

Set Informativo

Edizione Luglio 2019

NoPensieri Impianti

Il presente Set Informativo, contenente:

- DIP - Documento Informativo Precontrattuale - edizione 07.2019
- DIP Aggiuntivo - Documento Informativo Precontrattuale Aggiuntivo - edizione 07.2019
- Condizioni Contrattuali redatte secondo le Linee Guida del Tavolo tecnico ANIA-Associazioni Consumatori-Associazioni intermediari per i Contratti Semplici e Chiari (ed. febbraio 2018) - edizione 07.2019
- Informazioni al contraente - edizione 07.2019

deve essere consegnato al Contraente prima della sottoscrizione del contratto di assicurazione.

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

Che tipo di assicurazione è?

La polizza offre Assistenza in caso di malfunzionamento dell'Impianto Luce e/o Gas dell'abitazione e può essere sottoscritta solo dagli intestatari di un contratto di fornitura gas e/o luce con Eni gas e Luce S.p.A..



Che cosa è assicurato?

NoPensieri Impianti prevede 2 Moduli, Assistenza Gas e Assistenza Luce, che possono essere acquistati anche singolarmente. Le garanzie previste da ciascun Modulo sono attive solo se quel Modulo è stato effettivamente sottoscritto.

✓ **Modulo: Assistenza all'Abitazione Gas:**

La copertura assicurativa include:

- invio di un tecnico del gas in caso di urgenza
- la sistemazione provvisoria di emergenza
- check up gas.

✓ **Modulo: Assistenza all'Abitazione Luce:**

La copertura assicurativa include:

- invio di un elettricista in caso di urgenza
- sistemazione provvisoria di emergenza a seguito di inagibilità dell'abitazione per cause elettriche
- check up elettricità.

Le garanzie vengono prestate sino al raggiungimento dei limiti di indennizzo, somme assicurate e massimali convenuti e possono essere soggette ad applicazione di franchigie e/o scoperti.



Che cosa non è assicurato?

- ✗ Abitazioni non situate nel Territorio italiano
- ✗ Abitazioni che possiedono impianti di luce e gas non a norma e che non rispettano le disposizioni di legge
- ✗ Le persone giuridiche
- ✗ Le persone fisiche non residenti nel territorio italiano.



Ci sono limiti di copertura?

L'assicurazione non copre le seguenti casistiche per entrambi i moduli:

- ! i danni provocati con dolo o colpa grave del Contraente/Assicurato o delle persone di cui deve rispondere;
- ! qualsiasi sinistro sopraggiunto in seguito ad un rischio conosciuto precedentemente alla sottoscrizione del presente contratto;
- ! qualsiasi sinistro verificatosi precedentemente alla sottoscrizione del presente contratto o durante il periodo di Carenza;
- ! qualsiasi richiesta di prestazioni assistenza legata ad un sinistro nel caso in cui quest'ultimo sia causato: da guerre civili o con altre nazioni; dagli effetti diretti o indiretti dei rischi atomici; dai danni subiti in seguito a scioperi, rivolte, tumulti popolari, azioni di rappresaglia, vandalismo, azioni di sabotaggio o terroristiche; dai danni subiti dalla sua abitazione in seguito ad un incidente causato a uno stato di emergenza con intervento della protezione civile; da incendio o esplosione originati da terzi con conseguenze sull'abitazione;
- ! le conseguenze di eventi climatici o naturali come le tempeste, gli uragani, le inondazioni, i terremoti, le frane, gli smottamenti e le trombe d'aria aventi caratteristiche di calamità naturali o fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche, epidemie/pandemie;
- ! qualsiasi intervento che potrebbe mettere a repentaglio l'incolumità fisica dei professionisti/tecnici autorizzati dalla Compagnia;
- ! qualsiasi guasto o malfunzionamento degli impianti tecnologici causato da una cattiva o mancata manutenzione o alterazione o da una modifica degli stessi rispetto a quanto precedentemente installato e certificato. Inoltre, la Compagnia non è tenuta ad intervenire in presenza di un impianto non a norma secondo le vigenti disposizioni o di un impianto obsoleto che necessiti, per un corretto funzionamento, di una sostituzione integrale;
- ! qualsiasi danno sia esso materiale o immateriale (a mero titolo di esempio: la perdita di dati o l'impossibilità di adempiere a degli obblighi) causato da un sinistro;
- ! tutte le spese necessarie al ripristino di parti dell'abitazione interessate dall'intervento di assistenza, quali ad esempio opere murarie.

Per entrambi i moduli la Compagnia non risponde di danni da interruzione dell'attività, cioè danni ai beni utilizzati o comunque sofferti nell'ambito dell'attività di natura professionale o commerciale a seguito di incidenti verificatisi per mancanza di manutenzione ordinaria o straordinaria dell'impianto.

Per entrambi i moduli la polizza prevede l'applicazione di un periodo di Carenza di 30 giorni dalla data di Decorrenza della copertura.

La Compagnia non si assume responsabilità per danni conseguenti ad un suo mancato o ritardato intervento dovuto all'intervento delle autorità italiane o a causa di forza maggiore o circostanza fortuita ed imprevedibile.



Dove vale la copertura?

✓ Le garanzie sono valide per il territorio della Repubblica Italiana.



Che obblighi ho?

Alla sottoscrizione del contratto il Contraente/Assicurato deve fornire alla Compagnia informazioni veritiere, esatte e complete sul rischio da assicurare.

Se in corso di contratto si verificano cambiamenti che comportano un aggravamento o una diminuzione del rischio assicurato, il Contraente/Assicurato deve immediatamente comunicarli per iscritto alla Compagnia. Le dichiarazioni non veritiere, inesatte o reticenti, o l'omessa comunicazione dell'aggravamento del rischio, possono comportare la perdita totale del diritto all'indennizzo, nonché la stessa cessazione dell'assicurazione, ai sensi degli art. 1892, 1893, 1898 del Codice civile.

Il Contraente/Assicurato non è tenuto, alla data di stipulazione del presente contratto, a comunicare alla Compagnia l'esistenza di eventuali altre assicurazioni per lo stesso rischio e a richiedere a ciascun assicuratore l'indennizzo dovuto secondo il rispettivo contratto, purché le somme complessivamente riscosse a titolo di indennizzo non superino l'ammontare del danno. Al momento del sinistro il Contraente/Assicurato è comunque tenuto ad avvisare tutti gli Assicuratori indicando a ciascuno il nome degli altri. Se l'Assicurato omette di dare l'avviso di cui sopra, la Compagnia non è tenuta a corrispondere l'indennizzo.

Il rischio è il medesimo se l'interesse assicurato, la cosa assicurata e l'Assicurato sono gli stessi e il sinistro avviene nel periodo di tempo nel quale opera la garanzia assicurativa di tutti gli assicuratori.

Se l'Assicurato vuole variare l'indirizzo dell'Abitazione indicato al momento della sottoscrizione del Contratto, dovrà comunicarlo alla Compagnia e la copertura assicurativa sarà operante presso il nuovo indirizzo.



Quando e come devo pagare?

Il premio annuale deve essere pagato mensilmente esclusivamente tramite addebito su conto corrente (SDD - Sepa Direct Debit). Il premio è comprensivo delle imposte di legge ed è interamente dovuto anche se è previsto il frazionamento mensile.



Quando comincia la copertura e quando finisce?

La copertura è efficace dopo 10 giorni dalla data di invio della comunicazione di accettazione della proposta da parte della Compagnia, a condizione che il pagamento abbia avuto esito positivo. Il contratto ha durata di 1 anno e prevede tacito rinnovo, salvo disdetta o mancato pagamento delle rate di premio. Nel caso in cui la proposta di assicurazione sia presentata da un nuovo cliente Eni gas e luce S.p.A. (ossia da un cliente che al momento della proposta ha un contratto con un diverso Ente erogatore), la richiesta proposta rimane sospesa fino all'effettiva attivazione del servizio di fornitura di gas e/o luce da parte di Eni gas e luce S.p.A..



Come posso disdire la polizza?

Il Contraente/Assicurato, entro 14 giorni dalla **Decorrenza** del contratto, può esercitare il diritto di ripensamento senza doverne indicare il motivo, cioè può chiedere alla Compagnia che cessino gli effetti del contratto (recesso). Per esercitare il diritto di ripensamento il Contraente/Assicurato deve inviare una richiesta alla Compagnia, via mail all'indirizzo documenti@zurich-connect.it, oppure tramite raccomandata con ricevuta di ritorno a: Zurich Insurance Company Ltd, Rappresentanza Generale per l'Italia, Via Benigno Crespi 23, 20159 Milano.

Dopo ogni sinistro e fino al 60° giorno dal pagamento o rifiuto della prestazione assistenza, il Contraente/Assicurato e la Compagnia possono far cessare gli effetti del contratto con preavviso di 30 giorni. Per esercitare il diritto di recesso in caso di sinistro, il Contraente/Assicurato deve inviare una richiesta alla Compagnia, via mail all'indirizzo documenti@zurich-connect.it, oppure tramite raccomandata con ricevuta di ritorno a: Zurich Insurance Company Ltd, Rappresentanza Generale per l'Italia, Via Benigno Crespi 23, 20159 Milano.

Nel caso in cui il Contraente decida, alla scadenza, di non rinnovare il contratto, deve inviare disdetta almeno 60 giorni prima della scadenza annuale. Per esercitare la disdetta, il Contraente/Assicurato deve inviare una richiesta alla Compagnia, via mail all'indirizzo documenti@zurich-connect.it, oppure tramite raccomandata con ricevuta di ritorno a: Zurich Insurance Company Ltd, Rappresentanza Generale per l'Italia, Via Benigno Crespi 23, 20159 Milano.

Assicurazione Assistenza Gas e/o Luce

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

Zurich Insurance Company Ltd - Rappresentanza Generale per l'Italia
Prodotto "NoPensieri Impianti"

Data di realizzazione: luglio 2019 - Ultimo Aggiornamento: luglio 2019
Questo documento rappresenta l'ultima versione aggiornata.



Il presente documento contiene informazioni aggiuntive e complementari rispetto a quelle contenute nel DIP - Documento informativo precontrattuale dei contratti di assicurazione danni per aiutare il potenziale contraente a capire più nel dettaglio le caratteristiche del prodotto.

Il contraente deve prendere visione delle condizioni di assicurazione prima della sottoscrizione del contratto.

Zurich Insurance Company Ltd - Sede a Zurigo, Mythenquai 2 - Registro Commercio Zurigo n. CHE-105.833.114 - Sottoposta alla vigilanza dell'Autorità Svizzera preposta alla regolamentazione sui mercati finanziari - Capitale sociale fr. sv. 825.000.000 i.v. - Rappresentanza Generale per l'Italia: Via Benigno Crespi, 23 - 20159 Milano - Tel. +39.0259661 - Fax +39.0259662603 - Iscritta all'Albo Imprese IVASS il 01.12.15 al n. 2.00004 - Capogruppo del Gruppo Zurich Italia, iscritto all'Albo Gruppi IVASS il 28.5.08 al n. 2 - C.F./P.IVA/R.I. Milano 01627980152 - Imp. aut. Con Provvedimento IVASS n. 0054457/15 del 10.6.15 - Rappresentante Generale per l'Italia: A. M. Cossellu - Indirizzo PEC: zurich.insurance.company@pec.zurich.it - www.zurich-connect.it

Zurich Insurance Company Ltd - Rappresentanza Generale per l'Italia non è tenuta alla determinazione dell'indice di solvibilità conforme alla normativa Solvency II.

Al contratto si applica la legge italiana.



Che cosa è assicurato?

Modulo Assistenza Gas

- Con riferimento alla copertura 'Invio di un tecnico in caso di urgenza' la Compagnia terrà a proprio carico il costo dell'uscita e della manodopera di 1 (uno) sinistro, inclusi i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per il ripristino della somministrazione del gas, entro il massimale di euro 1.100,00 per sinistro e per annualità di polizza.
- Con riferimento alla copertura 'Sistemazione provvisoria d'emergenza', la Compagnia terrà a proprio carico le spese di pernottamento e di prima colazione per le prime due notti successive all'evento fino ad un massimale per sinistro e per annualità di polizza di 600,00 euro.
- Con riferimento alla copertura "Check up gas" la struttura organizzativa incaricherà il tecnico intervenuto ad effettuare un check-up dell'impianto del gas volto a effettuare una prova di tenuta dell'impianto tramite apparecchiatura di misurazione omologata (solo per impianti a gas a norma) e verificare l'idoneità dei locali di installazione degli apparecchi a gas. Il tecnico potrà richiedere al Contraente/Assicurato di esibire la dichiarazione di conformità dell'impianto (se in possesso del Contraente/Assicurato) per accertare che l'impianto è a norma di legge.

