assistance S.A.

Rappresentanza Generale per l'Italia

Servizio Clienti - Casella Postale 20132

Via Eroi di Cefalonia - 00128 Spinaceto (Roma)

numero fax 0039.06.48.15.811

e-mail: [servizio.clienti@ip-assistance.com](mailto:servizio.clienti@ip-assistance.com)

La Società gestisce il reclamo dando riscontro entro il termine massimo di 45 giorni dal ricevimento del medesimo. In conformità al disposto del Provvedimento IVASS n. 30 del 24 marzo 2015, il reclamante, prima di adire l'Autorità Giudiziaria, potrà rivolgersi al seguente Istituto: IVASS - Centro Tutela Consumatori Utenti, Via del Quirinale n. 21, 00187 Roma; corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo eventualmente trattato dalla Compagnia e dei dati specificati all'art. 5 del predetto Regolamento, nei seguenti casi:

- reclami relativi all'osservanza delle disposizioni del Codice delle Assicurazioni e delle relative norme di attuazione;
- reclami per i quali il reclamante non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo, nonché quelli ai quali la Società non ha dato riscontro entro il termine massimo di 45 giorni decorrenti dalla data di ricezione, inclusi quelli relativi alla gestione del rapporto contrattuale (segnatamente sotto il profilo dell'attribuzione di responsabilità, della effettività della prestazione, della quantificazione ed erogazione delle somme dovute all'avente diritto). In relazione alle controversie inerenti la quantificazione dei danni e l'attribuzione della responsabilità si ricorda che permane la competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria, oltre la facoltà di ricorrere a sistemi conciliativi ove esistenti. Non rientrano nella competenza dell'IVASS i reclami in relazione al cui oggetto sia stata già adita l'Autorità Giudiziaria.

Alternativamente a quanto sopra, il reclamante - prima di adire l'Autorità Giudiziaria - in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, potrà anche avvalersi dei metodi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale e, nello specifico,

- mediazione;
- negoziazione assistita.

Per le informazioni sulle modalità di attivazione delle singole procedure si rimanda a quanto presente nel sito: [www.axapartners.it](http://www.axapartners.it)

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET. Il sistema competente è individuabile accedendo al sito internet: [http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net/members\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm)

Resta comunque salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria.

## COSA È ASSICURATO

### • ASSISTENZA ABITAZIONE

#### Art. 12 ESTENSIONE TERRITORIALE

Ferme le eventuali limitazioni territoriali previste per le singole prestazioni, l'assicurazione è valida per i sinistri avvenuti nella Repubblica Italiana, compresi la Repubblica di San Marino e lo Stato della Città del Vaticano.

#### Art. 13 OPERATIVITA' DELLA POLIZZA

Salvo quanto diversamente specificato all'interno delle singole prestazioni, la garanzia opera:

- mediante contatto telefonico con la Centrale Operativa 24 ore al giorno, 365 giorni l'anno;
- con costi a carico della Società entro il limite di 3 (tre) sinistri per Assicurato, durante ciascun anno di validità della copertura;
- senza limite di numero di prestazioni nell'ambito del medesimo sinistro;
- entro il limite del massimale previsto per ciascun tipo di prestazione di assistenza.

Per le prestazioni di consulenza o le informazioni, qualora non fosse possibile prestare una pronta risposta, l'Assicurato sarà richiamato entro le successive 48 (quarantotto) ore.

#### Art. 14 PRESTAZIONI GARANTITE

##### 01 - Invio di un Elettricista in caso di urgenza

Qualora l'Assicurato necessiti di un elettricista in caso di mancanza della corrente elettrica in tutti i locali dell'abitazione a causa di guasti agli interruttori di accensione, impianti di distribuzione interna o prese di corrente non causati da sua imperizia o negligenza, la Centrale Operativa invierà un elettricista convenzionato comunicando preventivamente, su richiesta, la tariffa oraria approssimativa.

La Società terrà a proprio carico la spesa fino ad un massimo di **200,00 euro per sinistro**. Sono compresi nel massimale:

- i costi per l'uscita e la manodopera;
- i costi per il materiale e/o i pezzi di ricambio necessari per la riparazione con il sottolimito di 50,00 euro per sinistro, compresi nel massimale di 200,00 euro.

Da tale prestazione sono esclusi:

- gli interventi sul cavo di alimentazione generale dell'edificio in cui è situata l'abitazione dell'Assicurato;
- gli interventi richiesti a seguito di interruzione della fornitura di energia elettrica da parte dell'Ente erogatore;
- gli interventi a timer, impianti di allarme o apparecchiature similari;
- gli interventi per corto circuito provocato da falsi contatti causati dall'Assicurato.

