

## Set Informativo

Edizione Novembre 2024

# NoPensieri Impianti

### **Il presente Set Informativo, contenente:**

- DIP - Documento Informativo Precontrattuale - edizione 11.2024
- DIP Aggiuntivo - Documento Informativo Precontrattuale Aggiuntivo - edizione 11.2024
- 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 11.2024
- Informativa privacy - edizione 06.2023
- Informazioni al contraente - edizione 03.2021

**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, in caso di blocco di caldaia/scaldabagno/boiler/condizionatore e/o in caso di guasto o malfunzionamento al piano cottura alimentato a gas e può essere sottoscritta solo dagli intestatari di un contratto di fornitura gas e/o luce con Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit.



### Che cosa è assicurato?

**NoPensieri Impianti** prevede 2 Moduli, Assistenza Gas e Assistenza Luce, che possono essere acquistati anche separatamente. Le garanzie previste da ciascun Modulo sono attive solo se quel Modulo è stato effettivamente sottoscritto. Le Prestazioni di Assistenza incluse all'interno di ciascun Modulo sono le seguenti:

✓ **Modulo: Assistenza Gas**

- invio di un tecnico specializzato in impianti gas in caso di urgenza
- sistemazione provvisoria di emergenza
- check up gas
- invio di un termoidraulico
- invio di un tecnico specializzato in piani cottura.

✓ **Modulo: Assistenza Luce**

- invio di un tecnico specializzato in impianti elettrici in caso di urgenza
- sistemazione provvisoria di emergenza
- check up elettricità
- Invio di un tecnico specializzato in scaldabagni/boiler
- Invio di un tecnico specializzato in condizionatori.

**Le garanzie sono operanti anche in caso di Attacco Cyber e 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 sui quali si presentino condizioni tali da non garantire l'esecuzione dell'intervento in sicurezza e l'incolumità del tecnico;
- ✗ Le persone giuridiche;
- ✗ Le persone fisiche non residenti nel territorio italiano.



## Ci sono limiti di copertura?

### Esclusioni alla copertura comuni a entrambi i Moduli:

- ! i danni provocati con dolo o colpa grave del Contraente/Assicurato o delle persone di cui deve rispondere;
- ! i Sinistri sopraggiunti in seguito a un rischio conosciuto precedentemente alla sottoscrizione del presente contratto;
- ! i Sinistri verificatisi precedentemente alla sottoscrizione del presente contratto;
- ! le richieste di Prestazione di Assistenza correlate 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; da incendio o esplosione originati da terzi con conseguenze sull'Abitazione del Contraente/Assicurato, da scioperi, rivolte, tumulti popolari, azioni di rappresaglia, vandalismo, azioni di sabotaggio o terroristiche, Cyberterrorismo;
- ! 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;
- ! gli interventi che potrebbero mettere a repentaglio l'incolumità fisica dei professionisti/tecnici autorizzati dalla Compagnia;
- ! i guasti o i malfunzionamenti degli impianti tecnologici causati 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 garantisce le Prestazioni di Assistenza su Impianti gas e/o elettrici sui quali si presentino condizioni tali da non garantire l'esecuzione dell'intervento in sicurezza e l'incolumità del tecnico specializzato oppure su Impianti gas e/o elettrici obsoleti che necessitino, 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;
- ! i danni (compreso il mancato guadagno) derivanti da interruzione dell'attività professionale o commerciale, a seguito di Sinistro.

Resta inteso che, in caso di emergenza, la Compagnia non potrà in alcun modo sostituirsi agli organi ufficiali di pubblica sicurezza e/o a Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit o altro Ente erogatore e/o al Distributore gas e/o Distributore di energia elettrica, e pertanto l'intervento del tecnico specializzato in Impianti gas e/o elettrici potrà essere effettuato solo previa messa in sicurezza dell'Abitazione.

Inoltre, la Compagnia:

- non riconosce, e quindi non rimborsa, spese per interventi non richiesti e autorizzati preventivamente dalla Struttura Organizzativa, salvo i casi verificatisi a causa di forza maggiore e ritenuti tali ad insindacabile giudizio della Compagnia;
- non risponde di eventuali restrizioni o condizioni particolari stabilite da Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit o da altro Ente erogatore e/o dal Distributore del gas e/o energia elettrica, nonché di eventuali danni da questi provocati;
- non risponde dei 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;
- non può sostituirsi agli organismi locali o nazionali di soccorso o di emergenza; pertanto non risponde di eventuali spese conseguenti al loro intervento;
- 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 Sinistro.



## 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 mutamenti che comportano un aggravamento o una diminuzione del rischio assicurato, il Contraente/Assicurato deve immediatamente comunicarli per iscritto alla Compagnia.

Se in corso di contratto si verificano mutamenti che comportano un aggravamento o una diminuzione del rischio assicurato, il Contraente e/o l'Assicurato devono 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 o parziale del diritto all'indennizzo, nonché l'annullamento della polizza o il recesso della Compagnia, ai sensi degli art. 1892, 1893, 1894, 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; tuttavia al momento del Sinistro è 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 Contraente/Assicurato potrà 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.

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.



## 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 Polizza decorre dalle ore 24:00 della data riportata nella comunicazione di accettazione, da parte della Compagnia, della proposta di assicurazione avanzata dal Contraente/Assicurato, a condizione che il pagamento del premio abbia avuto esito positivo.