Modulo Assistenza Luce

- Con riferimento alla garanzia 'Invio di un elettricista in caso di urgenza' la Compagnia terrà a proprio carico il costo dell'uscita e della manodopera di 1 (uno) Sinistro, inclusi i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari al ripristino della somministrazione della luce, entro il massimale di euro 1.100,00 per Sinistro e per Annualità di polizza.
- Con riferimento alla copertura 'Sistemazione provvisoria d'emergenza', la Compagnia terrà a proprio carico le spese di pernottamento e di prima colazione per le prime due notti successive all'evento fino ad un massimale per sinistro e per annualità di polizza di 600,00 euro.
- Con riferimento alla copertura "Check up elettricità" la struttura organizzativa incaricherà il tecnico intervenuto ad effettuare un check-up dell'impianto elettrico volto a verificare la sicurezza dell'impianto elettrico, l'idoneità dei carichi collegati e le modalità con cui sono collegati (solo per impianti elettrici a norma) e controllare lo stato d'uso dei materiali impiegati e se a norma; nello specifico: quadro elettrico, interruttori magnetotermici, cassette di derivazione, punti luce, punti prese, linea di terra, e, più in generale, tutti i componenti dell'impianto elettrico, con verifica di idoneità e stato di conservazione. L'elettricista potrà richiedere al Contraente/Assicurato di esibire la dichiarazione di conformità dell'impianto (se in possesso del Contraente/Assicurato) per accertare che l'impianto è a norma di legge.



Che cosa NON è assicurato?

Rischi esclusi

Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni



Ci sono limiti di copertura?

Assistenza Gas

ESCLUSIONI per la copertura Invio di un tecnico del gas in caso di urgenza

Sono esclusi gli interventi

- a) per manutenzioni ordinarie all'impianto gas;
- b) su parti di impianto di pertinenza del distributore del gas;
- c) su parti di impianto di pertinenza condominiale e/o comuni a più abitazioni;
- d) dovuti alla mancata erogazione del gas da parte di Eni gas e luce S.p.A. o del distributore del gas;
- e) per adattare gli impianti agli obblighi di leggi, regolamenti e ogni altra norma giuridica applicabile e vigente;
- f) dovuti a fuoriuscita di gas causati da usura di tubature mobili soggette a deterioramento e sostituzione periodica da parte dell'Assicurato;
- g) su impianti in garanzia, salvo che l'Assicurato non consegni al tecnico una liberatoria firmata prima del suo intervento;
- h) su apparecchi che utilizzano gas (come caldaie, boiler e/o scaldabagno), in quanto non fanno parte dell'impianto;
- i) di messa a norma dell'impianto stesso;

Sono esclusi i costi relativi ad eventuali opere murarie e allo smaltimento dei rifiuti (cioè materiali di scarto o sostituiti e residui derivanti dall'intervento).

Sono esclusi inoltre tutti i costi relativi ai certificati di conformità previsti dalla legge o richiesti dall'Assicurato.

Resta inteso che in caso di emergenza la struttura organizzativa non potrà in alcun modo sostituirsi agli organi ufficiali di pubblica sicurezza e/o a Eni gas e luce S.p.A. e/o al Distributore gas, e pertanto l'intervento del tecnico potrà essere effettuato solo previa messa in sicurezza dell'abitazione.

La Compagnia non si assume responsabilità per eventuali restrizioni o condizioni particolari stabilite da Eni gas e luce S.p.A. o dal Distributore del gas, nonché per eventuali danni da questi provocati.

La Compagnia non può sostituirsi agli organismi locali o nazionali di soccorso o di emergenza, pertanto non risponde di eventuali spese conseguenti al loro intervento o al loro mancato intervento.

FRANCHIGIE E SCOPERTI

Non sono presenti franchigie e scoperti.

Assistenza Luce

ESCLUSIONI per la copertura Invio di un elettricista in caso di urgenza

- a) dovuti a danni causati da imperizia o negligenza dell'Assicurato
- b) sul cavo di alimentazione generale dell'edificio in cui è situata l'abitazione;
- c) richiesti a seguito di interruzione della fornitura di energia elettrica da parte di Eni gas e luce S.p.A.;
- d) a timer, impianti di allarme;
- e) a punti di illuminazione mobile forniti di spina individuale quali, ad esempio, lampade da tavolo o piantane;
- f) su apparecchi che utilizzano energia elettrica, eccetto i guasti provocati da un cortocircuito alla portalampada che vanno considerati inclusi;
- g) per corto circuito provocato da falsi contatti causati dall'Assicurato;
- h) per adattare gli impianti agli obblighi di legge, regolamenti e ogni altra norma giuridica applicabile e vigente;
- i) relativi a guasti sull'impianto di illuminazione presente nelle pertinenze dell'abitazione (ad esempio, cantina, box, giardino).
- j) di messa a norma.

Sono esclusi i costi relativi ad eventuali opere murarie e allo smaltimento dei rifiuti (cioè materiali di scarto o sostituiti e residui derivanti dall'intervento).

Sono esclusi inoltre tutti i costi relativi al rilascio dei certificati di conformità previsti dalla legge o richiesti dall'Assicurato.

Resta inteso che in caso di emergenza la struttura organizzativa non potrà in alcun modo sostituirsi agli organi ufficiali di pubblica sicurezza e/o a Eni gas e luce S.p.A. e/o Distributore energia elettrica, e pertanto l'intervento del tecnico potrà essere effettuato solo previa messa in sicurezza dell'abitazione.

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

FRANCHIGIE E SCOPERTI

Non sono presenti franchigie e scoperti.



Che obblighi ho? Quali obblighi ha l'impresa?

Cosa fare in caso di sinistro?

Il Contraente/Assicurato deve rivolgersi sempre alla struttura organizzativa prima di effettuare qualsiasi azione o assumere un impegno di spesa e dovrà rendersi disponibile per fare eseguire le riparazioni.

Nel caso di mancato rispetto di queste disposizioni, il Contraente/Assicurato perderà il diritto alla prestazione assistenza.

Dovunque si trovi e in qualsiasi momento, l'Assicurato potrà telefonare alla Struttura Organizzativa, in funzione 24 ore su 24, al: **Numero Verde 800 186 064**

per chiamare dall'estero comporre: **+39 015 25 59 791**

oppure un fax al numero: **+39 015 255.96.04**

Mapfre Asistencia Italia

Strada Trossi, 66 – 13871 Verrone (BI)

In ogni caso si dovrà comunicare con precisione:

- descrizione del problema tecnico che ha colpito l'abitazione e ogni altra notizia utile alla struttura organizzativa
- il tipo di assistenza di cui necessita
- cognome e nome
- numero contratto assicurativo
- indirizzo del luogo in cui si trova l'abitazione
- il recapito telefonico dove la struttura organizzativa provvederà a richiamare l'Assicurato nel corso dell'assistenza.

La struttura organizzativa potrà richiedere all'Assicurato, che sarà tenuto a fornirla integralmente, ogni ulteriore documentazione ritenuta necessaria per la prestazione assistenza.

Documentazione da fornire:

La struttura organizzativa potrà richiedere di ricevere gli originali (non fotocopie) di giustificativi, fatture o ricevute delle spese regolarmente autorizzate dalla struttura operativa ed effettuate dall'Assicurato.

La denuncia dovrà essere effettuata il prima possibile e, in ogni caso, non oltre i 3 (tre) giorni successivi al Sinistro. L'inosservanza dei suddetti termini può compromettere il diritto alla Prestazione.

A parziale deroga, resta inteso che, se il Contraente/Assicurato è nell'oggettiva e comprovata impossibilità di denunciare il sinistro entro i termini previsti, potrà farlo non appena ne sarà in grado e comunque entro i termini di legge (art. 2952 del Codice civile).

Gli interventi di Assistenza devono essere disposti direttamente dalla struttura organizzativa, ovvero essere da questa espressamente autorizzati, pena la decadenza del diritto alla prestazione di assistenza.

A parziale deroga di quanto previsto all'art. 1910 del Codice civile, se l'Assicurato ha sottoscritto contratti con altri assicuratori che gli garantiscono prestazioni analoghe a quelle fornite dal presente contratto, anche a titolo di mero risarcimento, deve dare comunque avviso del sinistro ad ogni assicuratore ed anche alla Compagnia nel termine di 3 (tre) giorni. La violazione di quest'obbligo comporta la perdita del diritto alla prestazione.

Assistenza diretta/in convenzione

- Le prestazioni che il Contraente/Assicurato riceve da soggetti, enti o strutture diverse dalla Compagnia sono quelle delle persone direttamente incaricate in forza delle garanzie relative ai moduli "Assistenza gas" e "Assistenza luce" prestata da Mapfre Asistencia, Compagnia Internacional De Seguros Y Reaseguros S.A.

Gestione da parte di altra Impresa

La Compagnia per la gestione dei sinistri si avvale della collaborazione di Mapfre Asistencia, Compagnia Internacional De Seguros Y Reaseguros S.A.

Prescrizione

Il diritto al pagamento delle rate di premio si prescrive in un anno dalla scadenza. Gli altri diritti derivanti dal contratto di assicurazione e dal contratto di riassicurazione si prescrivono in due anni dal giorno in cui si è verificato il fatto su cui il diritto si fonda (art. 2952 commi 1 e 2 del Codice civile).

Dichiarazioni inesatte o reticenti	Il Contraente/Assicurato devono indicare alla Compagnia tutti gli aspetti che possono influire sulla valutazione del rischio e la violazione di questo obbligo può comportare serie conseguenze. L'art. 1892 del Codice civile prevede, infatti, che le dichiarazioni inesatte o reticenti fatte con dolo o colpa grave su circostanze che il Contraente o l'Assicurato conosce o che, facendo uso della normale diligenza, potrebbe conoscere, sono causa di annullamento del contratto e comportano la perdita totale del diritto all'indennizzo. Se, invece, le dichiarazioni inesatte o reticenti sono state effettuate senza dolo o colpa grave, cioè riguardano circostanze sconosciute e che non potevano essere accertate con la normale diligenza, l'art. 1893 del Codice civile concede alla Compagnia il diritto di far cessare gli effetti del contratto (recesso) e, in caso di sinistro, di pagare un indennizzo ridotto. In entrambi i casi la Compagnia ha diritto a trattenere tutti i premi già riscossi, quello relativo al periodo di assicurazione in corso e, nel caso di dolo o colpa grave, il premio dovuto per il primo anno.
Obblighi dell'impresa	Per le coperture “Invio di un tecnico del gas in caso di urgenza” e “Invio di un elettricista in caso di urgenza” La struttura organizzativa, accertate le condizioni di validità della copertura, entro 2 ore lavorative dalla ricezione della richiesta metterà in contatto l'Assicurato con il fornitore per l'organizzazione dell'intervento presso l'abitazione oggetto della copertura. Per la copertura “Sistemazione provvisoria d'emergenza” dei Moduli Assistenza gas e Assistenza Luce La Struttura Organizzativa, accertato che il caso rientri in copertura, entro 2 ore lavorative dalla ricezione della richiesta (compatibilmente con le disponibilità e gli orari di attività della struttura alberghiera) comunicherà all'Assicurato gli estremi della prenotazione.



Quando e come devo pagare?

Premio	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni.
Rimborso	In caso di recesso per sinistro, la Compagnia, entro 15 giorni dalla data di efficacia del recesso, rimborsa la parte di premio imponibile relativa al periodo di rischio non corso. In caso di diritto di ripensamento (recesso), la Compagnia rimborsa il premio pagato al netto delle imposte. In caso di cessato rischio, per evitare il pagamento del premio, il Contraente/Assicurato deve inviare una comunicazione alla Compagnia. Alla ricezione della comunicazione la Compagnia rimborsa la parte di premio pagato e non goduto, calcolato dalla rata della mensilità successiva alla data indicata sul modulo di richiesta, al netto delle imposte di legge.



Quando comincia la copertura e quando finisce?

Durata	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni.
Sospensione	Il Contraente/Assicurato non può sospendere le garanzie. Tuttavia, se il Contraente/Assicurato non paga le successive rate di premio, la copertura resta sospesa dalle ore 24 del 17° giorno dopo quello della scadenza.



Come posso disdire la polizza?

Ripensamento dopo la stipulazione	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni.
Risoluzione	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni.



A chi è rivolto questo prodotto?

Il prodotto NoPensieri Impianti si rivolge alle persone fisiche residenti nel territorio italiano che siano anche:

1. Intestatari di un contratto di fornitura luce con Eni gas e luce S.p.A. e/o
2. Intestatari di un contratto di fornitura gas con Eni gas e luce S.p.A.

e che vogliano tutelarsi in caso di malfunzionamento dell'Impianto Luce e/o Gas dell'abitazione.



Quali costi devo sostenere?

- Costi di intermediazione

la quota parte percepita in media dagli Intermediari con riferimento all'intero flusso commissionale relativo al prodotto è pari al 58,5%, calcolato sul premio imponibile.

COME POSSO PRESENTARE I RECLAMI E RISOLVERE LE CONTROVERSIE?