##### 02 - Invio di un Fabbro/Falegname

Qualora l'Assicurato necessiti di un fabbro/falegname in caso di:

- furto, smarrimento, rottura delle chiavi o guasto della serratura, purché non elettronica;
- furto tentato o consumato, incendio, esplosione o scoppio che comprometta in modo grave la funzionalità della porta di accesso e pregiudichi la sicurezza dell'abitazione;

la Centrale Operativa invierà un fabbro/falegname convenzionato comunicando preventivamente, su richiesta, la tariffa oraria approssimativa.

La Società terrà a proprio carico la spesa fino ad un massimo di **200,00 euro per sinistro**. Sono compresi nel massimale:

- i costi per l'uscita e la manodopera;
- i costi per il materiale e/o i pezzi di ricambio necessari per la riparazione con il sottolimito di 50,00 euro per sinistro, compresi nel massimale di 200,00 euro.

In caso di furto, tentato furto o smarrimento chiavi, l'Assicurato dovrà presentare alla Centrale Operativa copia della regolare denuncia inoltrata alle Autorità competenti del luogo.

##### 03 - Invio di un Vetraio/Serrandista in caso di urgenza

Qualora l'Assicurato necessiti di un vetraio/serrandista in caso di rottura di un vetro della porta d'ingresso o delle finestre dell'abitazione a seguito di furto o tentato furto, la Centrale Operativa invierà un vetraio convenzionato comunicando preventivamente, su richiesta, la tariffa oraria approssimativa.

La Società terrà a proprio carico la spesa fino ad un massimo di **200,00 euro per sinistro**. Sono compresi nel massimale:

- i costi per l'uscita e la manodopera;
- i costi per il materiale e/o i pezzi di ricambio necessari per la riparazione con il sottolimito di 50,00 euro per sinistro, compresi nel massimale di 200,00 euro.

L'Assicurato dovrà presentare alla Centrale Operativa copia della regolare

denuncia inoltrata alle Autorità competenti del luogo.

##### 04 - Invio di un Termoidraulico

Qualora l'Assicurato necessiti di un termoidraulico, in caso di mancato funzionamento di apparecchiature a gas per il riscaldamento (< 35 kW: caldaia, dello scaldabagno o del boiler) o piano cottura, la Centrale Operativa invierà un termoidraulico o un tecnico gas convenzionato comunicando preventivamente, su richiesta, la tariffa oraria approssimativa.

La Società terrà a proprio carico la spesa fino ad un massimo di **200,00 euro per sinistro**. Sono compresi nel massimale:

- i costi per l'uscita e la manodopera;
- i costi per il materiale e/o i pezzi di ricambio necessari per la riparazione con il sottolimito di 50,00 euro per sinistro, compresi nel massimale di 200,00 euro.

Da tale prestazione sono esclusi tutti gli interventi richiesti a fronte di:

- interruzione della fornitura gas da parte dell'ente erogatore
- guasti delle tubature a monte del contatore.

##### 05 - Invio di una Guardia Giurata

Qualora l'Assicurato necessiti di una guardia giurata presso la propria abitazione a seguito di furto o tentato furto che abbia pregiudicato il funzionamento dei mezzi di chiusura atti a garantirne la sicurezza ed esista l'oggettivo rischio di furto o atti vandalici, la Centrale Operativa invierà nel minor tempo possibile una guardia giurata convenzionata comunicando preventivamente, su richiesta, la tariffa oraria approssimativa.

La Società terrà a proprio carico la spesa fino ad un massimo di **1.000,00 euro per sinistro**.

L'Assicurato dovrà presentare alla Centrale Operativa copia della regolare denuncia inoltrata alle Autorità competenti del luogo.

##### 06 - Rientro anticipato (prestazione valida ad oltre 100 chilometri dal domicilio dell'Assicurato)

Qualora l'Assicurato in viaggio abbia necessità di rientrare immediatamente presso la propria abitazione danneggiata a seguito di furto, tentato furto, incendio, esplosione, scoppio o allagamento che abbiano causato danni di gravità tale da richiedere la sua presenza sul posto, la Centrale Operativa fornirà un biglietto di viaggio per rientrare al suo domicilio (ferroviario di prima classe o aereo classe economica o altro mezzo a proprio insindacabile giudizio) entro il **limite di euro 500,00 per sinistro**.

In caso di furto o tentato furto, l'Assicurato dovrà presentare alla Centrale Operativa copia della regolare denuncia inoltrata alle Autorità competenti del luogo.