Nel caso in cui la proposta di assicurazione sia avanzata da un nuovo cliente Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit (ossia da un cliente che, al momento della presentazione della proposta di assicurazione, ha in essere un contratto di somministrazione luce e/o gas con un diverso Ente erogatore), questa rimane sospesa fino all'effettiva attivazione della fornitura di luce e/o gas da parte di Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit.

Il contratto ha durata di 1 anno e prevede il tacito rinnovo, salvo disdetta, cessazione del rischio o mancato pagamento delle rate di Premio.



## Come posso disdire la polizza?

Entro 14 giorni dalla Decorrenza del contratto, il Contraente/Assicurato può esercitare il diritto di ripensamento, ovvero può chiedere alla Compagnia, senza doverne indicare il motivo, che cessino gli effetti del contratto (recesso) inviando una comunicazione alla Compagnia tramite posta elettronica all'indirizzo [documenti@zurich-connect.it](mailto: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.

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 Contraente/Assicurato può richiedere la cessazione anticipata del contratto inviando una comunicazione alla Compagnia tramite posta elettronica all'indirizzo [documenti@zurich-connect.it](mailto:documenti@zurich-connect.it).

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

Qualora sia il Contraente/Assicurato a voler esercitare tale facoltà, egli può richiedere la cessazione del contratto in seguito a Sinistro inviando una comunicazione alla Compagnia tramite posta elettronica all'indirizzo [documenti@zurich-connect.it](mailto:documenti@zurich-connect.it).

Nel caso in cui il Contraente/Assicurato decida di non rinnovare il contratto, egli dovrà comunicare la volontà di disdetta almeno 60 giorni prima della successiva scadenza annuale inviando una comunicazione alla Compagnia tramite posta elettronica all'indirizzo [documenti@zurich-connect.it](mailto:documenti@zurich-connect.it).

Per tutti i casi precedentemente descritti, la Compagnia, per facilitare il Contraente/Assicurato, mette a disposizione il fac-simile del relativo modulo, che può essere:

- richiesto attraverso il Servizio Clienti al n° 02.83.430.430;
- scaricato dalla sezione "Documenti" del sito internet [www.zurich-connect.it](http://www.zurich-connect.it).

# 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"

Ultimo Aggiornamento: novembre 2024  
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, gli obblighi contrattuali e la situazione patrimoniale dell'impresa.**

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

**Società: Zurich Insurance Company Ltd - Rappresentanza Generale per l'Italia**, avente sede a Zurigo, Mythenquai 2 - Iscritta nel Registro Commercio Zurigo n. CHE-105.833.114 e sottoposta alla vigilanza dell'Autorità Svizzera preposta alla regolamentazione sui mercati finanziari - Capitale sociale fr. sv. 825.000.000 i.v. - Zurich Insurance Company Ltd - Rappresentanza Generale per l'Italia svolge la propria attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento nei rami danni attraverso la propria Rappresentanza Generale per l'Italia avente sede in 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 - Patrimonio netto di 763,7 milioni di euro, formato da un fondo di dotazione di 417 milioni di euro e riserve patrimoniali per 346,7 milioni di euro.

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 - Impresa autorizzata con Provvedimento IVASS n. 0054457/15 del 10.6.15 - Sito internet: [www.zurich-connect.it](http://www.zurich-connect.it) - Indirizzo PEC: [zurich.insurance.company@pec.zurich.it](mailto:zurich.insurance.company@pec.zurich.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 Prestazione "Invio di un tecnico specializzato in impianti gas in caso di urgenza", la Compagnia terrà a proprio carico il costo dell'uscita e della manodopera, inclusi i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per il ripristino della somministrazione del gas, entro il massimale di seguito indicato.
- Con riferimento alla Prestazione "Sistemazione provvisoria d'emergenza", la Compagnia terrà a proprio carico le spese di pernottamento e di prima colazione per il Contraente/Assicurato e il suo Nucleo Familiare per le prime due notti successive all'evento, entro i sotto-limiti di seguito indicati.
- Con riferimento alla Prestazione "Check up gas", su richiesta del Contraente/Assicurato, contestualmente all'attivazione della copertura "Invio di un tecnico specializzato in impianti gas in caso di urgenza", il tecnico effettuerà un check-up dell'impianto finalizzato a effettuare una prova di tenuta dell'impianto tramite apparecchiatura di misurazione omologata 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 sia a norma di legge. La Compagnia terrà a proprio carico il relativo costo entro il massimale di seguito indicato.
- Con riferimento alla Prestazione "Invio di un termoidraulico", la Compagnia terrà a proprio carico il costo dell'uscita e della manodopera entro i sotto-limiti di seguito indicati.
- Con riferimento alla Prestazione "Invio di un tecnico specializzato in piani cottura", la Compagnia terrà a proprio carico il costo dell'uscita e della manodopera entro i sotto-limiti di seguito indicati.

#### MASSIMALE E SOTTO-LIMITI

La Compagnia erogherà le Prestazioni di Assistenza previste dal Modulo Assistenza Gas per un massimo di 2 (due) Sinistri ed entro il Massimale complessivo di euro 2.500,00 (duemilacinquecento/00) per Annualità assicurativa, applicando inoltre i seguenti sotto-limiti:

- la Prestazione "Sistemazione provvisoria d'emergenza" verrà erogata entro il Massimale di 600,00 (seicento/00) euro per Sinistro e per Annualità assicurativa;
- la Prestazione "Invio di un termoidraulico" verrà erogata per un massimo di 1 (un) Sinistro ed entro il Massimale di euro 150,00 (centocinquanta/00) per Annualità assicurativa;
- la Prestazione "Invio di un tecnico specializzato in piani cottura" verrà erogata per un massimo di 1 (un) Sinistro ed entro il Massimale di euro 150,00 (centocinquanta/00) per Annualità assicurativa.