All'impresa assicuratrice	I reclami devono essere inoltrati per iscritto a: Zurich Insurance Company Ltd Rappresentanza Generale per l'Italia Ufficio Gestione Reclami Via Benigno Crespi n.23 - 20159 Milano Fax numero: 02.2662.2243 E-mail: reclami@zurich.it PEC: reclami@pec.zurich.it È altresì possibile inoltrare il reclamo attraverso la sezione Contattaci del sito www.zurich-connect.it. La Compagnia deve fornire riscontro entro il termine di 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.
All'IVASS	All'IVASS vanno indirizzati i reclami: - aventi ad oggetto l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni del Codice delle Assicurazioni Private, delle relative norme di attuazione e del Codice del Consumo (relative alla commercializzazione a distanza di servizi finanziari al consumatore), da parte delle compagnie di assicurazione e di riassicurazione, degli intermediari e dei periti assicurativi; - in caso di esito insoddisfacente o risposta tardiva ad un reclamo indirizzato alla Compagnia. I reclami devono essere inoltrati per iscritto a: IVASS, Via del Quirinale, 21 00187 Roma, fax 06.42133206, pec: ivass@pec.ivass.it Info su: www.ivass.it Per la presentazione dei reclami ad IVASS può essere utilizzato il modello presente sul sito dell'Istituto di Vigilanza nella sezione relativa ai Reclami, accessibile anche tramite il link presente sul sito della Compagnia www.zurich-connect.it.
PRIMA DI RICORRERE ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA è possibile avvalersi di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, quali:	
Mediazione	Interpellando un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito www.giustizia.it (Legge 9/8/2013, n. 98). La mediazione costituisce condizione di procedibilità per esercitare in giudizio un'azione civile relativa ad una controversia attinente ai contratti assicurativi (ad esclusione delle controversie relative al risarcimento del danno da circolazione di veicoli e natanti).
Negoziazione assistita	Tramite richiesta del proprio avvocato alla Compagnia. La convenzione di negoziazione assistita costituisce condizione di procedibilità per esercitare in giudizio un'azione civile relativa ad una controversia in materia di risarcimento del danno da circolazione di veicoli e natanti oppure ad una domanda di pagamento, a qualsiasi titolo, di somme non eccedenti € 50.000 (salvo che, in relazione a quest'ultimo caso, si tratti di controversie relative a materie già soggette alla mediazione obbligatoria).
Altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie	L'arbitrato, disciplinato dagli artt. 806 e ss. del c.p.c., è attivabile o in virtù di una clausola compromissoria, se prevista all'interno del contratto (nelle condizioni generali), o attraverso la stipulazione del c.d. compromesso, un accordo volto ad attribuire agli arbitri il potere di decidere la controversia. Per la risoluzione delle controversie transfrontaliere è possibile presentare il reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente - individuabile al sito www.ec.europa.eu/fin-net - e chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET.

PER QUESTO CONTRATTO L'IMPRESA PREVEDE NEL PROPRIO SITO INTERNET UN'AREA RISERVATA (c.d. HOME INSURANCE) CON LA POSSIBILITÀ PER IL CONTRAENTE DI RICHIEDERE LE CREDENZIALI DI ACCESSO

Indice

Sommario

A. Presentazione prodotto	2
I – NoPensieri Impianti: cos'è e come leggere il contratto	2
I.I -Simbologia adottata	2
I.II - Guida al prodotto	2
I.II.I - Cos'è NoPensieri Impianti e chi lo può acquistare?	2
I.II.II Caratteristiche	2
I.II.III Come acquistare?	2
I.II.IV Diritto di ripensamento (recesso)	2
I.II.V Durata e proroga tacita	2
B. Oggetto	3
1. Premessa	3
2. Modulo Assistenza Gas	3
2.1 Oggetto della copertura	3
2.2 Invio di un tecnico del gas in caso di urgenza	3
2.2.1 Limitazioni	3
2.2.2 Esclusioni alla copertura	3
2.3 Sistemazione provvisoria d'emergenza	4
2.3.1 Limitazioni	4
2.4 Check up gas	4
2.5 Esclusioni comuni a tutte le coperture	4
3. Modulo Assistenza Luce	5
3.1 Oggetto della copertura	5
3.2 Invio di un elettricista in caso di urgenza	5
3.2.1 Limitazioni	5
3.2.2 Esclusioni alla copertura	5
3.3 Sistemazione provvisoria d'emergenza	6
3.3.1 Limitazioni	6
3.4 Check up elettricità	6
3.5 Esclusioni comuni a tutte le coperture	6
C. Il contratto dalla A alla Z	7
4. Previsioni comuni a tutti i moduli	7
4.1 Condizioni di assicurabilità	7
4.2 Dichiarazioni sulle circostanze del rischio	7
4.3 Aggravamento del rischio	7
4.4 Diminuzione del rischio	7
4.5 Durata del contratto, attivazione e modalità di pagamento	7
4.6 Diritto di ripensamento (recesso)	7
4.7 Sospensione e cessazione della copertura per rata non pagata	7
4.8 Cessato rischio	8
4.9 Recesso in caso di Sinistro	8
4.10 Disdetta a scadenza	8
4.11 Tacito Rinnovo	9
4.12 Altre assicurazioni	9
4.13 Prestazioni di Assistenza non dovute	9
4.14 Prestazioni non usufruite o usufruite parzialmente	9
4.15 Legge applicabile	9
4.16 Variazione dell'Ente erogatore di gas e/o luce	9
4.17 Variazione dell'indirizzo dell'Abitazione	9
4.18 Area Riservata	9
4.19 Modalità trasmissione	9
4.20 Oneri fiscali	9
4.21 Modifiche al contratto	9
4.22 Foro competente	9
D. Cosa fare in caso di Sinistro	10
5. Disposizioni comuni a tutti i Moduli	10
5.1 Obblighi in caso di Sinistro	10
5.2 Contatti	10
5.3 Informazioni da fornire nella denuncia di Sinistro	10
5.4 Documentazione da fornire	10
5.5 Tempi di gestione per la Prestazione Assistenza	10
E. Glossario	11
Informativa Privacy	13

A. Presentazione prodotto

I – NoPensieri Impianti: cos'è e come leggere il contratto

I.I -Simbologia adottata

Nel contratto si possono trovare delle parole in azzurro e con l'iniziale maiuscola, come ad esempio "Assicurato". In questo caso si può fare riferimento al Glossario per trovare una definizione del termine, che nel testo avrà sempre e solo il significato illustrato nel Glossario stesso.

Riquadro esplicativo

Nel testo si trovano riquadri, come questo, in cui possono essere inserite note, commenti od esempi per chiarire il significato e le modalità di applicazione di alcune clausole contrattuali.

Tali informazioni non fanno parte del contratto, ma servono esclusivamente a chiarirne il contenuto.

I.II - Guida al prodotto

I.II.I - Cos'è NoPensieri Impianti e chi lo può acquistare?

NoPensieri Impianti è il prodotto che offre Assistenza in caso di malfunzionamento dell'Impianto luce e/o gas dell'Abitazione.

Il Contraente/Assicurato di questo prodotto deve essere una persona fisica residente nel Territorio italiano che è anche:

1. Intestatario di un contratto luce con Eni gas e luce S.p.A e/o
2. Intestatario di un contratto gas con Eni gas e luce S.p.A

Il Contraente (colui che paga il Premio e assume le obbligazioni derivanti dal contratto) deve essere anche l'Assicurato (il titolare dell'interesse protetto dall'assicurazione, ossia il proprietario o l'Inquilino dell'Abitazione). Ciò significa che, in questo contratto, il Contraente è sempre Assicurato (per questo motivo viene indicato come Contraente/Assicurato). Tuttavia, per la Prestazione "Sistemazione provvisoria d'emergenza" i soggetti Assicurati includono anche altre persone.

I.II.II Caratteristiche

NoPensieri Impianti prevede 2 Moduli, Assistenza Gas e Assistenza Luce, che possono essere acquistati anche singolarmente. Le garanzie previste da ciascun Modulo sono attive solo se quel Modulo è stato effettivamente acquistato.

I.II.III Come acquistare?

L'acquisto di NoPensieri Impianti può essere effettuato:

- Tramite la rete commerciale di Eni gas e luce S.p.A., (modalità di vendita presso il domicilio)
- Presso rete di negozi Energy Store Eni
- Telefonicamente attraverso il Servizio Clienti di Eni gas e luce S.p.A.

Il Premio annuale deve essere pagato mensilmente esclusivamente tramite addebito su conto corrente (SDD - Sepa Direct Debit).

Ulteriori dettagli su come acquistare si trovano all'art. 4.5 "Durata del contratto, attivazione e modalità di pagamento".

I.II.IV Diritto di ripensamento (recesso)

Il Contraente/Assicurato ha 14 giorni di tempo dalla Decorrenza del contratto per cambiare idea e comunicarlo alla Compagnia. Se esercita questa facoltà, gli effetti del contratto cessano (diritto di ripensamento – recesso) e il Contraente/Assicurato ha diritto alla restituzione del Premio versato.

Ulteriori dettagli sul diritto di ripensamento (recesso) si trovano all'art. 4.6 "Diritto di ripensamento (recesso)".

I.II.V Durata e proroga tacita

Il contratto ha durata di 1 anno e si prorogherà tacitamente per un ulteriore anno, **se una delle parti non invierà una disdetta almeno 60 giorni prima di ciascuna scadenza annuale.**

Ulteriori dettagli su durata e disdetta si trovano agli art. 4.5 "Durata del contratto, attivazione e modalità di pagamento" e 4.10 "Disdetta a scadenza".

B. Oggetto

1. Premessa

Per la gestione e la liquidazione delle [Prestazioni Assistenza](#) relative ai Moduli Assistenza Gas e Assistenza Luce, la [Compagnia](#) si avvale di Mapfre Asistencia, Compañía Internacional De Seguros Y Reaseguros, S.A. (di seguito Mapfre Asistencia S.A.).

La [Struttura Organizzativa](#) di Mapfre Asistencia S.A., in base a specifica convenzione sottoscritta con la [Compagnia](#) e per incarico di quest'ultima, eroga le prestazioni con costi a carico della [Compagnia](#).

La [Compagnia](#) ha la facoltà di sostituire in qualsiasi momento il soggetto fornitore della [Prestazioni Assistenza](#), dandone prima comunicazione all'[Assicurato](#). Tale modifica sarà comunicata con le modalità dalla normativa regolamentare, mediante pubblicazione sul sito internet della [Compagnia](#) o nell'area riservata. La sostituzione del fornitore avverrà senza modifiche in peggioramento delle condizioni contrattuali e di [Premio](#) pattuite con il [Contraente/Assicurato](#).



2. Modulo Assistenza Gas

ATTIVO SOLO SE ACQUISTATO

2.1 Oggetto della copertura

La [Compagnia](#) fornisce ai soggetti [Assicurati](#) le [Prestazioni Assistenza](#) in caso di malfunzionamento dell'[Impianto gas](#) dell'[Abitazione](#).

Il [Contraente/Assicurato](#) è tenuto ad informare il [Distributore gas](#) e, eventualmente, le autorità qualora fosse necessario un intervento tempestivo. **La [Compagnia](#) non si assume responsabilità per danni conseguenti ad un suo mancato o ritardato intervento dovuto all'intervento delle autorità italiane o a causa di forza maggiore o circostanza fortuita ed imprevedibile.**

Il dettaglio delle [Prestazioni Assistenza](#) è indicato nei paragrafi seguenti.

2.2 Invio di un tecnico del gas in caso di urgenza

In caso di fughe di gas provenienti da:

- tubazioni di alimentazione,
- valvola di arresto (guarnizione inclusa) dell'allacciamento del gas,
- valvola di arresto (guarnizione inclusa) di raccordo,
- flessibile interno degli apparecchi di cottura a gas,

che siano:

- relative alle sole parti dell'impianto a gas dell'[Abitazione](#), e che quindi siano collocate dopo il contatore o, eventualmente, dopo il limitatore di pressione (sono esclusi gli impianti condominiali o tubi non facenti parte dell'[Abitazione](#))

la [Struttura Organizzativa](#), accertato lo stato di necessità del [Contraente/Assicurato](#), provvederà ad inviare un tecnico che ripristini la corretta funzionalità dell'impianto.

La [Struttura Organizzativa](#), accertate le condizioni di validità della copertura, entro 2 ore lavorative dalla ricezione della richiesta (compatibilmente alle disponibilità e agli orari di attività del tecnico del gas) metterà in contatto il [Contraente/Assicurato](#) con il tecnico per l'organizzazione dell'intervento presso l'[Abitazione](#).

2.2.1 Limitazioni

La [Compagnia](#) terrà a proprio carico il costo dell'uscita e della manodopera **di 1 (un) Sinistro, inclusi i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per il ripristino della somministrazione del gas, entro il Massimale di euro 1.100,00 (euro millecento) per Sinistro e per Annualità di Contratto.**

Si specifica che la riparazione consiste esclusivamente nel ristabilire il funzionamento dell'impianto attraverso la riparazione o la sostituzione della parte danneggiata.