##### 07 - Sistemazione provvisoria d'emergenza

Qualora l'Assicurato, a seguito di furto, tentato furto, incendio, esplosione, scoppio o allagamento presso la propria abitazione necessiti, per obiettive ragioni d'inagibilità, di una sistemazione alternativa, la Centrale Operativa provvederà alla prenotazione e sistemazione dell'Assicurato e dei familiari in un albergo nei pressi dell'abitazione.

Resta a carico della Società il costo del pernottamento per la prima notte successiva al sinistro entro il **limite di euro 1.500,00 per sinistro**.

In caso di furto o tentato furto, l'Assicurato dovrà presentare alla Centrale Operativa copia della regolare denuncia inoltrata alle Autorità competenti del luogo.

### • ASSISTENZA DIGITALE

#### Art. 15 ESTENSIONE TERRITORIALE

L'assicurazione è valida per i sinistri avvenuti nella Repubblica Italiana, compresi la Repubblica di San Marino e lo Stato della Città del Vaticano.

#### Art. 16 OPERATIVITA' DELLA GARANZIA

Salvo quanto diversamente specificato all'interno delle singole prestazioni, la garanzia opera:

- mediante contatto telefonico con la Centrale Operativa dalle 9 alle 20 dal lunedì al venerdì dei giorni feriali e il sabato dalle 9 alle 13 per fornire assistenza. L'eventuale intervento a domicilio del tecnico specializzato verrà organizzato entro un massimo di 24 ore;
- la copertura decorre dalle ore 24 del 10° giorno successivo a quello di effetto dell'assicurazione, ovvero la data di acquisto della polizza.
- la Società potrà effettuare solo gli interventi di Assistenza in remoto e di Assistenza tecnica a domicilio che siano in grado di non alterare l'eventuale garanzia originale del fabbricante/rivenditore
- la Società potrà prendere a carico solo gli interventi di Assistenza in remoto e di Assistenza tecnica a domicilio che vengano effettuati su Apparecchi Digitali "Mobile" provvisti di regolare licenza.
- la Società prende a carico massimo **2 interventi per anno sugli Apparecchi Digitali "Mobile"** e **3 interventi per anno sugli Apparecchi Digitali "Home"**.

## Art. 17 OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE

Nei casi previsti ai successivi punti a), b) e c), la Società si obbliga a prestare supporto informatico con le modalità sotto riportate.

### a) Ripristino dell'operatività dell'Apparato Digitale "Home" e dell'Apparato Digitale "Mobile"

Qualora l'Assicurato, a causa di malfunzionamento del proprio Apparato Digitale, necessiti di aiuto per ripristinare l'operatività e se necessario riconfigurarla, potrà contattare la Centrale Operativa che prenderà in carico la richiesta con l'obiettivo di identificare il tipo di problema.

In questa fase preliminare, la Centrale Operativa effettuerà con l'Assicurato un controllo generale su alcune funzionalità di base necessarie al corretto funzionamento dell'Apparato, attraverso semplici domande o brevi test. Dopo avere avuto conferma che l'Assicurato si trova in prossimità dell'Apparato Digitale per il quale chiede supporto, la Centrale Operativa chiederà all'Assicurato di confermare che l'apparato sia acceso ed alimentato (cioè collegato tramite cavi alla corrente elettrica o dotato di batterie cariche) e che non ci siano in corso interruzioni di fornitura di energia elettrica, ovvero che il problema rilevato dall'Assicurato non sia dovuto al fatto che l'Apparato non è alimentato correttamente.

Se le verifiche preliminari non sono sufficienti a risolvere il problema, la Centrale Operativa fornirà l'Assistenza da remoto, supportando l'Assicurato nella risoluzione del malfunzionamento, via telefono, chat, mail o avvalendosi eventualmente anche di cobrowsing o videobrowsing per intervenire direttamente sul dispositivo. A tal fine, verrà inviato all'Assicurato (via mail o sms) un link da cui poter scaricare il software che permetta l'accesso in remoto all'Apparato Digitale malfunzionante. Qualora anche l'Assistenza da remoto sia inconcludente o l'Assicurato non riesca a fornire all'operatore della Centrale Operativa il supporto minimo necessario a concludere positivamente l'operazione di ripristino e riconfigurazione dell'Apparato Digitale, la Centrale Operativa, invierà presso il domicilio dell'Assicurato un tecnico specializzato (Assistenza tecnica al domicilio).

La Società terrà a proprio carico il costo dell'uscita e della manodopera del tecnico specializzato, mentre i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione restano a carico dell'Assicurato.