<b>Modulo Assistenza Luce</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con riferimento alla Prestazione “Invio di un tecnico specializzato in impianti elettrici in caso di urgenza”, la Compagnia terrà a proprio carico il costo dell'uscita e della manodopera, inclusi i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari al ripristino della somministrazione dell'energia elettrica, il massimale di seguito indicato.</li> <li>• Con riferimento alla Prestazione ‘Sistemazione provvisoria d'emergenza’, la Compagnia terrà a proprio carico le spese di pernottamento e di prima colazione per il Contraente/Assicurato e il suo Nucleo Familiare per le prime due notti successive all'evento, entro i sotto-limiti di seguito indicati.</li> <li>• Con riferimento alla Prestazione “Check up elettricità”, su richiesta del Contraente/Assicurato, contestualmente all'attivazione della copertura “Invio di un tecnico specializzato in Impianti elettrici in caso di urgenza”, il tecnico effettuerà un check-up dell'Impianto elettrico finalizzato a: (i) verificare la sicurezza dell'Impianto, l'idoneità dei carichi collegati e le modalità con cui sono collegati; (ii) 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). 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 sia a norma di legge. La Compagnia terrà a proprio carico il relativo costo entro il massimale di seguito indicato.</li> <li>• Con riferimento alla Prestazione “Invio di un tecnico specializzato in scaldabagni/boiler”, la Compagnia terrà a proprio carico il costo dell'uscita e della manodopera entro i sotto-limiti di seguito indicati.</li> <li>• Con riferimento alla Prestazione “Invio di un tecnico specializzato in condizionatori”, la Compagnia terrà a proprio carico il costo dell'uscita e della manodopera entro i sotto-limiti di seguito indicati.</li> </ul> <p><b>MASSIMALE E SOTTO-LIMITI</b></p> <p>La Compagnia erogherà le Prestazioni di Assistenza previste dal Modulo Assistenza Luce per un massimo di 2 (due) Sinistri ed entro il Massimale complessivo di euro 2.500,00 (duemilacinquecento/00) per Annualità assicurativa, applicando inoltre i seguenti sotto-limiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la Prestazione “Sistemazione provvisoria d'emergenza” verrà erogata entro il Massimale di 600,00 (seicento/00) euro per Sinistro e per Annualità assicurativa;</li> <li>- la Prestazione “Invio di un tecnico specializzato in scaldabagni/boiler” verrà erogata per un massimo di 1 (un) Sinistro ed entro il Massimale di euro 150,00 (centocinquanta/00) per Annualità assicurativa;</li> <li>- la Prestazione “Invio di un tecnico specializzato in condizionatori” verrà erogata per un massimo di 1 (un) Sinistro ed entro il Massimale di euro 150,00 (centocinquanta/00) per Annualità assicurativa.</li> </ul>
-------------------------------	---



### Che cosa NON è assicurato?

<b>Rischi esclusi</b>	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni.
-----------------------	---

### Quali opzioni/personalizzazioni è possibile attivare?

#### OPZIONI CON SCONTO SUL PREMIO

**Il presente contratto può essere sottoscritto solo dai clienti di Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit che abbiano in essere un contratto per la fornitura di gas e/o luce e, inoltre, in via facoltativa, è offerto in abbinamento ad alcune offerte commerciali di Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit che prevedono un listino promozionale.**

Il Contraente/Assicurato potrà in qualsiasi momento sottoscrivere il presente contratto senza alcun obbligo di aderire alle specifiche offerte commerciali di fornitura di Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit, come previste e dettagliate all'interno della Proposta di Assicurazione; tuttavia nel caso in cui sottoscriva il presente contratto in abbinamento a tali specifiche offerte commerciali di fornitura luce e/o gas, verrà applicato uno sconto al premio annuale di Polizza e, al contempo, potrà beneficiare delle tariffe promozionali luce e/o gas previste dalle suddette offerte.



### Ci sono limiti di copertura?

<b>Modulo Assistenza Gas</b>	<p><b>ESCLUSIONI per la Prestazione “Invio di un tecnico specializzato in impianti gas in caso di urgenza”</b></p> <p><u>Sono esclusi gli interventi:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) per manutenzioni ordinarie all'Impianto gas;</li> <li>b) su parti di Impianto gas di pertinenza del Distributore gas;</li> <li>c) su parti di Impianto gas di pertinenza condominiale e/o comuni a più Abitazioni;</li> <li>d) richiesti a seguito della mancata erogazione del gas da parte di Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit o altro Ente erogatore o del Distributore Gas;</li> <li>e) per adattare l'Impianto gas agli obblighi di legge, regolamenti e ogni altra norma giuridica applicabile e vigente;</li> <li>f) dovuti a fuoriuscita di gas causata da usura di tubature mobili soggette a deterioramento e/o a sostituzione periodica da parte del Contraente/Assicurato;</li> <li>g) su Impianti gas in garanzia, salvo che il Contraente/Assicurato non consegna al tecnico specializzato una liberatoria firmata prima del suo intervento;</li> </ol>
------------------------------	---