La [Compagnia](#) non può sostituirsi agli organismi locali o nazionali di soccorso o di emergenza, pertanto non risponde di eventuali spese conseguenti al loro intervento o al loro mancato intervento.

Il contratto prevede l'applicazione di un periodo iniziale in cui la copertura non opera (**Carenza**) di 30 giorni dalla data di decorrenza della copertura.

Esempio

Ad esempio se la data di Decorrenza del contratto è il 2 luglio, i Sinistri che si verificano dal 2 luglio al 31 luglio non sono in copertura.

2.2.2 Esclusioni alla copertura

Sono esclusi gli interventi:

- a) per manutenzioni ordinarie all'[Impianto gas](#);
- b) su parti di impianto di pertinenza del [Distributore del gas](#);
- c) su parti di impianto di pertinenza condominiale e/o comuni a più abitazioni;
- d) dovuti alla mancata erogazione del gas da parte di Eni gas e luce S.p.A. o del [Distributore gas](#);
- e) per adattare gli impianti agli obblighi di leggi, regolamenti e ogni altra norma giuridica applicabile e vigente;

- f) dovuti a fuoriuscita di gas causati da usura di tubature mobili soggette a deterioramento e sostituzione periodica da parte dell'**Assicurato**;
- g) su impianti in garanzia, salvo che l'**Assicurato** non consegna al tecnico una **Liberatoria** firmata prima del suo intervento;
- h) su apparecchi che utilizzano gas (come caldaie, boiler e/o scaldabagno), in quanto non fanno parte dell'impianto;
- i) di messa a norma dell'impianto stesso;

Sono esclusi i costi relativi a eventuali opere murarie e allo smaltimento dei rifiuti (cioè materiali di scarto o sostituiti e residui derivanti dall'intervento).

Sono esclusi inoltre tutti i costi relativi ai certificati di conformità previsti dalla legge o richiesti dall'**Assicurato**.

Resta inteso che in caso di emergenza la **Struttura Organizzativa** non potrà in alcun modo sostituirsi agli organi ufficiali di pubblica sicurezza e/o a Eni gas e luce S.p.A. e/o al **Distributore gas**, e pertanto l'intervento del tecnico potrà essere effettuato solo previa messa in sicurezza dell'immobile.

2.3 Sistemazione provvisoria d'emergenza

Se l'**Abitazione**, per obiettive ragioni, risulta inagibile a seguito dell'utilizzo della **Prestazione Assistenza** indicata all'articolo 2.2 "Invio di un tecnico del gas in caso di urgenza" e l'**Assicurato** necessita di una sistemazione alternativa, la **Struttura Organizzativa** provvederà alla prenotazione di una struttura per il soggiorno dell'**Assicurato** (inclusi componenti del suo Nucleo Familiare).

La **Struttura Organizzativa**, accertato che il caso rientri in copertura, entro 2 ore lavorative dalla ricezione della richiesta (compatibilmente con le disponibilità e gli orari di attività della struttura alberghiera) comunicherà all'**Assicurato** gli estremi della prenotazione.

2.3.1 Limitazioni

La **Compagnia** terrà a proprio carico le spese di pernottamento e di prima colazione **per le prime due notti successive all'evento fino ad un Massimale per Sinistro e per Annualità di Contratto di 600,00 euro.**

2.4 Check up gas

Congiuntamente alla richiesta di "Invio di un tecnico del gas in caso di urgenza" di cui all'art. 2.2, su richiesta dell'**Assicurato**, la **Struttura Organizzativa** incaricherà il tecnico intervenuto ad effettuare un check-up dell'impianto del gas volto a:

- Effettuare una prova di tenuta dell'impianto tramite apparecchiatura di misurazione omologata (**solo per impianti a gas a norma**);
- Verificare l'idoneità dei locali di installazione degli apparecchi a gas.

Il tecnico potrà richiedere all'Assicurato di esibire la dichiarazione di conformità dell'impianto (se in possesso dell'Assicurato) per accertare che l'impianto sia a norma di legge.

2.5 Esclusioni comuni a tutte le coperture

Sono esclusi e pertanto non possono essere oggetto della **Prestazione Assistenza** a nessun titolo:

- a) i danni provocati con dolo o colpa grave dell'**Assicurato** o delle persone di cui deve rispondere;
- b) qualsiasi **Sinistro** sopraggiunto in seguito ad un rischio conosciuto precedentemente alla sottoscrizione del presente contratto;
- c) qualsiasi **Sinistro** verificatosi precedentemente alla sottoscrizione del presente contratto o durante il periodo di **Carenza**;
- d) qualsiasi richiesta di **Prestazioni Assistenza** legata ad un **Sinistro** nel caso in cui quest'ultimo sia causato: da guerre civili o con altre nazioni; dagli effetti diretti o indiretti dei rischi atomici; dai danni subiti in seguito a scioperi, rivolte, tumulti popolari, azioni di rappresaglia, vandalismo, azioni di sabotaggio o terroristiche; dai danni subiti dalla sua **Abitazione** in seguito ad un incidente causato da uno stato di emergenza con intervento della protezione civile; da **Incendio** o **Esplosione** originati da terzi con conseguenze sull'**Abitazione**;
- e) le conseguenze di eventi climatici o naturali come le tempeste, gli uragani, le inondazioni, i terremoti, le frane, gli smottamenti e le trombe d'aria aventi caratteristiche di calamità naturali o fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche, epidemie/pandemie;
- f) qualsiasi intervento che potrebbe mettere a repentaglio l'incolumità fisica dei professionisti/tecnici autorizzati dalla **Compagnia**;
- g) qualsiasi guasto o malfunzionamento degli impianti tecnologici causato da una cattiva o mancata manutenzione o alterazione o da una modifica degli stessi rispetto a quanto precedentemente installato e certificato. Inoltre, la **Compagnia** non è tenuta ad intervenire in presenza di un impianto non a norma secondo le vigenti disposizioni o di un impianto obsoleto che necessiti, per un corretto funzionamento, di una sostituzione integrale;
- h) qualsiasi malfunzionamento causato da Eni gas e luce S.p.A. o dal **Distributore gas**.
- i) qualsiasi danno sia esso materiale o immateriale (a mero titolo di esempio: la perdita di dati o l'impossibilità di adempiere a degli obblighi) causato da un **Sinistro**.
- j) tutte le spese necessarie al ripristino di parti dell'**Abitazione** interessate dall'intervento di **Assistenza**, quali ad esempio opere murarie.

La **Compagnia** non riconosce, e quindi non rimborsa, spese per interventi non autorizzati preventivamente dalla **Struttura Organizzativa**, salvo i casi verificatisi a causa di forza maggiore e ritenuti tali ad insindacabile giudizio della **Compagnia**.

La **Compagnia** non si assume responsabilità per eventuali restrizioni o condizioni particolari stabilite da Eni gas e luce S.p.A. o dal **Distributore del gas**, nonché per eventuali danni da questi provocati.

La **Compagnia** non risponde di danni (compreso il mancato guadagno) derivanti da interruzione dell'attività professionale o commerciale, a seguito di incidenti verificatisi per mancata manutenzione ordinaria o straordinaria dell'**Impianto gas**.



3. Modulo Assistenza Luce

ATTIVO SOLO SE ACQUISTATO

3.1 Oggetto della copertura

La **Compagnia** fornisce ai soggetti **Assicurati** le **Prestazioni Assistenza** in caso di malfunzionamento dell'**Impianto luce** dell'**Abitazione**.

Il **Contraente/Assicurato** è tenuto ad informare il **Distributore energia elettrica** e, eventualmente, le autorità qualora fosse necessario un intervento tempestivo. **La Compagnia non si assume responsabilità per danni conseguenti ad un suo mancato o ritardato intervento dovuto all'intervento delle autorità del paese nel quale è prestata la Prestazioni Assistenza o a causa di forza maggiore o circostanza fortuita ed imprevedibile.**

Il dettaglio delle **Prestazioni Assistenza** è indicato nei paragrafi seguenti.

3.2 Invio di un elettricista in caso di urgenza

Nel caso in cui l'**Abitazione** risulti priva della corrente elettrica a causa di guasti:

- agli interruttori di accensione e/o agli interruttori magnetotermici,
- agli impianti di distribuzione interna
- alle prese di corrente
- alle **Cassette di derivazione**

la **Struttura Organizzativa** provvederà ad inviare un elettricista.

La **Struttura Organizzativa**, accertate le condizioni di validità della copertura, entro 2 ore lavorative dalla ricezione della richiesta (compatibilmente alle disponibilità e agli orari di attività dell'elettricista) metterà in contatto l'**Assicurato** con l'elettricista per l'organizzazione dell'intervento presso l'**Abitazione**.

3.2.1 Limitazioni

La **Compagnia** terrà a proprio carico il costo dell'uscita e della manodopera di **1 (un) Sinistro per Annualità di Contratto, inclusi i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari al ripristino della somministrazione dell'energia elettrica, entro il Massimale di euro 1.100,00 (euro millecento) per Sinistro e per Annualità di Contratto.**

Si specifica che la riparazione consiste esclusivamente nel ristabilire il funzionamento dell'impianto attraverso la riparazione o la sostituzione della parte danneggiata.

La Compagnia non può sostituirsi agli organismi locali o nazionali di soccorso o di emergenza, pertanto non risponde di eventuali spese conseguenti al loro intervento.

Il contratto prevede l'applicazione di un periodo di Carenza di 30 giorni dalla data di Decorrenza della copertura.

Esempio

Ad esempio se la data di Decorrenza del contratto è il 2 luglio, i Sinistri che si verificano dal 2 luglio al 31 luglio non sono in copertura.

3.2.2 Esclusioni alla copertura

Sono esclusi gli interventi:

- a) dovuti a danni causati da imperizia o negligenza dell'**Assicurato**
- b) sul cavo di alimentazione generale dell'edificio in cui è situata l'**Abitazione**;
- c) richiesti a seguito di interruzione della fornitura di energia elettrica da parte di Eni gas e luce S.p.A.;
- d) a timer, impianti di allarme;
- e) a punti di illuminazione mobile forniti di spina individuale quali, ad esempio, lampade da tavolo o piantane;
- f) su apparecchi che utilizzano energia elettrica, eccetto i guasti provocati da un cortocircuito alla **Portalamпада** che vanno considerati inclusi;
- g) per corto circuito provocato da falsi contatti causati dall'**Assicurato**;
- h) per adattare gli impianti agli obblighi di legge, regolamenti e ogni altra norma giuridica applicabile e vigente;
- i) relativi a guasti sull'impianto di illuminazione presente nelle pertinenze dell'**Abitazione** (ad esempio, cantina, box, giardino).
- j) di messa a norma dell'impianto stesso;

Sono esclusi i costi relativi a eventuali opere murarie e allo smaltimento dei rifiuti (cioè materiali di scarto o sostituiti e residui derivanti dall'intervento).

Sono esclusi inoltre tutti i costi relativi al rilascio dei certificati di conformità previsti dalla legge o richiesti dall'Assicurato**.**

Resta inteso che in caso di emergenza la Struttura Organizzativa non potrà in alcun modo sostituirsi agli organi ufficiali di pubblica sicurezza e/o a Eni gas e luce S.p.A. e/o Distributore energia elettrica, e pertanto l'intervento del tecnico potrà essere effettuato solo previa messa in sicurezza dell'Abitazione**.**

3.3 Sistemazione provvisoria d'emergenza

Se l'**Abitazione**, per obiettive ragioni, risulta inagibile a seguito dell'utilizzo della prestazione indicata all'articolo 3.2 "Invio di un elettricista in caso di urgenza" e l'**Assicurato** necessita di una sistemazione alternativa, la **Struttura Organizzativa** provvederà alla prenotazione di una struttura per il soggiorno dell'**Assicurato** (inclusi componenti del suo **Nucleo familiare**).

La **Struttura Organizzativa**, accertato che il caso rientri in copertura, entro 2 ore lavorative dalla ricezione della richiesta (compatibilmente con le disponibilità e gli orari di attività della struttura alberghiera) comunicherà all'**Assicurato** gli estremi della prenotazione.

3.3.1 Limitazioni

La **Compagnia** terrà a proprio carico le spese di pernottamento e di prima colazione **per le prime due notti successive all'evento fino ad un Massimale per Sinistro e per Annualità di Contratto di 600,00 euro.**

3.4 Check up elettricità

Congiuntamente alla richiesta di "Invio di un elettricista in caso di urgenza" di cui all'art. 3.2, su richiesta dell'**Assicurato**, la **Struttura Organizzativa** incaricherà l'elettricista intervenuto di effettuare un check-up dell'impianto elettrico volto a:

- Verificare la sicurezza dell'impianto elettrico, l'idoneità dei carichi collegati e le modalità con cui sono collegati (**solo per impianti elettrici a norma**);
- Controllare lo stato d'uso dei materiali impiegati e se a norma; nello specifico: quadro elettrico, interruttori magnetotermici, **Cassette di derivazione**, punti luce, punti prese, linea di terra, e, più in generale, tutti i componenti dell'impianto elettrico, con verifica di idoneità e stato di conservazione.