L'Assicurato si impegna e si rende disponibile a collaborare con la Centrale Operativa per verificare in modo preliminare che il problema di malfunzionamento non sia dovuto ad Apparato Digitale rotto a causa di danno accidentale, a mancanza di elementi hardware essenziali (ad esempio cavi), a mancanza di connessione internet o ad interruzione di fornitura elettrica (problemi che andranno risolti dall'Assicurato con il proprio gestore).

Se il tecnico specializzato, in fase di Assistenza vera e propria, rilevasse in modo chiaro che il problema di malfunzionamento è dovuto a una delle cause sopra elencate e non rilevate per mancanza di collaborazione/ segnalazione da parte dell'Assicurato, il costo del servizio di Assistenza tecnica a domicilio verrà interamente addebitato all'Assicurato.

In alternativa all'invio del tecnico specializzato, la Centrale Operativa – a proprio insindacabile giudizio - può organizzare l'invio di un corriere presso il domicilio dell'Assicurato per prelevare l'Apparato Digitale ed effettuare la riparazione in un laboratorio autorizzato. In seguito alla riparazione dell'Apparato Digitale la Centrale Operativa organizza la consegna dello stesso presso l'abitazione dell'Assicurato.

La Società terrà a proprio carico il costo del corriere, mentre i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione restano a carico dell'Assicurato.

### b) Ripristino dell'operatività della Rete Domestica (Apparato Digitale "Home")

Qualora l'Assicurato a causa di malfunzionamento della propria Rete Domestica necessiti di aiuto per ripristinare la connessione e riconfigurare la propria rete internet, potrà contattare la Centrale Operativa che prenderà in carico la richiesta con l'obiettivo di identificare il tipo di problema.

In questa fase preliminare, la Centrale Operativa effettuerà con l'Assicurato un controllo generale su alcune funzionalità di base necessarie al corretto funzionamento dell'Apparato, attraverso semplici domande o brevi test. Dopo avere avuto conferma che l'Assicurato si trova in prossimità del dispositivo per il quale chiede supporto, la Centrale Operativa chiederà all'Assicurato di confermare che il dispositivo sia acceso ed alimentato (cioè collegato tramite cavi alla corrente elettrica o dotato di batterie cariche), che sia presente una connessione internet attiva e che non ci siano in corso interruzioni di fornitura di energia elettrica, ovvero che il problema rilevato dall'Assicurato non sia dovuto al fatto che il dispositivo non è alimentato correttamente.

Se le verifiche preliminari non fossero sufficienti a risolvere il problema, la Centrale Operativa fornirà l'Assistenza da remoto, supportando l'Assicurato nel ripristino e riconfigurazione della rete internet, via telefono, chat, mail o avvalendosi eventualmente anche di cobrowsing o videobrowsing

per intervenire direttamente sul dispositivo. A tal fine, verrà inviato all'Assicurato (via mail o sms) un link da cui poter scaricare il software che permetta l'accesso in remoto allo scopo di ripristinare il funzionamento della Rete Domestica. Qualora anche l'Assistenza da remoto sia inconcludente o l'Assicurato non riesca a fornire all'operatore della Centrale Operativa il supporto minimo necessario a concludere positivamente l'operazione di ripristino e riconfigurazione della rete internet, Centrale Operativa invierà presso l'Assicurato un tecnico specializzato (Assistenza tecnica al domicilio).

La Società terrà a proprio carico il costo dell'uscita e della manodopera del tecnico specializzato, mentre i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione restano a carico dell'Assicurato.

L'Assicurato si impegna e si rende disponibile a collaborare con la Centrale Operativa per verificare in modo preliminare che il problema di malfunzionamento non sia dovuto ad Apparato Digitale rotto a causa di danno accidentale, a mancanza di elementi hardware essenziali (ad esempio cavi), a mancanza di connessione internet o ad interruzione di fornitura elettrica, (problemi che andranno risolti dall'Assicurato con il proprio gestore).

Se il tecnico specializzato, in fase di Assistenza vera e propria, rilevasse in modo chiaro che il problema di malfunzionamento è dovuto a una delle cause sopra elencate e non rilevate per mancanza di collaborazione/ segnalazione da parte dell'Assicurato, il costo del servizio di Assistenza tecnica a domicilio verrà interamente addebitato all'Assicurato.

### c) Intervento a seguito di virus (sull' Apparato Digitale "Home" e sull'Apparato Digitale "Mobile")

In caso di malfunzionamento imputabile a un virus o malware, qualora l'Assicurato necessiti di supporto alla rimozione dello stesso, e alla eventuale installazione di programmi antivirus, potrà contattare la Centrale Operativa che prenderà in carico la richiesta con l'obiettivo di identificare il tipo di problema.