	<p>h) su apparecchi che utilizzano gas (come caldaie, boiler e/o scaldabagno), in quanto non fanno parte dell’impianto gas;</p> <p>i) di messa a norma dell’Impianto stesso.</p> <p><u>Sono esclusi i costi:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• relativi ad eventuali opere murarie e allo smaltimento dei rifiuti ossia dei materiali di scarto o sostituiti e residui derivanti dall’intervento di riparazione dell’Impianto gas;</li> <li>• relativi ai certificati di conformità previsti dalla legge o richiesti dal Contraente/Assicurato.</li> </ul> <p><b>ESCLUSIONI per la Prestazione “Invio di un termoidraulico”</b></p> <p>Sono esclusi gli interventi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>dovuti a danni causati da imperizia o negligenza del Contraente/Assicurato;</li> <li>per manutenzioni ordinarie allo scaldabagno/caldaia alimentato a gas o all’Impianto gas;</li> <li>su parti di impianto di pertinenza del Distributore gas;</li> <li>su scaldabagni/caldaie alimentati a gas o parti di Impianto gas di pertinenza condominiale e/o comuni a più Abitazioni;</li> <li>richiesti a seguito di interruzione della fornitura di acqua e/o di energia elettrica oppure della mancata erogazione del gas da parte di Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit o altro Ente erogatore e/o del Distributore gas;</li> <li>per adattare lo scaldabagno/caldaia alimentato a gas o l’Impianto gas agli obblighi di legge, regolamenti e ogni altra norma giuridica applicabile e vigente;</li> <li>dovuti a fuoriuscita di gas causata da usura di tubature mobili soggette a deterioramento e/o a sostituzione periodica da parte del Contraente/Assicurato;</li> <li>su scaldabagni/caldaie alimentati a gas o Impianti gas in garanzia, salvo che il Contraente/Assicurato non consegni al tecnico specializzato una Liberatoria firmata prima del suo intervento;</li> <li>di messa a norma dello scaldabagno/caldaia alimentato a gas o dell’Impianto gas stesso.</li> </ol> <p><u>Sono esclusi, inoltre:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio;</li> <li>• i costi relativi a eventuali opere murarie e allo smaltimento dei rifiuti, ossia dei materiali di scarto o sostituiti e residui derivanti dall’intervento di riparazione dello scaldabagno/caldaia alimentato a gas o dell’Impianto gas;</li> <li>• i costi relativi ai certificati di conformità previsti dalla legge o richiesti dal Contraente/Assicurato.</li> </ul> <p><b>ESCLUSIONI per la Prestazione “Invio di un tecnico specializzato in piani cottura”</b></p> <p><u>Sono esclusi gli interventi:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>dovuti a danni causati da imperizia o negligenza del Contraente/Assicurato;</li> <li>per manutenzioni ordinarie al piano cottura alimentato a gas o all’Impianto gas;</li> <li>su parti di impianto di pertinenza del Distributore gas;</li> <li>su piani cottura alimentati a gas o parti di Impianto gas di pertinenza condominiale e/o comuni a più Abitazioni;</li> <li>richiesti a seguito di interruzione della fornitura di energia elettrica oppure della mancata erogazione del gas da parte di Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit o altro Ente erogatore e/o del Distributore gas;</li> <li>per adattare il piano cottura alimentato a gas o l’Impianto gas agli obblighi di legge, regolamenti e ogni altra norma giuridica applicabile e vigente;</li> <li>dovuti a fuoriuscita di gas causata da usura di tubature mobili soggette a deterioramento e/o a sostituzione periodica da parte del Contraente/Assicurato;</li> <li>su piani cottura alimentati a gas o Impianti gas in garanzia, salvo che il Contraente/Assicurato non consegni al tecnico specializzato una Liberatoria firmata prima del suo intervento;</li> <li>di messa a norma del piano cottura alimentato a gas o dell’Impianto gas stesso.</li> </ol> <p><u>Sono esclusi, inoltre:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio;</li> <li>• i costi relativi a eventuali opere murarie e allo smaltimento dei rifiuti, ossia dei materiali di scarto o sostituiti e residui derivanti dall’intervento di riparazione del piano cottura alimentato a gas o dell’Impianto gas;</li> <li>• i costi relativi ai certificati di conformità previsti dalla legge o richiesti dal Contraente/Assicurato.</li> </ul> <p><b>FRANCHIGIE E SCOPERTI</b></p> <p>Non sono presenti franchigie e scoperti.</p>
<p><b>Modulo Assistenza Luce</b></p>	<p><b>ESCLUSIONI per la Prestazione “Invio di tecnico specializzato in impianti elettrici in caso di urgenza”</b></p> <p><u>Sono esclusi gli interventi:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>dovuti a danni causati da imperizia o negligenza del Contraente/Assicurato;</li> <li>sul cavo di alimentazione generale dell’edificio in cui è situata l’Abitazione;</li> <li>richiesti a seguito di interruzione della fornitura di energia elettrica da parte di Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit o altro Ente erogatore e/o dal Distributore energia elettrica;</li> <li>a timer;</li> <li>a punti di illuminazione mobile forniti di spina individuale quali, ad esempio, lampade da tavolo o piantane;</li> <li>su apparecchi che utilizzano energia elettrica, eccetto quanto previsto dalla Prestazione e i guasti provocati da un cortocircuito alla portalampada, che sono considerati inclusi;</li> </ol>

- g) per corto circuito provocato da falsi contatti causati dal Contraente/Assicurato;
- h) per adattare l'Impianto elettrico agli obblighi di legge, regolamenti e ogni altra norma giuridica applicabile e vigente;
- i) relativi a guasti sull'Impianto elettrico presente nelle zone dell'Abitazione che non rientrano nella definizione di Pertinenza (ad esempio, cantina e box);
- j) di messa a norma dell'Impianto elettrico stesso.