L'elettricista potrà richiedere all'Assicurato di esibire la dichiarazione di conformità dell'impianto (se in possesso dell'Assicurato) per accertare che l'impianto è a norma di legge.

3.5 Esclusioni comuni a tutte le coperture

Sono esclusi e pertanto non possono essere oggetto della **Prestazione Assistenza** a nessun titolo:

- a) i danni provocati con dolo o colpa grave dell'**Assicurato** o delle persone di cui deve rispondere;
- b) qualsiasi **Sinistro** sopraggiunto in seguito ad un rischio conosciuto precedentemente alla sottoscrizione del presente contratto;
- c) qualsiasi **Sinistro** verificatosi precedentemente alla sottoscrizione del presente contratto o durante il periodo di **Carenza**;
- d) qualsiasi richiesta di **Prestazioni Assistenza** legata ad un **Sinistro** nel caso in cui quest'ultimo sia causato: da guerre civili o con altre nazioni; dagli effetti diretti o indiretti dei rischi atomici; dai danni subiti in seguito a scioperi, rivolte, tumulti popolari, azioni di rappresaglia, vandalismo, azioni di sabotaggio o terroristiche; dai danni subiti dalla sua **Abitazione** in seguito ad un incidente causato da uno stato di emergenza con intervento della protezione civile; da **Incendio** o **Esplosione** originati da terzi con conseguenze sull'**Abitazione**;
- e) le conseguenze di eventi climatici o naturali come le tempeste, gli uragani, le inondazioni, i terremoti, le frane, gli smottamenti e le trombe d'aria aventi caratteristiche di calamità naturali o fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche, epidemie/pandemie;
- f) qualsiasi intervento che potrebbe mettere a repentaglio l'incolumità fisica dei professionisti/tecnici autorizzati dalla **Compagnia**;
- g) qualsiasi guasto o malfunzionamento degli impianti tecnologici causato da una cattiva o mancata manutenzione o alterazione o da una modifica degli stessi rispetto a quanto precedentemente installato e certificato. Inoltre, la **Compagnia** non è tenuta ad intervenire in presenza di un impianto non a norma secondo le vigenti disposizioni o di un impianto obsoleto che necessiti, per un corretto funzionamento, di una sostituzione integrale;
- h) qualsiasi danno sia esso materiale o immateriale (a mero titolo di esempio: la perdita di dati o l'impossibilità di adempiere a degli obblighi) causato da un **Sinistro**;
- i) tutte le spese necessarie al ripristino di parti dell'**Abitazione** interessate dall'intervento di **Assistenza**, quali ad esempio opere murarie.

La **Compagnia** non riconosce, e quindi non rimborsa, spese per interventi non autorizzati preventivamente dalla **Struttura Organizzativa**, salvo i casi verificatisi a causa di forza maggiore e ritenuti tali ad insindacabile giudizio della **Compagnia**.

La **Compagnia** non si assume responsabilità per eventuali restrizioni o condizioni particolari stabilite dall'**Ente erogatore** Eni gas e luce S.p.A. o dal **Distributore energia elettrica**, nonché per eventuali danni da questi provocati.

La **Compagnia** non risponde di danni (compreso il mancato guadagno) derivanti da interruzione dell'attività professionale o commerciale, a seguito di incidenti verificatisi per mancata manutenzione ordinaria o straordinaria dell'**Impianto luce**.

C. Il contratto dalla A alla Z

4. Previsioni comuni a tutti i moduli

4.1 Condizioni di assicurabilità

L'Assicurazione è operante solo se l'Abitazione:

- è situata nel **Territorio italiano**
- possiede impianti di luce e gas a norma e che rispettano le disposizioni di legge.

4.2 Dichiarazioni sulle circostanze del rischio

Il **Contraente/Assicurato** devono indicare alla **Compagnia** tutti gli aspetti che possono influire sulla valutazione del rischio e la violazione di questo obbligo può comportare serie conseguenze. L'art. 1892 del Codice Civile prevede, infatti, che le dichiarazioni inesatte o reticenti fatte con dolo o colpa grave su circostanze che il **Contraente/Assicurato** conosce o che, facendo uso della normale diligenza, potrebbe conoscere, sono **causa di annullamento del contratto e comportano la perdita totale del diritto alla Prestazioni Assistenza**. Se, invece, le dichiarazioni inesatte o reticenti sono state effettuate senza dolo o colpa grave, cioè riguardano circostanze sconosciute e che non potevano essere accertate con la normale diligenza, l'art. 1893 del Codice civile concede alla **Compagnia** il diritto di **far cessare gli effetti del contratto (recesso) e, in caso di Sinistro, garantire una Prestazioni Assistenza ridotta**. In entrambi i casi la **Compagnia** ha diritto a trattenere tutti i premi già riscossi, quello relativo al periodo di assicurazione in corso e, nel caso di dolo o colpa grave, il **Premio dovuto per il primo anno**.

Esempio dichiarazioni inesatte o reticenti fatte con dolo o colpa grave

Ad esempio dichiarazione inesatta sull'uso dei locali, dichiarati ad uso abitativo ma in realtà adibiti ad attività commerciale.

4.3 Aggravamento del rischio

Secondo l'art. 1898 del Codice Civile si ha aggravamento del rischio quando nel corso del contratto si modifica lo stato di cose considerato al momento in cui il contratto è stato concluso, in modo tale che la **Compagnia, se avesse conosciuto tali circostanze**, avrebbe richiesto un **Premio** maggiore o rifiutato il rischio.

La stessa norma prevede **l'obbligo per il Contraente/Assicurato di avvisare immediatamente la Compagnia; la violazione di questo obbligo può comportare la perdita totale o parziale del diritto alla Prestazioni Assistenza**.

4.4 Diminuzione del rischio

L'art. 1897 del Codice Civile fa riferimento all'ipotesi in cui, nel corso del contratto, possa diminuire il rischio assicurato. Questo accade quando la **Compagnia** avrebbe applicato un **Premio** minore conoscendo le circostanze al momento della conclusione del contratto. In questo caso il **Contraente/Assicurato** può comunicare la diminuzione del rischio alla **Compagnia** ed ottenere una riduzione del **Premio** a decorrere dalla scadenza della rata di **Premio** successiva alla comunicazione. La **Compagnia** rinuncia al diritto riconosciutole dalla legge di recedere dal contratto in questa eventualità.

4.5 Durata del contratto, attivazione e modalità di pagamento

Il contratto ha durata di **1 (un) anno** e prevede **tacito rinnovo**.

La **Decorrenza del contratto avviene alle ore 24,00 della data** di Decorrenza della polizza **riportata nella comunicazione di accettazione della proposta da parte della Compagnia, a condizione che il pagamento abbia avuto esito positivo**. Nel caso in cui la proposta di assicurazione sia presentata da un nuovo cliente Eni gas e luce S.p.A. (ossia da un cliente che al momento della proposta ha un contratto con un diverso Ente erogatore), la richiesta proposta rimane sospesa fino all'effettiva attivazione della fornitura di gas e/o luce da parte di Eni gas e luce S.p.A.

Il **Premio** annuale deve essere pagato mensilmente esclusivamente tramite addebito su conto corrente (SDD - Sepa Direct Debit).

4.6 Diritto di ripensamento (recesso)

Il **Contraente/Assicurato, entro 14 giorni dalla Decorrenza del contratto**, può esercitare il diritto di ripensamento senza doverne indicare il motivo, cioè può chiedere alla **Compagnia** che cessino gli effetti del contratto (recesso).

Per esercitare il diritto di ripensamento il **Contraente/Assicurato** deve inviare una richiesta alla **Compagnia**, con le seguenti modalità:

- via mail all'indirizzo documenti@zurich-connect.it, oppure
- tramite raccomandata con ricevuta di ritorno a: Zurich Insurance Company Ltd, Rappresentanza Generale per l'Italia, Via Benigno Crespi 23, 20159 Milano

All'interno della richiesta il **Contraente/Assicurato** dovrà fornire le seguenti informazioni:

- **Nome e Cognome**
- **Numero Polizza**
- **Dati anagrafici del Contraente/Assicurato**
- **Giorno del recesso**
- **Iban del Contraente/Assicurato**

La **Compagnia**, per facilitare il **Contraente/Assicurato**, mette a disposizione il fac-simile del documento per l'esercizio del diritto di ripensamento che può essere richiesto chiamando il Servizio Clienti della **Compagnia** al n° 02.83.430.430 o scaricato dal sito internet www.zurich-connect.it nella sezione 'Documenti'.

Alla ricezione della richiesta la **Compagnia** è tenuta a rimborsare il **Premio** pagato al netto delle imposte di legge.

4.7 Sospensione e cessazione della copertura per rata non pagata

Se:

- **il pagamento della prima rata mensile non è andato a buon fine**, alla data prevista per il pagamento della seconda rata, verrà addebitata al **Contraente/Assicurato** il pagamento, in un'unica soluzione, della prima e della

seconda rata. Nel caso in cui anche questo secondo tentativo non vada a buon fine, il contratto sarà per legge privo di effetti (risoluzione).

- **il pagamento delle rate mensili successive alla prima non è andato a buon fine**, la **Compagnia** chiede al **Contraente/Assicurato** di perfezionare il pagamento **entro 17 giorni dalla Decorrenza della rata (periodo di mora) per sanare la posizione**. In caso di mancata regolarizzazione, la **Compagnia** procede alla sospensione del contratto in attesa del pagamento stesso. Trascorsi 180 giorni dalla scadenza della prima rata insoluta, se il **Contraente/Assicurato** non ha pagato tutte le rate insolute, il contratto sarà per legge privo di effetti (risoluzione).

Se il **Contraente/Assicurato** effettua il pagamento di tutte le mensilità non pagate, la copertura assicurativa viene riattivata a partire dalle ore 24 del giorno di pagamento delle rate insolute.

4.8 Cessato rischio

In caso di cessato rischio come ad esempio:

- Vendita dell'**Abitazione**,
- Cessazione del contratto di locazione,
- **Chiusura definitiva PDR e/o Chiusura definitiva POD**,

il contratto si risolve e la **Compagnia** ha il diritto al pagamento del **Premio** fino a che la cessazione del rischio non gli sia comunicata o comunque fino a quando la **Compagnia** non ne venga a conoscenza.

Per evitare il pagamento del **Premio**, il **Contraente/Assicurato** deve inviare una comunicazione alla **Compagnia**, con le seguenti modalità:

- Via mail all'indirizzo documenti@zurich-connect.it, oppure
- tramite raccomandata con ricevuta di ritorno a: Zurich Insurance Company Ltd, Rappresentanza Generale per l'Italia, Via Benigno Crespi 23, 20159 Milano

All'interno della richiesta il **Contraente/Assicurato** dovrà fornire le seguenti informazioni:

- **Nome e Cognome**
- **Numero Polizza**
- **Dati anagrafici del Contraente/Assicurato**
- **Giorno del recesso**
- **Iban del Contraente/Assicurato**

La **Compagnia** per facilitare il **Contraente/Assicurato** mette a disposizione il fac-simile del documento che può essere richiesto chiamando il Servizio Clienti della **Compagnia** al n° 02.83.430.430 o scaricato dal sito internet www.zurich-connect.it nella sezione 'Documenti'.

Alla ricezione della comunicazione la **Compagnia** rimborsa la parte di **Premio** pagato e non goduto, calcolato dalla rata della mensilità successiva alla data indicata sul modulo di richiesta, al netto delle imposte di legge.

4.9 Recesso in caso di Sinistro

Dopo ogni **Sinistro** e fino al 60° giorno dal pagamento o rifiuto della **Prestazione Assistenza**, il **Contraente/Assicurato** e la **Compagnia** possono far cessare gli effetti del contratto **con preavviso di 30 giorni**.

Per esercitare il diritto di recesso in caso di Sinistro, il Contraente/Assicurato deve inviare una richiesta alla Compagnia, con le seguenti modalità:

- Via mail all'indirizzo documenti@zurich-connect.it, oppure
- tramite raccomandata con ricevuta di ritorno a: Zurich Insurance Company Ltd, Rappresentanza Generale per l'Italia, Via Benigno Crespi 23, 20159 Milano

All'interno della richiesta il **Contraente/Assicurato** dovrà fornire le seguenti informazioni:

- **Nome e Cognome**
- **Numero Polizza**
- **Dati anagrafici del Contraente/Assicurato**
- **Giorno del recesso**
- **Iban del Contraente/Assicurato**

La **Compagnia** per facilitare il **Contraente/Assicurato** mette a disposizione il fac-simile del documento che può essere richiesto chiamando il Servizio Clienti della **Compagnia** al n° 02.83.430.430 o scaricato dal sito internet www.zurich-connect.it nella sezione 'Documenti'.