In questa prima fase, avuta conferma che l'Assicurato sia in prossimità del dispositivo per il quale chiede supporto, verranno eseguiti dalla Centrale Operativa alcuni controlli basilari propedeutici all'assistenza vera e propria. La Centrale Operativa fornirà l'Assistenza da remoto, supportando l'Assicurato nella rimozione del virus e alla eventuale installazione di programmi antivirus, via telefono, chat, mail o avvalendosi eventualmente anche di cobrowsing o videobrowsing per intervenire direttamente sul dispositivo. A tal fine, verrà inviato all'Assicurato (via mail o sms) un link da cui poter scaricare il software che permetta l'accesso in remoto all'Apparato Digitale malfunzionante.

Qualora l'Assicurato non usufruisca di una o più prestazioni di assistenza, la Società non sarà tenuta a fornire indennizzi o prestazioni alternative di alcun genere a titolo di compensazione.

## COSA NON È ASSICURATO

### ART. 18 ESCLUSIONI RELATIVE ALLA SEZIONE ASSISTENZA ALL'ABITAZIONE

- Le prestazioni non sono dovute per eventi provocati o dipendenti da:
  - eruzioni vulcaniche, terremoti, trombe d'aria, uragani, alluvioni, inondazioni, maremoti, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturale;
  - sviluppo comunque insorto, controllato o meno, di energia nucleare o di radioattività;
  - dolo o colpa grave dell'Assicurato, compreso il suicidio o tentato suicidio;
  - atti di pura temerarietà dell'Assicurato;
  - stato di ebbrezza, uso non terapeutico di psicofarmaci nonché uso di stupefacenti e allucinogeni;
  - eventi il cui accadimento sia fuori dal periodo di copertura.
- La Società non si assume responsabilità per eventuali restrizioni o condizioni particolari stabilite dai fornitori, nonché per eventuali danni da questi provocati.
- La Società non riconosce e quindi non rimborsa spese per interventi non autorizzati preventivamente dalla Centrale Operativa, salvo i casi verificatisi a causa di forza maggiore e ritenuti tali ad insindacabile giudizio della Società.

Nessun (ri)assicuratore sarà tenuto a fornire una copertura, a pagare un sinistro o a fornire una prestazione a qualsiasi titolo nel caso in cui la fornitura di tale copertura, il pagamento di tale sinistro o la fornitura di tale servizio esponga l'il (ri)assicuratore ad una qualsiasi sanzione o restrizione in virtù di una risoluzione delle Nazioni Unite o in virtù delle sanzioni, leggi o embarghi commerciali ed economici dell'Unione Europea, del Regno Unito o degli Stati Uniti d'America.

#### **Art. 19 ESCLUSIONI RELATIVE ALLA SEZIONE ASSISTENZA DIGITALE**

La Società non è tenuta a fornire prestazioni o indennizzi per tutti i sinistri provocati o dipendenti da:

- mancanza di servizio internet causa disservizio temporaneo o sospensione/limitazione dell'erogazione da parte del gestore per motivi tecnico/amministrativi;
- qualità della rete inferiore ai requisiti indicati e necessari per procedere con l'intervento da remoto, ovvero una connessione almeno 2 mbps download, 0,80 mbps upload;
- impianto telefonico su cui è avvenuto un intervento di adeguamento da parte di un operatore telefonico, al fine di abilitare il proprio specifico servizio (es. ribaltamento prese in ambito voip o adeguamento per passaggio da rame a fibra);
- interruzione di fornitura elettrica da parte del gestore;
- apparecchi e dispositivi che beneficiano ancora della garanzia originale del fabbricante, con l'eccezione dell'assistenza in caso di virus e di riconfigurazione;
- dispositivi non certificati CE e quindi non ritenuti conformi a tutte le disposizioni comunitarie che prevedono il suo utilizzo o con prestazioni che potrebbero non essere supportate nel nostro Paese;
- dispositivi brandizzati da gestore telefonico (su cui può intervenire esclusivamente chi eroga il servizio);
- malfunzionamento della rete al di fuori dell'unità abitativa;
- centraline telefoniche, sistemi di videosorveglianza professionali;
- malfunzionamento causato da installazione non effettuata dal fornitore (se prevista o raccomandata dal produttore) o dall'utilizzo di accessori non autorizzati;
- malfunzionamento dovuto a vizi di fabbricazione e i vizi occulti;
- danno accidentale.

#### **Responsabilità**

La Società non si assume responsabilità per eventuali restrizioni o condizioni particolari stabilite dai fornitori, nonché per eventuali danni da questi provocati.

La Centrale Operativa è in funzione 24 ore su 24 per accogliere le richieste. Inoltre, l'Assicurato dovrà presentarsi come **"ASSICURATO TISCALI"** e comunicare:

- cognome e nome;
- luogo dal quale chiama e recapito telefonico al quale essere contattato;
- prestazione richiesta.