Sono esclusi i costi:

- relativi a eventuali opere murarie e allo smaltimento dei rifiuti ossia dei materiali di scarto o sostituiti e residui derivanti dall'intervento di riparazione dell'Impianto elettrico;
- relativi al rilascio dei certificati di conformità previsti dalla legge o richiesti dal Contraente/Assicurato.

#### **ESCLUSIONI per la Prestazione "Invio di tecnico specializzato in scaldabagni/boiler"**

Sono esclusi gli interventi:

- a) dovuti a danni causati da imperizia o negligenza del Contraente/Assicurato;
- b) sul cavo di alimentazione generale dell'edificio in cui è situata l'Abitazione;
- c) per manutenzioni ordinarie allo scaldabagno/boiler alimentato da corrente elettrica o all'Impianto elettrico;
- d) su parti di impianto di pertinenza del Distributore energia elettrica;
- e) su scaldabagno/boiler alimentato da corrente elettrica o parti di Impianto energia elettrica di pertinenza condominiale e/o comuni a più Abitazioni;
- f) richiesti a seguito di interruzione della fornitura di acqua oppure di energia elettrica da parte di Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit o altro Ente erogatore e/o del Distributore energia elettrica;
- g) per corto circuito provocato da falsi contatti causati dal Contraente/Assicurato;
- h) per adattare lo scaldabagno/boiler alimentato da corrente elettrica o l'Impianto elettrico agli obblighi di legge, regolamenti e ogni altra norma giuridica applicabile e vigente;
- i) su scaldabagni/boiler alimentati da corrente elettrica o Impianti elettrici in garanzia, salvo che il Contraente/Assicurato non consegni al tecnico specializzato una Liberatoria firmata prima del suo intervento;
- j) di messa a norma dello scaldabagno/boiler alimentato da corrente elettrica o dell'Impianto elettrico stesso.

Sono esclusi, inoltre:

- i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio;
- i costi relativi a eventuali opere murarie e allo smaltimento dei rifiuti, ossia dei materiali di scarto o sostituiti e residui derivanti dall'intervento di riparazione dello scaldabagno/boiler alimentato da corrente elettrica o dell'Impianto elettrico;
- i costi relativi ai certificati di conformità previsti dalla legge o richiesti dal Contraente/Assicurato.

#### **ESCLUSIONI per la Prestazione "Invio di tecnico specializzato in condizionatori"**

Sono esclusi gli interventi:

- a) dovuti a danni causati da imperizia o negligenza del Contraente/Assicurato;
- b) sul cavo di alimentazione generale dell'edificio in cui è situata l'Abitazione;
- c) per manutenzioni ordinarie al condizionatore alimentato da corrente elettrica o all'Impianto elettrico;
- d) su parti di impianto di pertinenza del Distributore energia elettrica;
- e) su condizionatori alimentati da corrente elettrica o parti di Impianto energia elettrica di pertinenza condominiale e/o comuni a più Abitazioni;
- f) richiesti a seguito di interruzione della fornitura di energia elettrica da parte di Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit o altro Ente erogatore e/o del Distributore energia elettrica;
- g) per corto circuito provocato da falsi contatti causati dal Contraente/Assicurato;
- h) per adattare il condizionatore alimentato da corrente elettrica o l'Impianto elettrico agli obblighi di legge, regolamenti e ogni altra norma giuridica applicabile e vigente;
- i) su condizionatori alimentati da corrente elettrica o Impianti elettrici in garanzia, salvo che il Contraente/Assicurato non consegni al tecnico specializzato una Liberatoria firmata prima del suo intervento;
- j) di messa a norma del condizionatore alimentato da corrente elettrica o dell'Impianto elettrico stesso.

Sono esclusi, inoltre:

- i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio;
- i costi relativi a eventuali opere murarie e allo smaltimento dei rifiuti, ossia dei materiali di scarto o sostituiti e residui derivanti dall'intervento di riparazione del condizionatore alimentato da corrente elettrica o dell'Impianto elettrico;
- i costi relativi ai certificati di conformità previsti dalla legge o richiesti dal Contraente/Assicurato.

#### **FRANCHIGIE E SCOPERTI**

Non sono presenti franchigie e scoperti.