In caso di recesso della **Compagnia**, quest'ultima, entro 15 giorni dalla data di efficacia del recesso, rimborsa la parte di **Premio** imponible pagato e non goduto relativa al periodo di rischio non corso, calcolato dalla rata della mensilità successiva alla data indicata sul modulo di richiesta di recesso, al netto delle imposte di legge.

Esempio

Se, ad esempio, la **Prestazione Assistenza** viene fornita il 5 marzo, sia la **Compagnia** che il **Contraente/Assicurato** hanno la possibilità di recedere dal presente contratto fino al 4 maggio; il recesso non avrà effetto immediato, ma solo dopo 30 giorni. Nel caso in cui sia la **Compagnia** a recedere e lo faccia alla data del 4 maggio, il **Contraente/Assicurato** avrà diritto a ricevere il rimborso della parte del **Premio** non goduto, al netto delle imposte, entro il 18 giugno.

4.10 Disdetta a scadenza

Nel caso in cui il **Contraente/Assicurato** decida, alla scadenza, di non rinnovare il contratto, **deve inviare disdetta almeno 60 giorni prima della scadenza annuale**.

Per esercitare la disdetta, il **Contraente/Assicurato** deve inviare una richiesta alla **Compagnia**, con le seguenti modalità:

- Via mail all'indirizzo documenti@zurich-connect.it, oppure

- tramite raccomandata con ricevuta di ritorno a: Zurich Insurance Company Ltd, Rappresentanza Generale per l'Italia, Via Benigno Crespi 23, 20159 Milano

All'interno della richiesta il **Contraente/Assicurato** dovrà fornire le seguenti informazioni:

- **Nome e Cognome**
- **Numero Polizza**
- **Dati anagrafici del Contraente/Assicurato**
- **Giorno del recesso**
- **Iban del Contraente/Assicurato**

La **Compagnia** per facilitare il **Contraente/Assicurato** mette a disposizione il fac-simile del documento di disdetta che può essere richiesto chiamando il Servizio Clienti della **Compagnia** al n° 02.83.430.430 dalle ore 8:30 alle ore 19:30 dal lunedì al sabato o scaricato dal sito internet www.zurich-connect.it nella sezione 'Documenti'.

4.11 Tacito Rinnovo

Il contratto ha durata di 1 (un) anno e si prorogherà tacitamente per periodi successivi annuali solamente se **tutte le rate dell'Annualità di Contratto trascorsa sono state pagate** o se il **Contraente/Assicurato** non abbia esercitato il diritto di disdetta previsto nella clausola che precede.

4.12 Altre assicurazioni

Il **Contraente/Assicurato** non è tenuto, alla data di stipulazione del presente contratto assicurativo, a comunicare alla **Compagnia** l'esistenza di eventuali altre assicurazioni per lo stesso **Rischio** e a **richiedere** a ciascun **Assicuratore** l'**Indennizzo** dovuto secondo il rispettivo contratto, **purché le somme complessivamente rimosse a titolo di Indennizzo non superino l'ammontare del danno**. Al momento del **Sinistro** l'**Assicurato** è comunque tenuto ad avvisare tutti gli **Assicuratori**, indicando a ciascuno il nome degli altri. **Se l'Assicurato omette di dare l'avviso di cui sopra, la Compagnia non è tenuta a corrispondere l'Indennizzo.**

Il **Rischio** è il medesimo se l'interesse assicurato, la cosa assicurata e l'**Assicurato** sono gli stessi e il **Sinistro** avviene nel periodo di tempo nel quale opera la copertura di tutti gli assicuratori.

4.13 Prestazioni di Assistenza non dovute

La Compagnia può chiedere all'Assicurato la restituzione delle spese sostenute per le Prestazioni Assistenza non dovute in base a quanto previsto dal contratto o dalla legge.

4.14 Prestazioni non usufruite o usufruite parzialmente

In caso di **Prestazioni Assistenza** non usufruite o usufruite solo parzialmente per scelta dell'**Assicurato** o per sua negligenza, la **Compagnia** non è tenuta a fornire alcun altro aiuto in alternativa o a titolo di compensazione rispetto a quello offerto.

4.15 Legge applicabile

Questo contratto è soggetto alla legge italiana.

4.16 Variazione dell'Ente erogatore di gas e/o luce

Nel caso di variazione dell'**Ente erogatore** di gas e/o luce il contratto di assicurazione rimane in vigore.

4.17 Variazione dell'indirizzo dell'Abitazione

Se l'**Assicurato** vuole trasferire l'**Abitazione** indicata al momento della sottoscrizione del Contratto, dovrà comunicarlo alla **Compagnia**:

- via mail all'indirizzo documenti@zurich-connect.it, oppure
- tramite raccomandata con ricevuta di ritorno a: Zurich Insurance Company Ltd, Rappresentanza Generale per l'Italia, Via Benigno Crespi 23, 20159 Milano

Le coperture assicurative saranno operanti presso l'indirizzo della nuova **Abitazione** - nella quale deve essere già attiva la fornitura di gas/luce e in titolarità del medesimo Cliente - a partire dalla data indicata nella comunicazione che riceverà insieme alla **Polizza** aggiornata con il nuovo indirizzo.

4.18 Area Riservata

La consultazione del contratto può avvenire attraverso la propria "Area riservata" presente sul sito www.zurich-connect.it.

Se il **Contraente/Assicurato** è cliente della **Compagnia**, si potranno utilizzare le credenziali già in proprio possesso.

Se il **Contraente/Assicurato** non è cliente della **Compagnia**, si potrà registrare su www.zurich-connect.it/registrazione inserendo il numero della **Polizza** e il codice fiscale.

4.19 Modalità trasmissione

Il **Contraente/Assicurato** ha il diritto di richiedere una modifica al consenso dato per la trasmissione della comunicazione tramite tecniche a distanza:

- Attraverso la propria "Area riservata" presente sul sito www.zurich-connect.it
- inviando una mail all'indirizzo privacy@zurich-connect.it
- a mezzo posta a: Zurich Insurance Company Ltd, Rappresentanza Generale per l'Italia, Via Benigno Crespi 23, 20159 Milano

4.20 Oneri fiscali

Tutti gli oneri fiscali relativi al contratto sono a carico del Contraente/Assicurato.

4.21 Modifiche al contratto

Tutte le eventuali modifiche al contratto di assicurazione devono essere provate per iscritto.

4.22 Foro competente

Foro competente è quello dell'Autorità Giudiziaria del luogo di residenza o domicilio del **Contraente/Assicurato**.

D. Cosa fare in caso di Sinistro

5. Disposizioni comuni a tutti i Moduli

5.1 Obblighi in caso di Sinistro

Il Contraente/Assicurato deve rivolgersi sempre alla Struttura Organizzativa prima di effettuare qualsiasi azione o assumere un impegno di spesa e dovrà rendersi disponibile per fare eseguire le riparazioni.

Nel caso di mancato rispetto di queste disposizioni, il Contraente/Assicurato perderà il diritto alla Prestazione Assistenza

La denuncia dovrà essere effettuata **il prima possibile e, in ogni caso, non oltre i 3 (tre) giorni successivi al Sinistro. La violazione di quest'obbligo può comportare la decadenza dal diritto alla Prestazioni Assistenza.**

A parziale deroga, se il **Contraente/Assicurato** è nell'oggettiva e comprovata impossibilità di denunciare il **Sinistro** entro i termini previsti, potrà farlo non appena ne sarà in grado e comunque entro i termini di legge (art. 2952 del Codice civile).

Inoltre, a parziale deroga di quanto previsto all'art. 1910 del Codice civile, se il **Contraente/Assicurato** ha sottoscritto **Polizze** con altri **Assicuratori** che gli garantiscono prestazioni analoghe a quelle fornite dal presente contratto, anche a titolo di mero risarcimento, **deve dare comunque avviso del Sinistro ad ogni Assicuratore ed anche alla Compagnia nel termine di 3 (tre) giorni. La violazione di quest'obbligo comporta la perdita del diritto alla Prestazioni Assistenza.**

5.2 Contatti

La **Struttura Organizzativa** è in funzione 24 ore su 24 e può essere contattata:

- al **Numero Verde 800 186 064**
- al Numero telefonico contattabile dall'estero: **+39 015 25 59 791**
- tramite fax al numero: **+39 015 255.96.04**

5.3 Informazioni da fornire nella denuncia di Sinistro

Il Contraente/Assicurato dovrà comunicare:

1. **la descrizione del problema tecnico che ha colpito l'Abitazione**
2. **Il tipo di Assistenza di cui necessita**
3. **Nome e Cognome**
4. **Numero di Polizza**
5. **Indirizzo dell'Abitazione**
6. **Il recapito telefonico dove la Struttura Organizzativa provvederà a richiamarlo nel corso dell'Assistenza.**

La **Struttura Organizzativa** potrà richiedere all'**Assicurato**, che **sarà tenuto a fornirla integralmente, ogni ulteriore informazione ritenuta necessaria per la Prestazione Assistenza.**

5.4 Documentazione da fornire

La **Struttura Organizzativa** potrà richiedere di ricevere gli originali (non fotocopie) di giustificativi, fatture o ricevute delle spese regolarmente autorizzate dalla **Struttura Operativa** ed effettuate dall'**Assicurato**.

La **Struttura Organizzativa** potrà richiedere all'**Assicurato**, che **sarà tenuto a fornirla integralmente, ogni ulteriore documentazione ritenuta necessaria per la Prestazione Assistenza.**

5.5 Tempi di gestione per la Prestazione Assistenza

Per le coperture "Invio di un tecnico del gas in caso di urgenza" art. 2.2 e "Invio di un elettricista in caso di urgenza" art. 3.2, la **Struttura Organizzativa**, accertate le condizioni di validità della copertura, entro 2 ore lavorative dalla ricezione della richiesta metterà in contatto l'**Assicurato** con il fornitore per l'organizzazione dell'intervento presso l'**Abitazione** oggetto della copertura.

Per la copertura "Sistemazione provvisoria d'emergenza" dei Moduli Assistenza gas e Assistenza Luce art. 2.3 e art. 3.3, la **Struttura Organizzativa**, accertato che il caso rientri in copertura, entro 2 ore lavorative dalla ricezione della richiesta (compatibilmente con le disponibilità e gli orari di attività della struttura alberghiera) comunicherà all'**Assicurato** gli estremi della prenotazione.

E. Glossario

Abitazione: l'insieme dei locali costituenti l'intero fabbricato unifamiliare oppure una unità immobiliare, destinati a civile abitazione, purché ubicato nel [Territorio Italiano](#), il cui indirizzo è indicato nella [Polizza](#) e presso cui Eni gas e luce S.p.A. eroga la fornitura all'impianto a gas e/o elettrico ivi presente e oggetto di [Assistenza](#).

Annualità di Contratto: è il periodo di 12 mesi decorrenti dalla data di effetto della copertura alla scadenza annuale successiva.

Assicurato: Il titolare dell'interesse protetto dall'assicurazione.

Assistenza: l'aiuto tempestivo in natura, fornito all'[Assicurato](#) che si trovi in difficoltà a seguito del verificarsi di un [Sinistro](#), per tramite della [Struttura Organizzativa](#).

Cassetta di derivazione: o scatola di derivazione, è la cassetta, spesso incassata nei muri, da cui partono i cavi conduttori che vanno alle prese e ai punti luce della casa

Carenza (Periodo di): periodo che intercorre fra la data di Decorrenza del contratto e l'effettiva possibilità di utilizzare la copertura.

Chiusura definitiva PDR: le operazioni contrattuali con cui:

- o il Cliente fa richiesta di recesso dal contratto di somministrazione con il fornitore, con disattivazione definitiva del [PDR](#).
- o Eni gas e luce S.p.A. effettua la disattivazione definitiva del [PDR](#) in via amministrativa, a causa della morosità del Cliente.

Chiusura definitiva POD: le operazioni contrattuali con cui:

- o il Cliente fa richiesta di recesso dal contratto di somministrazione di energia elettrica con il fornitore, con disattivazione definitiva del [POD](#).

Compagnia: è la società assicuratrice, ovvero Zurich Insurance Company LTD - Rappresentanza Generale per l'Italia.

Contraente: Soggetto che paga il [Premio](#) e assume le obbligazioni derivanti dal contratto.

Contraente/Assicurato: In questo contratto, il [Contraente](#) è sempre [Assicurato](#) (per cui viene indicato come [Contraente/Assicurato](#)) ed è una persona fisica residente nel [Territorio italiano](#) che è anche intestatario di un contratto luce con Eni gas e luce S.p.A. e/o intestatario di un contratto gas con Eni gas e luce S.p.A.. Per le [Prestazioni Assistenza "Sistemazione provvisoria d'emergenza"](#) i soggetti [Assicurati](#) includono anche altre persone.