Gli interventi di assistenza devono essere di norma disposti direttamente dalla Centrale Operativa, ovvero essere da questa espressamente autorizzati, pena la decadenza del diritto alla prestazione di assistenza.

La Società declina ogni responsabilità per eventuali richieste di assistenza fatte alla Contraente e non inoltrate alla sua Centrale Operativa. Le spese sostenute e non preventivamente autorizzate dalla Centrale Operativa **NON SARANNO RIMBORSATE**.

A parziale deroga, resta inteso che qualora la persona fisica o giuridica, titolare dei diritti derivanti dal contratto, sia nell'oggettiva e comprovata impossibilità di denunciare il sinistro entro i termini previsti potrà farlo non appena ne sarà in grado.

#### **Art. 21 OBBLIGHI IN CASO DI SINISTRO ASSISTENZA DIGITALE**

Le prestazioni di Assistenza "Digitale" devono essere richieste, direttamente alla Centrale Operativa nel momento in cui si verifica il sinistro, contattando il seguente numero telefonico:

**N. urbano: 0642115851**

La Centrale Operativa è a disposizione **dalle 9 alle 20 dal lunedì al venerdì dei giorni feriali e il sabato dalle 9 alle 13**, per fornire immediatamente assistenza.

Per rendere più rapido ed efficace l'intervento, prima di contattare la Centrale Operativa, si invita a raccogliere i seguenti dati:

- prestazione richiesta e indirizzo dell'abitazione;
- numero di polizza;
- cognome e nome dell'Assicurato, suo indirizzo
- telefono e di eventuali fax, eventuale indirizzo e-mail).

## **COSA FARE IN CASO DI SINISTRO**

#### **Art. 20 OBBLIGHI IN CASO DI SINISTRO DI ASSISTENZA ALL'ABITAZIONE**

Per ogni richiesta di assistenza l'Assicurato, dovrà contattare al momento dell'insorgere della necessità, e comunque non oltre 3 giorni dal verificarsi del sinistro, la Centrale Operativa della Società al seguente numero telefonico:

**N. urbano: 0642115851**

## INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI INTER PARTNER ASSISTANCE S.A.

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati) si informa l'“Interessato” (cliente/contraente/aderente alla polizza collettiva/ assicurato/co-assicurato/beneficiario/loro aventi causa) di quanto segue.

### AVVERTENZA PRELIMINARE

La presente Informativa viene resa dalla Compagnia assicurativa ( Titolare del Trattamento) anche nell'interesse degli altri titolari del trattamento nell'ambito della c.d. «catena assicurativa», ai sensi del Provvedimento del Garante per la Protezione dei Dati Personali del 26 aprile 2007 (doc. web n. 1410057).

### 1. IDENTITÀ E DATI DI CONTATTO DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Inter Partner Assistance S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia, con sede in Roma Via Carlo Pesenti n. 121, Part. IVA 04673941003 - Cod. Fisc. 03420940151, Tel. 06/42118.1.

### 2. DATI DI CONTATTO DEL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (DPO)

L'Interessato può contattare il Responsabile della Protezione dei dati (DPO - Data Protection Officer) della Compagnia assicurativa, Titolare del Trattamento dei dati, scrivendo ai seguenti contatti:

- per posta: Inter Partner Assistance S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia Via Carlo Pesenti n. 121 - 00156 Roma;
- per e-mail: [privacy@axa-assistance.com](mailto:privacy@axa-assistance.com)

### 3. CATEGORIE DI DATI PERSONALI OGGETTO DI TRATTAMENTO

Sono oggetto di trattamento, solo ed esclusivamente per le finalità sotto indicate, le seguenti categorie di dati personali dell'Interessato:

- a. dati identificativi dell'Interessato, quali ad esempio a titolo esemplificativo: il nome e il cognome, il luogo e la data di nascita, la residenza anagrafica e il domicilio, estremi del documento di identificazione, il codice fiscale;
- b. dati di categorie particolari dell'Interessato, ai sensi dell'art. 9 del Reg. UE 2016/679, strettamente necessari a dare esecuzione al contratto stipulato.