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

<b>Cosa fare in caso di sinistro?</b>	<p>Gli interventi di Assistenza devono essere disposti direttamente dalla Struttura Organizzativa, ovvero essere da questa espressamente autorizzati, e il Contraente/Assicurato deve rendersi disponibile per permettere al tecnico specializzato di effettuare l'intervento, pena la decadenza del diritto alla Prestazione di Assistenza.</p> <p>Dovunque si trovi e in qualsiasi momento, il Contraente/Assicurato potrà contattare la Struttura Organizzativa, in funzione 24 ore su 24, utilizzando i seguenti recapiti:</p> <p>Numero Verde: <b>800 938 863</b> - dall'estero comporre: <b>+39 015 25 59 756</b></p> <p>Fax: <b>+39 015 255.96.04</b></p> <p>Indirizzo: <b>Mapfre Asistencia S.A.</b> Strada Trossi, 66 – 13871 Verrone (BI)</p> <p>Per denunciare il Sinistro, dovrà comunicare:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nome e Cognome</li><li>• Numero di polizza</li><li>• Indirizzo dell'Abitazione</li><li>• La descrizione del problema tecnico che ha colpito l'Abitazione e ogni altra informazione utile alla Struttura Organizzativa</li><li>• Il tipo di Assistenza di cui necessita</li><li>• il recapito telefonico dove la Struttura Organizzativa provvederà a richiamarlo per la gestione del Sinistro.</li></ul> <p><b>Documentazione da fornire:</b></p> <p>La Struttura Organizzativa potrà richiedere:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- di ricevere gli originali (non fotocopie) di giustificativi, fatture o ricevute delle spese regolarmente autorizzate dalla Struttura Organizzativa ed effettuate dal Contraente/Assicurato;</li><li>- ogni ulteriore documentazione e informazione ritenuta necessaria per l'erogazione della Prestazione di Assistenza.</li></ul> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>Inoltre, 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 avviso del Sinistro ad ogni Assicuratore nel termine di 3 (tre) giorni successivi al Sinistro. La violazione di quest'obbligo comporta la perdita del diritto alla Prestazione.</p>
	<p><b>Assistenza diretta/in convenzione</b></p> <p>Le Prestazioni che il Contraente/Assicurato riceve da soggetti, enti o strutture diverse dalla Compagnia sono quelle dei soggetti direttamente incaricati per la gestione delle garanzie incluse nei Moduli "Assistenza gas" e "Assistenza luce" attraverso la collaborazione della Compagnia con Mapfre Asistencia Compañia Internacional De Seguros Y Reaseguros S.A.</p>
	<p><b>Gestione da parte di altra Impresa</b></p> <p>Per la gestione dei Sinistri, la Compagnia si avvale della collaborazione di Mapfre Asistencia Compañia Internacional De Seguros Y Reaseguros S.A.</p>
	<p><b>Prescrizione</b></p> <p>Ogni diritto nei confronti della Compagnia si prescrive entro il termine di due anni dalla data del Sinistro che ha dato origine al diritto alla Prestazione, in conformità con quanto previsto all'art. 2952 del Codice Civile.</p>
<b>Dichiarazioni inesatte o reticenti</b>	<p>Il Contraente/Assicurato deve indicare alla Compagnia tutti gli aspetti che possono influire sulla valutazione del rischio; la violazione di tale obbligo può comportare serie conseguenze.</p> <p>L'art. 1892 del Codice Civile prevede, infatti, che le dichiarazioni inesatte e le reticenze del Contraente/Assicurato rese con dolo o colpa grave su circostanze che egli conosceva o che, facendo uso della normale diligenza, avrebbe potuto conoscere, possono comportare la perdita totale o parziale del diritto alle Prestazioni di assistenza, nonché l'annullamento della polizza o il recesso della Compagnia, quando relative a circostanze tali per cui la Compagnia, se avesse conosciuto il vero stato delle cose, non avrebbe dato il suo consenso, o lo avrebbe dato a un Premio più elevato.</p>

	<p>Se, invece, le dichiarazioni inesatte e le reticenze del Contraente/Assicurato sono state effettuate senza dolo o colpa grave da parte del Contraente/Assicurato, ovvero riguardano circostanze a lui sconosciute e/o che non potevano essere conosciute con la normale diligenza, l'art. 1893 del Codice civile sancisce il diritto della Compagnia di far cessare gli effetti del contratto (recesso) e, in caso di Sinistro, di erogare Prestazioni di Assistenza ridotte in proporzione della differenza tra il Premio convenuto e quello che sarebbe stato applicato se avesse conosciuto il vero stato delle cose.</p> <p>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 del Contraente/Assicurato, il Premio dovuto per il primo anno.</p>
<b>Aggravamento del rischio</b>	<p>Secondo l'art. 1898 del Codice Civile, si ha aggravamento del rischio quando nel corso del contratto avvengono dei mutamenti, che peggiorano le circostanze valutate nel momento in cui il contratto è stato concluso, tali per cui se il nuovo stato di cose fosse esistito e fosse stato conosciuto dalla Compagnia al momento della conclusione del contratto, essa non avrebbe dato il suo consenso, o lo avrebbe dato a un Premio più elevato.</p> <p>La medesima norma prevede l'obbligo per Contraente/Assicurato di avvisare immediatamente la Compagnia in caso di aggravamento del rischio; la violazione di tale obbligo può comportare la perdita totale o parziale del diritto alle Prestazioni di Assistenza nonché la stessa cessazione dell'Assicurazione.</p>
<b>Obblighi dell'impresa</b>	<p>L'intervento di Assistenza richiesto sarà organizzato dalla Compagnia, per il tramite della Struttura Organizzativa di Mapfre Asistencia S.A, entro 2 ore lavorative dalla ricezione della richiesta da parte del Contraente/Assicurato (compatibilmente con le disponibilità e gli orari di attività dei tecnici specializzati in impianti gas ed elettrici/piani cottura/condizionatori/scaldabagni/boiler/caldaia e delle strutture alberghiere).</p>