Decorrenza: data di efficacia del contratto di assicurazione che avviene dalle ore 24,00 della data di Decorrenza della polizza riportata nella comunicazione di accettazione della proposta da parte della [Compagnia](#), a condizione che il pagamento abbia avuto esito positivo.

Distributore gas: è l'impresa incaricata del trasporto e della consegna al cliente finale del gas attraverso le reti cittadine locali. Il distributore gestisce la rete di distribuzione e tutti i contatori ad essa connessi, di cui è proprietario, identificati dal codice [PDR](#).

Distributore energia elettrica: è l'impresa incaricata del trasporto e della consegna al cliente finale dell'energia elettrica, attraverso le reti cittadine locali. Il distributore gestisce la rete di distribuzione e tutti i contatori ad essa connessi, di cui è proprietario, identificati dal codice [POD](#).

Ente erogatore: società che si occupa della vendita al dettaglio dell'energia e/o del gas con il quale il cliente finale stipula un contratto per avere luce o gas, cioè Eni gas e luce S.p.A.

Esplosione: lo sviluppo di gas o vapori ad alta temperatura e pressione, dovuto a reazione chimica che si autopropaga con elevata velocità.

Incendio: la combustione, con fiamma, di beni materiali al di fuori di appropriato focolare, che può autoestendersi e propagarsi.

Liberatoria: è una dichiarazione dell'[Assicurato](#) in cui lo stesso evidenzia che è consapevole che un eventuale intervento di un soggetto terzo sull'impianto potrebbe far decadere la garanzia, ma che è sua volontà proseguire ugualmente.

Impianto gas: insieme di tubazioni che conducono il gas ad apparecchi energetici funzionanti a combustione.

Impianto luce: insieme di fili conduttori inseriti in opere murarie o in strutture semipermanenti (esempio canaline fissate a parete) che distribuiscono l'elettricità all'interno dell'[Abitazione](#).

Massimale: somma sino a concorrenza della quale la [Compagnia](#) presta l'Assicurazione.

Nucleo Familiare: Le persone appartenenti alla "famiglia anagrafica" del [Contraente/Assicurato](#), attestata dal "Certificato di stato di famiglia" rilasciato dal Comune di residenza, indipendentemente dall'esistenza di vincoli di parentela. Sono, inoltre, compresi nel [Nucleo familiare](#):

- il convivente more uxorio che sia residente presso lo stesso domicilio del [Contraente/Assicurato](#)
- il [Coniuge](#) del [Contraente/Assicurato](#), a condizione che non sia legalmente separato o divorziato anche se residenti presso altro domicilio a condizione che lo stesso sia stabilito in [Territorio Italiano](#);

PDR (Punto di riconsegna): è un codice composto da 14 numeri che identifica il punto fisico in cui il gas naturale viene consegnato dal fornitore e prelevato dal Cliente. Poiché identifica un punto fisico sulla rete di distribuzione, il codice non cambia anche se si cambia fornitore.

POD (Punto di prelievo): è un codice composto da lettere e numeri che identifica in modo certo il punto fisico in cui l'energia viene consegnata dal fornitore e prelevata dal Cliente. Poiché identifica un punto fisico sulla rete di distribuzione, il codice non cambia anche se si cambia fornitore.

Prestazione Assistenza: l'[Assistenza](#) da erogarsi in natura, e cioè l'aiuto che deve essere fornito all'[Assicurato](#), nel momento del bisogno, da parte della [Compagnia](#), tramite la [Struttura Organizzativa](#), in caso di [Sinistro](#).

Polizza: il documento che prova il contratto di assicurazione.

Portalampada: supporto cilindrico cavo in cui si avvita o si innesta la lampadina.

Premio: la somma dovuta dal [Contraente/Assicurato](#) alla [Compagnia](#).

Sinistro: il verificarsi dell'evento dannoso, futuro ed incerto, per il quale è prestata l'assicurazione, dal quale è derivato un danno.

Struttura Organizzativa: è la struttura di Mapfre Assistencia Italia, Strada Trossi, 66 - 13871 Verrone (BI), costituita da responsabili, personale (medici, tecnici, operatori), attrezzature e presidi, in funzione 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno, che, in virtù di specifica convenzione sottoscritta con la [Compagnia](#), provvede, per incarico di quest'ultima, al contatto con l'[Assicurato](#), ed organizza e eroga, con costi a carico della [Compagnia](#) stessa, le [Prestazioni Assistenza](#) previste nel contratto.

Territorio Italiano: il territorio della Repubblica Italiana.

Informativa Privacy Art. 13 del Regolamento Europeo nr. 2016/679

Gentile Cliente, la nostra Società ha la necessità di trattare alcuni dei Suoi dati personali al fine di poter fornire i servizi e/o le prestazioni e/o i prodotti assicurativi richiesti o in Suo favore previsti nonché, con il Suo consenso, potrà svolgere le ulteriori attività qui di seguito specificate. Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo nr. 2016/679 (di seguito per brevità il "Regolamento") forniamo, pertanto, qui di seguito l'informativa relativa al trattamento dei Suoi dati personali.

1 Identità e dati di contatto del titolare del trattamento e del responsabile per la protezione dei dati

Il Titolare del Trattamento è Zurich Insurance Company Ltd – Rappresentanza Generale per l'Italia (di seguito per brevità la Società o Compagnia) con la quale è stato sottoscritto il contratto di assicurazione o che ha emesso un preventivo/quotazione, avente sede in Via Benigno Crespi, 23, 20159 – Milano (la "Società").

Potrà contattare il Titolare, indirizzando la Sua comunicazione all'attenzione del Responsabile per la Protezione dei Dati ad uno dei seguenti recapiti: inviando un'e-mail all'indirizzo privacy@zurich-connect.it ovvero scrivendo a mezzo posta alla sede sopra riportata.

2 Finalità del trattamento

a) Finalità contrattuali e di legge

I Suoi dati personali – ivi compresi i dati relativi alla salute, ove raccolti – saranno trattati dalla Società:

(i) al fine di **fornire i servizi e/o le prestazioni e/o i prodotti assicurativi richiesti o in suo favore richieste**, ivi compresa la registrazione e l'accesso al servizio attraverso il quale consultare la Sua posizione relativa ai Suoi contratti assicurativi in essere con la Società (c.d. Area Clienti);

(ii) per ogni altra **finalità connessa ad obblighi di legge, regolamentari, disciplina comunitaria** e per finalità strettamente connesse all'attività assicurativa fornite dalla Società. Per finalità assicurative sono contemplati, ad esempio, i seguenti trattamenti: predisposizione di preventivi e/o quotazioni per l'emissione di una polizza, predisposizione e stipulazione di contratti assicurativi, raccolta del premio assicurativo, accesso alla c.d. Area Clienti, liquidazione dei sinistri o pagamento delle altre prestazioni previste dal contratto assicurativo sottoscritto, riassicurazione, coassicurazione, prevenzione e individuazione delle frodi assicurative e relative azioni legali, costituzione, esercizio e difesa di diritti dell'assicuratore; adempimento di altri specifici obblighi di legge o contrattuali; antiterrorismo, gestione e controllo interno.

Alcuni dati personali vengono acquisiti dalla Società indirettamente, ossia da terzi soggetti o tramite strumenti elettronici (quali, ad esempio, per i prodotti della responsabilità civile auto (in breve RCA) che prevedono la Scatola Nera che può essere da Lei installata sul Suo veicolo per fini assicurativi). Sono altresì necessarie attività di analisi attraverso un processo decisionale automatizzato per il calcolo del rischio e del relativo premio assicurativo, per maggiori informazioni La invitiamo a visionare il seguente paragrafo 7 "Esistenza di un processo decisionale automatizzato". La Società potrà acquisire non direttamente da Lei i seguenti dati : i Km complessivi percorsi, i Km percorsi oltre il limite nominale di velocità per tipologia di strada, l'accadimenti di eventuali urti con altri veicoli o ostacoli.

Il conferimento dei dati personali per tali finalità deriva dalla sottoscrizione di un contratto assicurativo ovvero dalla richiesta di un preventivo/quotazione per la stipula di un contratto e dai correlati obblighi legali ed un eventuale mancato conferimento potrebbe comportare l'impossibilità per la nostra Società di fornirLe i servizi e/o le prestazioni e/o i prodotti assicurativi richiesti, ivi compresi la quotazione, la registrazione e l'accesso al servizio c.d. Area Clienti.

b) Finalità di marketing e ricerche di mercato

I Suoi dati personali, a fronte di un suo specifico consenso, potranno essere trattati dalla Società per **finalità di marketing**, quali l'invio di offerte promozionali, iniziative commerciali dedicate alla clientela, inviti alla partecipazione a concorsi a premi, materiale pubblicitario e vendita di propri prodotti o servizi della Società o di altre società del Gruppo Zurich Insurance Group Ltd (con modalità automatizzate, tra cui a titolo esemplificativo la posta elettronica, sms, mms, smart messaging, ovvero attraverso l'invio di messaggi a carattere commerciale veicolati attraverso l'Area Clienti, oltre alle modalità tradizionali quali, invio di posta cartacea e telefonate con operatore), nonché per consentire alla Società di condurre ricerche di mercato, indagini sulla qualità dei servizi e sulla soddisfazione dei clienti.

c) Rilevazioni statistiche

I Suoi dati personali, a fronte di un suo specifico consenso, potranno essere trattati dalla Società per effettuare rilevazioni statistiche, al fine di migliorare i propri prodotti e servizi.

d) Comunicazioni a terzi al fine di consentire agli stessi loro proprie iniziative di marketing

I Suoi dati personali, a fronte di un suo specifico consenso, potranno essere comunicati a soggetti terzi (quali Società del Gruppo Zurich Insurance Group LTD, altri soggetti operanti nel settore bancario e dell'intermediazione assicurativa e finanziaria, società operanti nel settore energetico). Tali soggetti, agendo come autonomi titolari del trattamento, potranno a loro volta trattare i Suoi dati personali per proprie finalità di marketing, invio di comunicazioni commerciali e vendita diretta tramite posta cartacea, posta elettronica, telefono, fax e qualsiasi altra tecnica di comunicazione a distanza, automatizzata e non, in relazione a prodotti o servizi propri od offerti da tali soggetti terzi.

e) Soft Spam

Le ricordiamo, inoltre, che sulla base della normativa vigente, la Società potrà utilizzare le coordinate di posta elettronica da Lei fornite in occasione dell'acquisto di un nostro servizio e/o prestazione e/o prodotto assicurativo per proporre prodotti, servizi e prestazioni analoghi a quelli da Lei acquistati. Tuttavia, qualora non desiderasse ricevere tali comunicazioni, potrà darne avviso in qualsiasi momento alla Società, utilizzando gli indirizzi riportati al precedente paragrafo 1 della presente informativa privacy o utilizzando il link presente sulle comunicazioni email da Lei ricevute. La Società, in tal caso, interromperà senza ritardo la suddetta attività.

Con riferimento ai precedenti punti 2 b), c), d) ed e), si precisa che il mancato conferimento del consenso, la sua revoca o la mancata comunicazione dei dati non pregiudicherà in alcun modo la possibilità di ottenere i servizi e/o le prestazioni e/o i prodotti assicurativi richiesti.

3. Base giuridica del trattamento e legittimo interesse

Con riferimento ai trattamenti svolti per le finalità di cui al precedente:

- punto 2 a) (*trattamenti svolti per finalità contrattuali e di legge*), la base giuridica degli stessi sono:
 - (i) adempimento agli obblighi pre-contrattuali e contrattuali (per la gestione delle fasi precontrattuali – emissione di preventivo/ quotazione – e contrattuali del rapporto, ivi incluse le attività di raccolta dei premi, liquidazione dei sinistri);
 - (ii) la normativa applicabile di settore, sia nazionale che comunitaria (quale l'invio di comunicazioni obbligatorie in corso di contratto, verifiche antiterrorismo);
 - (iii) l'interesse legittimo della Società (per le attività di prevenzione delle frodi, indagine, di tutela dei propri diritti anche in sede giudiziaria).
- punti 2 b), c) ed e) (*trattamenti svolti per finalità di marketing, finalità statistiche e comunicazione a terzi*) la base giuridica degli stessi sono i rispettivi consensi eventualmente prestati;
- punto 2 e) (*soft spam*) la base giuridica è da rinvenirsi nel legittimo interesse della Società all'utilizzo delle coordinate di posta elettronica di un cliente all'invio di un numero limitato di comunicazioni commerciali che possano essere appropriate ed inerenti al rapporto assicurativo con Lo stesso intercorrente.