### 4. MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei dati personali avviene mediante elaborazioni manuali o strumenti elettronici, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

### 5. FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

Le finalità del trattamento dei dati personali raccolti sono le seguenti:

- a. finalità strettamente connesse e strumentali all'offerta, conclusione ed esecuzione del contratto stipulato (inclusi gli eventuali rinnovi), attinenti l'esercizio sia dell'attività assicurativa e riassicurativa sia delle relative attività connesse e strumentali, cui Inter Partner Assistance S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia è autorizzata ai sensi delle vigenti disposizioni di legge (es: pagamento premi, gestione e liquidazione dei sinistri); finalità di redistribuzione del rischio mediante coassicurazione o riassicurazione, nonché di prevenzione, individuazione e/o perseguimento di frodi anche di natura assicurativa e relative azioni legali; finalità derivanti da obblighi di legge, da regolamenti, dalla normativa comunitaria, da disposizioni impartite da Autorità a ciò legittimate dalla legge o da organi di vigilanza e controllo;

Per le finalità di cui alla lettera a) il trattamento dei dati è da considerarsi lecito in quanto necessario per dare esecuzione al contratto di cui l'Interessato è parte (in proprio o in qualità di rappresentante di una persona giuridica) o per dare esecuzione agli adempimenti precontrattuali relativi a tale contratto. Il trattamento è altresì da considerarsi lecito in quanto l'Interessato ha espresso il proprio consenso al trattamento dei propri dati personali, anche sensibili, per le suddette finalità. Si precisa sia che senza i dati dell'Interessato non si è in grado di fornire le prestazioni, i servizi e/o i prodotti citati sia che il consenso, seppur revocabile, è presupposto necessario per lo svolgimento del rapporto contrattuale.

### 6. DESTINATARI/CATEGORIE DI DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

Destinatari dei dati personali dell'Interessato sono anzitutto i dipendenti e/o collaboratori del Titolare del Trattamento, facenti parte dell'organizzazione interna, che trattano i dati raccolti esclusivamente nell'ambito delle rispettive mansioni (ad es.: ufficio sinistri, ufficio reclami, ufficio back-office, ufficio underwriting), in conformità alle istruzioni ricevute dal Titolare del Trattamento e sotto la sua autorità.

Destinatari dei dati personali dell'Interessato sono altresì le seguenti categorie di soggetti terzi, esterni alla organizzazione del Titolare del Trattamento, ai quali i dati personali possono essere comunicati. Tali soggetti agiscono in qualità di autonomi titolari del trattamento, salvo il caso in cui siano stati designati responsabili del trattamento.

Per le finalità di cui al punto 5 a) tali soggetti sono:

- a. altri soggetti del settore assicurativo (c.d. “catena assicurativa”), quali assicuratori, coassicuratori e riassicuratori, intermediari assicurativi (e relativi addetti all'attività di intermediazione);
- b. professionisti, consulenti, studi o società operanti nell'ambito di rapporti di consulenza e assistenza professionale, quali studi legali, medici di fiducia, periti, consulenti privacy, consulenti antiriciclaggio, consulenti fiscali, consulenti/società antifrode, professionisti/società di recupero crediti, società incaricate del monitoraggio/controllo qualità dell'offerta e collocamento dei contratti di assicurazione, etc.;
- c. soggetti che svolgono attività connesse e strumentali all'esecuzione del contratto stipulato e alla gestione e liquidazione del sinistro, quali: attività di stoccaggio, gestione, archiviazione e distruzione della documentazione dei rapporti intrattenuti con la clientela e non; attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni alla clientela; attività di assistenza alla clientela (es.: call center, help desk); attività di offerta e collocamento a distanza di contratti di assicurazione (call center esterni); attività di gestione, liquidazione e pagamento dei sinistri; attività di back office di amministrazione delle polizze e supporto alla gestione ed incasso dei premi;
- d. organismi associativi consorziali propri del settore assicurativo (es: ANIA) o finanziario, cui il Titolare o gli altri titolari della catena assicurativa sono iscritti;
- e. società del gruppo di appartenenza del Titolare del Trattamento o degli altri titolari della catena assicurativa (società controllanti, controllate e collegate, anche indirettamente, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge);
- f. altri soggetti nei cui confronti la comunicazione dei dati è obbligatoria per legge quali, a titolo esemplificativo: IVASS, Banca d'Italia - UIF (Unità d'informazione finanziaria), Agenzia delle Entrate, Magistratura, Forze dell'Ordine.

I dati personali non sono soggetti a diffusione.

## 7. TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI A DESTINATARI UBICATI IN PAESI TERZI

Nei casi in cui potrebbe risultare necessario trasferire i dati, anche sensibili, in un luogo al di fuori dell'Unione Europea, Inter Partner Assistance S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia garantisce ai dati un livello di protezione simile a quello richiesto dalla legge italiana ed europea sulla protezione dei dati, in linea con la normativa sul trasferimento e con le Binding Corporate Rules del gruppo di appartenenza.