### Quando e come devo pagare?

<b>Premio</b>	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni.
<b>Rimborso</b>	<p>In caso di cessato rischio, per evitare il pagamento del premio, il Contraente/Assicurato deve inviare una comunicazione alla Compagnia. La Compagnia non richiederà più il pagamento del Premio dalla mensilità successiva alla data di ricezione della comunicazione e, in ogni caso, dalla rata mensile successiva alla data di recesso.</p> <p>In caso di recesso per Sinistro da parte della Compagnia, quest'ultima non richiederà più il pagamento del Premio dalla mensilità successiva alla data di efficacia del recesso stesso; in caso di recesso per Sinistro da parte del Contraente/Assicurato, la Compagnia non richiederà più il pagamento del Premio dalla mensilità successiva alla data di ricezione della comunicazione e, in ogni caso, dalla rata mensile successiva alla data di efficacia del recesso.</p>



### Quando comincia la copertura e quando finisce?

<b>Durata</b>	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni.
<b>Sospensione</b>	<p>Il Contraente/Assicurato non può sospendere le garanzie.</p> <p>Tuttavia, se il Contraente/Assicurato non paga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il Premio o la prima rata di premio, la copertura resta sospesa fino alle ore 24 del giorno in cui paga quanto da lui è dovuto;</li> <li>- le rate successive alla prima, la copertura resta sospesa dalle ore 24 del 17° giorno dopo quello della scadenza della rata non pagata e fino alle ore 24 del giorno in cui paga quanto da lui è dovuto.</li> </ul>



### Come posso disdire la polizza?

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



### A chi è rivolto questo prodotto?

Il prodotto NoPensieri Impianti è il prodotto che offre Assistenza in urgenza in caso di malfunzionamento dell'Impianto elettrico e/o gas dell'Abitazione, in caso di Blocco della caldaia/scaldabagno/boiler/condizionatore che impedisca il regolare utilizzo del gas/energia elettrica per il riscaldamento dell'acqua/refrigeramento dell'aria e/o in caso di guasto o malfunzionamento al piano cottura alimentato a gas.



## 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 57,5%, calcolato sul premio imponibile.

## COME POSSO PRESENTARE I RECLAMI E RISOLVERE LE CONTROVERSIE?

<b>All'impresa assicuratrice</b>	<p><b>Zurich Insurance Company Ltd Rappresentanza Generale per l'Italia</b> <b>Ufficio Gestione Reclami</b> <b>Via Benigno Crespi n.23 - 20159 Milano</b> <b>Fax numero: 02.2662.2243</b> <b>E-mail: reclami@zurich.it</b> <b>PEC: reclami@pec.zurich.it</b></p> <p>La Compagnia deve fornire riscontro entro il termine di 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.</p>
<b>All'IVASS</b>	<p>All'IVASS vanno indirizzati i reclami:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 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 imprese di assicurazione e di riassicurazione, degli intermediari e dei periti assicurativi;</li><li>- in caso di esito insoddisfacente o risposta tardiva ad un reclamo indirizzato all'impresa.</li></ul> <p>I reclami devono essere inoltrati per iscritto a: <b>IVASS, Via del Quirinale, 21 00187 Roma</b> <b>fax 06.42133206, pec: ivass@pec.ivass.it</b> <b>Info su: <a href="http://www.ivass.it">www.ivass.it</a></b></p> <p>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 di Zurich Connect <a href="http://www.zurich-connect.it">www.zurich-connect.it</a>.</p> <p>Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare il reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente - individuabile al sito <a href="http://www.ec.europa.eu/fin-net">www.ec.europa.eu/fin-net</a> - e chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET.</p>
<b>PRIMA DI RICORRERE ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA è possibile avvalersi di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, quali:</b>	
<b>Mediazione</b>	<p>Interpellando un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito <a href="http://www.giustizia.it">www.giustizia.it</a> (Legge 9/8/2013, n. 98).</p> <p>La mediazione costituisce condizione di procedibilità per esercitare in giudizio un'azione civile relativa ad una controversia attinente ai contratti assicurativi (<b>ad esclusione delle controversie relative al risarcimento del danno da circolazione di veicoli e natanti</b>).</p>
<b>Negoziazione assistita</b>	<p>Tramite richiesta del proprio avvocato alla Compagnia.</p> <p>La convenzione di negoziazione assistita si applica ad una controversia in materia di risarcimento del danno da circolazione di veicoli e natanti (come condizione di procedibilità dell'eventuale azione giudiziaria) 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).</p>
<b>Altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie</b>	<p>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 o attraverso la stipulazione del c.d. compromesso, un accordo volto ad attribuire agli arbitri il potere di decidere la controversia.</p>