4. Categorie di destinatari dei dati personali

Con riferimento ai trattamenti svolti per le finalità di cui al precedente:

- punto 2 a) (trattamenti svolti per finalità contrattuali e di legge), i Suoi dati personali potrebbero essere comunicati alle seguenti categorie di soggetti: (i) assicuratori, coassicuratori (ii) intermediari assicurativi (agenti, broker, banche) (iii) banche, istituti di credito; (iv) società del Gruppo Zurich Insurance Group Ltd; (v) legali; periti; medici; centri medici, soggetti coinvolti nelle attività di riparazione automezzi e beni assicurati (vi) società di servizi, fornitori, società di postalizzazione (vii) società di servizi per il controllo delle frodi; società di investigazioni; (viii) società di recupero crediti; (ix) ANIA e altri Aderenti per le finalità del Servizio Antifrode Assicurativa, organismi associativi e consortili, Ivass ed altri enti pubblici propri del settore assicurativo; (x) magistratura, Forze di Polizia e altre Autorità pubbliche e di Vigilanza.
- punti 2 b), c), d) ed e) (finalità di marketing e ricerche di mercato, finalità statistiche e soft spam), i Suoi dati personali potrebbero essere comunicati alle seguenti categorie: (i) società del Gruppo Zurich Insurance Group Ltd; (ii) società di servizi, fornitori, outsourcers.

5. Trasferimento all'estero dei dati

I Suoi dati personali potranno essere trasferiti all'estero, prevalentemente verso paesi Europei. I dati personali possono tuttavia essere trasferiti verso paesi extra europei (tra cui la Svizzera, sede della società capogruppo). Ogni trasferimento di dati avviene nel rispetto della normativa applicabile ed adottando misure atte a garantire i necessari livelli di sicurezza. Si precisa a tal riguardo che i trasferimenti verso Paesi extra europei - in assenza di decisioni di adeguatezza della Commissione Europea - avvengono sulla base delle "Clausole Contrattuali Tipo" emanate dalla Commissione medesima quale garanzia del corretto trattamento. Potrà in ogni caso sempre contattare il Responsabile per la Protezione dei Dati ai recapiti riportati nel paragrafo 1 al fine di avere esatte informazioni circa il trasferimento dei Suoi dati ed il luogo specifico di loro collocazione.

6. Periodo di conservazione dei dati personali

I Suoi dati personali verranno conservati per i seguenti periodo di tempo:

- (i) dati precontrattuali (in caso di mancata stipula della polizza): per 1 anno dalla data di Decorrenza del preventivo;
- (ii) dati contrattuali: per 10 anni successivi al termine del rapporto assicurativo;
- (iii) dati inerenti alle attività antifrode: per 10 anni successivi al termine del rapporto assicurativo;
- (iv) dati inerenti alle attività di contrasto al terrorismo: 10 anni successivi al termine del rapporto assicurativo;
- (v) dati inerenti alle attività di tutela dei propri diritti (anche in sede giudiziaria): per il termine di passaggio in giudicato della relativa sentenza o ultimo grado di giudicato e, ove necessario, per la successiva fase esecutiva;
- (vi) dati trattati per finalità di marketing e ricerche di mercato, finalità statistiche e soft spam: due anni dalla loro comunicazione o dalla conferma circa la possibilità di loro utilizzo per tali finalità.

7. Esistenza di un processo decisionale automatizzato

La informiamo che la Società, al fine di valutare e predisporre i propri preventivi, calcolare la classe di rischio ed il premio assicurativo, così come previsto dalla normativa applicabile, necessita di svolgere delle attività di analisi attraverso un processo decisionale automatizzato analizzando i dati inerenti alla precedente storia assicurativa del soggetto interessato e pregressi eventi (quali, ad esempio i sinistri). Questo processo viene svolto utilizzando algoritmi prestabiliti e limitati all'esigenza precipua di calcolo del rischio connaturato con l'attività assicurativa ed è necessario per la stipula del contratto di assicurazione, per la natura stessa del rapporto (a tal riguardo pertanto, la base giuridica del trattamento deve individuarsi nel rapporto contrattuale o nell'adempimento alla richiesta di preventivo avanzata dal soggetto interessato).

Inoltre, come stabilito dalla normativa, è possibile che alcune tipologie di prodotti assicurativi inerenti alla RCA prevedano l'inserimento sul mezzo di trasporto di dispositivi elettronici di tracciamento degli eventi, comunemente chiamati "Scatola Nera". In questo caso, la Società potrebbe trattare i relativi dati personali connessi all'attività del veicolo in connessione ad eventi rilevanti quali incidenti o contestazioni aventi valenza in base al rapporto assicurativo. A tal riguardo, la base giuridica del trattamento deve individuarsi nel rapporto contrattuale e nella sua esecuzione sulla base delle vigenti norme che hanno

introdotto l'uso di tali strumentazioni in ausilio all'attività di accertamento dei fatti in occasione di contestazioni e indagini nascenti da eventi stradali.

Infine, la Società può svolgere ulteriori attività che comportano processi decisionali automatizzati connessi alle attività anti frode ed antiterrorismo. Tali attività comportano il trattamento di dati personali con modalità automatizzate al fine di individuare eventuali frodi o comportamenti che possano comportare la violazione di norme statali e sovranazionali in materia di antiterrorismo. A tal riguardo la base giuridica del trattamento deve individuarsi nel legittimo interesse della Società ad individuare eventuali frodi a suo carico e nell'obbligo legale nascente dalle vigenti norme in materia di antiterrorismo.

8. I suoi diritti

Le ricordiamo che gli artt. 15, 16, 17, 18, 20 e 21 del Regolamento, Le riconoscono numerosi diritti, tra cui il diritto di:

- 1) accedere ai dati personali che lo riguardano, ottenere informazioni circa i dati trattati, le finalità e le modalità del trattamento;
- 2) ottenere la rettifica e l'aggiornamento dei dati, di chiedere la limitazione del trattamento effettuato sui propri dati (ivi incluso, ove possibile, il diritto all'oblio e la cancellazione);
- 3) opporsi per fini legittimi al trattamento dei dati nonché esercitare il proprio diritto alla portabilità dei dati;
- 4) proporre reclamo alla competente Autorità di controllo.

Le ricordiamo che ove avesse conferito il Suo libero consenso alle attività di cui ai precedenti punti 2 b), c) e d) (finalità di marketing e ricerche di mercato, finalità statistiche, comunicazioni a terzi), potrà in qualsiasi momento revocare il Suo consenso. A tal proposito si precisa che la revoca, anche ove fosse espressa con riguardo ad uno specifico mezzo di comunicazione, si estenderà automaticamente a tutte le tipologie di invio e di mezzo comunicativo. Potrà, inoltre, sempre comunicare la volontà di non ricevere più comunicazioni di cui al punto 2 e) (soft spam).

Per esercitare tali diritti potrà rivolgersi al Responsabile per la Protezione dei Dati ai recapiti indicati nel paragrafo 1, che qui si riportano per Sua maggiore comodità: E-mail privacy@zurich-connect.it; ovvero scrivendo alla Società all'attenzione del Responsabile per la Protezione dei Dati all'indirizzo di Milano, Via Benigno Crespi, 23 (20159).

INFORMAZIONI DA RENDERE AL CONTRAENTE PRIMA DELLA SOTTOSCRIZIONE DELLA PROPOSTA O, QUALORA NON PREVISTA, DELLA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO QUALORA LA COMPAGNIA SI AVVALGA PER LA DISTRIBUZIONE DI UN INTERMEDIARIO ACCESSORIO ESENTATO AI SENSI DELL'ARTICOLO 107, COMMA 4 D.LGS 209/2005.

Sezione I - Informazioni generali sull'impresa

Zurich Insurance Company Ltd, avente sede in Mythenquai 2, Zurigo, iscritta nel Registro Commercio Zurigo n. CHE-105.833.114 e sottoposta alla vigilanza dell'Autorità Svizzera preposta alla regolamentazione sui mercati finanziari – operante in regime di stabilimento tramite la Rappresentanza Generale per l'Italia avente sede legale in Via Benigno Crespi, 23 - 20159 Milano.

Zurich Insurance Company Ltd – Rappresentanza Generale per l'Italia è iscritta all'Albo Imprese IVASS al n. 2.00004.

Recapito telefonico: +39 0259661.

Sito internet: www.zurich-connect.it.

Email: info@zurich-connect.it.

PEC: Zurich.Insurance.Company@pec.zurich.it.

Sezione II - Informazioni sulla presentazione dei reclami e sulle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Eventuali reclami aventi ad oggetto la gestione del rapporto contrattuale con la Compagnia, l'attribuzione di responsabilità di un sinistro, l'effettività della prestazione, la quantificazione ed erogazione delle somme dovute vanno indirizzati per iscritto alla Compagnia, all'ufficio Gestione Reclami di Zurich Insurance Company Ltd – Rappresentanza Generale per l'Italia tramite le seguenti modalità:

- Posta: Via Benigno Crespi 23, 20159 Milano;
- Fax: 02.2662.2243;
- Email: reclami@zurich.it;
- PEC: reclami@pec.zurich.it.

È altresì possibile inoltrare il reclamo attraverso la sezione "Contattaci" del sito internet www.zurich-connect.it.

La Compagnia, ricevuto il reclamo, fornisce riscontro entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo medesimo.

Il reclamo indirizzato al Servizio Clienti deve contenere le seguenti informazioni:

- a) nome, cognome e domicilio del reclamante;
- b) denominazione della Compagnia o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- c) breve descrizione del motivo della lamentela ed ogni documento utile a descrivere compiutamente il fatto e le relative circostanze.

Qualora i reclami abbiano ad oggetto l'osservanza da parte della Compagnia e dei suoi periti assicurativi delle disposizioni del Codice delle Assicurazioni Private, delle relative norme di attuazione e del Codice del Consumo ovvero il reclamante non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo inviato alla Compagnia o in caso di assenza di riscontro entro il termine di 45 giorni, prima di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, può scrivere all'IVASS Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni - Servizio Tutela del Consumatore, Via del Quirinale 21, 00187 Roma (fax: 06.42133206 oppure tramite posta elettronica certificata all'indirizzo tutela.consumatore@pec.ivass.it).

Tali reclami dovranno essere completi di:

- a) nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- b) denominazione della Compagnia, dell'intermediario o del perito di cui si lamenta l'operato;
- c) breve ed esauritiva descrizione del motivo di lamentela;
- d) copia del reclamo presentato alla Compagnia e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa, rispettivamente nell'ipotesi di mancata risposta nel termine di 45 giorni e nell'ipotesi di risposta ritenuta non soddisfacente;
- e) ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

Per la presentazione del Reclamo ad IVASS può essere utilizzato il modello facsimile presente sul sito dell'Istituto di Vigilanza (www.ivass.it) al seguente indirizzo https://www.ivass.it/consumatori/reclami/Allegato2_Guida_ai_reclami.pdf.

Nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo da parte del Servizio Clienti della Compagnia, prima di interessare l'Autorità Giudiziaria, oltre a rivolgersi all'IVASS, come sopra spiegato, il reclamante può avvalersi di **sistemi alternativi di risoluzione delle controversie** quali:

- **mediazione civile** disciplinata dal D. Lgs. 28/2010, attraverso la presentazione di una domanda all'Organismo di mediazione scelto liberamente dalle parti. Il responsabile di tale Organismo provvederà a designare un mediatore ed a fissare il primo incontro tra le parti, le quali dovranno parteciparvi con l'assistenza di un avvocato. Non si applica in caso di controversie relative al risarcimento del danno da circolazione di veicoli;
- **arbitrato**, disciplinato dagli articoli 806 e successivi del codice di procedura civile, attivabile o in virtù di una clausola compromissoria, se prevista all'interno del contratto (nelle condizioni generali), o attraverso la stipulazione di un accordo volto ad attribuire agli arbitri il potere di decidere la controversia;
- **convenzione di negoziazione** assistita istituita dal D.L. 132/2014 e s.m.i., la quale si applica per esercitare in giudizio un'azione relativa a una controversia in materia di risarcimento del danno da circolazione di veicoli e controversie relative una domanda di pagamento a qualsiasi titolo di somme non eccedenti cinquantamila euro, fatta eccezione per le controversie nelle quali è prevista la mediazione obbligatoria. Tale meccanismo si instaura tramite invito, di una parte all'altra, a stipulare un accordo con il quale ci si impegna a cooperare lealmente per risolvere la controversia con l'assistenza dei rispettivi avvocati o di un unico avvocato.



Zurich Insurance Company Ltd - Sede a Zurigo, Mythenquai 2, Registro Commercio Zurigo n. CHE-105.833.114
Sottoposta alla vigilanza dell'Autorità Svizzera preposta alla regolamentazione sui mercati finanziari
Capitale sociale fr. sv. 825.000.000 i.v., Rappresentanza Generale per l'Italia, Via Benigno Crespi, 23 - 20159 Milano
Iscritta all'Albo Imprese IVASS il 01.12.15 al n. 2.00004
Capogruppo del Gruppo Zurich Italia iscritto all'Albo Gruppi IVASS il 28.5.08 al n. 2
C.F./P.IVA/R.I. Milano 01627980152, Imp. aut. Con Provvedimento IVASS n. 0054457/15 del 10.6.15
Rappresentante Generale per l'Italia: A. M. Cossellu, Indirizzo PEC: zurich.insurance.company@pec.zurich.it - www.zurich-connect.it