## 8. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

I dati personali saranno conservati per tutto il tempo necessario per le finalità indicate in precedenza e nel rispetto della normativa vigente. Alcuni dati personali saranno conservati anche successivamente alla fine del rapporto contrattuale, in particolare al fine di risolvere eventuali controversie e per procedimenti legali in corso o futuri, mantenere registrazioni dei nostri servizi, e in ogni caso tutelare diritti innanzi all'Autorità Giudiziaria ed in ogni altra sede giurisdizionale o extra giudiziale. I dati personali saranno trattati in sicurezza, confidenzialità, e saranno mantenuti accurati ed aggiornati per il periodo di durata di utilizzo qui autorizzato. Alla fine del periodo di conservazione, i dati personali saranno resi anonimi o distrutti.

## 9. DIRITTI DELL'INTERESSATO

L'Interessato in merito ai dati personali ha il diritto di chiedere al Titolare del Trattamento:

- a. l'accesso;
- b. la rettifica;
- c. la cancellazione;
- d. la limitazione del trattamento.

L'Interessato ha altresì i seguenti diritti nei confronti del Titolare del Trattamento:

- e. diritto di opporsi al trattamento dei dati personali;
- f. diritto alla portabilità dei dati che lo riguardano. Per "diritto alla portabilità" si intende il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati personali forniti al Titolare del Trattamento, nonché il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del Titolare del Trattamento cui li ha forniti;
- g. diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.

L'Interessato ha, infine, il seguente diritto:

- h. diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei dati Personali per lamentare una violazione della disciplina in materia di protezione dei dati personali. Il reclamo potrà pervenire al Garante utilizzando la modalità che ritiene più opportuna, consegnandolo a mano presso gli uffici del Garante (all'indirizzo di seguito indicato) o mediante l'inoltro di:
  1. raccomandata A/R indirizzata a: Garante per la protezione dei dati personali - Piazza Venezia, 11 - 00187 Roma;
  2. all'indirizzo e-mail: [garante@gpdp.it](mailto:garante@gpdp.it) , oppure posta certificata: [protocollo@pec.gpdp.it](mailto:protocollo@pec.gpdp.it);
  3. fax al numero: 06/696773785.

## 10. FONTE DA CUI HANNO ORIGINE I DATI PERSONALI

Il Titolare del Trattamento ottiene i dati personali raccogliendoli direttamente presso l'Interessato oppure presso i propri addetti (interni ed esterni) all'attività di intermediazione assicurativa od outsourcer che entrano in contatto con l'Interessato (i quali agiscono in qualità di autonomi titolari o di responsabili esterni del trattamento dati).

## 11. INFORMAZIONI SU PROCESSI DECISIONALI AUTOMATIZZATI E PROFILAZIONI

I dati personali raccolti non sono oggetto di processi decisionali automatizzati, né sono oggetto di profilazione. La nostra policy sui cookie, presente sui nostri siti internet, fornisce informazioni circa i termini di utilizzo dei cookie. Durante il primo accesso al sito del Titolare del Trattamento sarà richiesto di prestare il consenso all'utilizzo dei cookie secondo quanto previsto nella relativa policy raggiungibile tramite link presente sulla homepage.

## 12. DATI DEI MINORI

Alcune informazioni sui minori possono essere raccolte e utilizzate dal Titolare del Trattamento in relazione alla sottoscrizione del contratto o all'erogazione del servizio.

**AXA Partners Italia**  
**è a tua completa disposizione per fornirti tutto il supporto di cui**  
**hai bisogno al numero dedicato**  
**ai Clienti CASA FWA HOME SAFE 06 42 115 851**



**COME CONTATTARE LA CENTRALE OPERATIVA  
PER RICHIEDERE ASSISTENZA ALL'ABITAZIONE**

Per ogni richiesta di assistenza l'Assicurato dovrà contattare al momento dell'insorgere della necessità, e comunque non oltre 3 giorni dal verificarsi del sinistro, la Centrale Operativa della Società al seguente numero telefonico:

**N. urbano 06 42 115 851**

**La Centrale operativa è in funzione 24 ore su 24  
per accogliere le richieste.**



**COME CONTATTARE LA CENTRALE OPERATIVA  
PER RICHIEDERE ASSISTENZA DIGITALE**

Le prestazioni di Assistenza "Digitale" devono essere richieste direttamente alla Centrale Operativa nel momento in cui si verifica il sinistro, contattando al seguente numero telefonico:

**N. urbano 06 42 115 851**

**La Centrale Operativa è a disposizione  
dalle 9 alle 20 dal lunedì al venerdì dei giorni feriali  
e il sabato dalle 9 alle 13,  
per fornire immediatamente assistenza.**