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

# Condizioni Contrattuali

## NoPensieri Impianti

Ultimo Aggiornamento: novembre 2024

### Indice

<b>A. Presentazione prodotto</b>	3
1. NoPensieri Impianti: cos'è e come leggere il contratto	3
I.I Simbologia adottata	3
I.II Guida al prodotto	3
I.II.I Cos'è NoPensieri Impianti e chi lo può acquistare?	3
I.II.II Caratteristiche	3
<b>B. Oggetto</b>	4
1. Premessa	4
2. Modulo Assistenza Gas	4
2.1 Oggetto della copertura	4
2.2 Invio di un tecnico specializzato in impianti gas in caso di urgenza	4
2.2.1 Esclusioni alla copertura	4
2.3 Sistemazione provvisoria d'emergenza	5
2.4 Check up gas	5
2.5 Invio di un termoidraulico	5
2.5.1 Esclusioni alla copertura	6
2.6 Invio di un tecnico specializzato in piani cottura	6
2.6.1 Esclusioni alla copertura	7
2.7 Massimali e sotto-limiti	7
2.8 Esclusioni comuni a tutte le coperture	7
3. Modulo Assistenza Luce	8
3.1 Oggetto della copertura	8
3.2 Invio di un tecnico specializzato in impianti elettrici in caso di urgenza	8
3.2.1 Esclusioni alla copertura	9
3.3 Sistemazione provvisoria d'emergenza	9
3.4 Check up elettricità	9
3.5 Invio di un tecnico specializzato in scaldabagni/boiler	10
3.5.1 Esclusioni alla copertura	10
3.6 Invio di un tecnico specializzato in condizionatori	11
3.6.1 Esclusioni alla copertura	11
3.7 Massimali e sotto-limiti	12
3.8 Esclusioni comuni a tutte le coperture	12
<b>C. Il contratto dalla A alla Z</b>	13
4. Previsioni comuni a tutti i moduli	13
4.1 Condizioni di assicurabilità	13
4.2 Decorrenza e durata del contratto	13
4.3 Modalità di pagamento, sospensione e cessazione della copertura per rata non pagata	13
4.4 Diritto di ripensamento (recesso)	13
4.5 Tacito Rinnovo	14
4.6 Disdetta a scadenza	14
4.7 Variazione dell'indirizzo dell'Abitazione	14
4.8 Variazione dell'Ente erogatore di gas e/o luce	15

4.9	Cessato rischio.....	15
4.10	Dichiarazioni sulle circostanze del rischio.....	15
4.11	Aggravamento del rischio .....	16
4.12	Diminuzione del rischio .....	16
4.13	Recesso in caso di Sinistro .....	16
4.14	Altre assicurazioni.....	16
4.15	Prestazioni di Assistenza non dovute.....	17
4.16	Prestazioni non usufruite o usufruite parzialmente .....	17
4.17	Area Riservata .....	17
4.18	Modalità di trasmissione delle comunicazioni.....	17
4.19	Legge applicabile .....	17
4.20	Oneri fiscali .....	17
4.21	Modifiche al contratto .....	17
4.22	Foro competente.....	17
<b>D.</b>	<b>Cosa fare in caso di Sinistro</b> .....	<b>18</b>
5.	Disposizioni comuni a tutti i Moduli.....	18
5.1	Obblighi in caso di Sinistro.....	18
5.2	Contatti .....	18
5.3	Informazioni da fornire nella denuncia di Sinistro .....	18
5.4	Documentazione da fornire.....	18
5.5	Tempi di gestione.....	18
<b>E.</b>	<b>Glossario</b> .....	<b>19</b>
<b>F.</b>	<b>Informativa Privacy</b> .....	<b>22</b>

# 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 elettrico e/o gas dell'Abitazione e/o in caso di Blocco della caldaia/scaldabagno/boiler/condizionatore che impedisca il regolare utilizzo del gas/energia elettrica per il riscaldamento dell'acqua/refrigeramento dell'aria e/o in caso di guasto o malfunzionamento al piano cottura alimentato a gas.

Il Contraente/Assicurato di questo prodotto è una persona fisica residente nel Territorio italiano che, al momento della sottoscrizione, è anche intestatario di un contratto di somministrazione luce e/o gas con Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit.

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" si intendono Assicurati anche i componenti del Nucleo familiare del Contraente/Assicurato.

L'acquisto di NoPensieri Impianti può essere effettuato:

- Tramite la rete di agenti di Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit (anche in modalità di vendita presso il domicilio);
- Presso la rete di negozi Eni Plenitude Store, partner di Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit;
- Telefonicamente attraverso il Servizio Clienti di Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit;
- Flagship Store di Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit;
- Tramite partner commerciali incaricati da Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit che svolgano attività di teleselling.

**Ulteriori dettagli relativi a come acquistare, modalità di pagamento, e durata contrattuale si trovano all'interno della successiva sezione C "Il contratto dalla A alla Z".**

#### I.II.II Caratteristiche

NoPensieri Impianti prevede 2 Moduli che possono essere acquistati anche separatamente.

MODULO ASSISTENZA GAS	MODULO ASSISTENZA LUCE
Fornisce Assistenza in caso di urgenza causata dal malfunzionamento dell'Impianto gas dell'Abitazione, in caso di Blocco della caldaia/scaldabagno alimentati a gas che impedisca il regolare utilizzo del gas per il riscaldamento dell'acqua e/o in caso di guasto o malfunzionamento al piano cottura alimentato a gas.	Fornisce Assistenza in caso di urgenza causata dal malfunzionamento dell'Impianto elettrico dell'Abitazione, di uno o più locali dell'Abitazione oppure di una Pertinenza e/o in caso di Blocco dello scaldabagno/boiler/condizionatore alimentati da corrente elettrica che impedisca il regolare utilizzo dell'impianto elettrico per il riscaldamento dell'acqua/refrigeramento dell'aria.

Le garanzie previste da ciascun Modulo, dettagliate ai successivi art. 2 e 3, sono attive solo se quel Modulo è stato effettivamente acquistato.



## B. Oggetto

### 1. Premessa

Per la gestione e la liquidazione dei Sinistri, 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 di Assistenza con costi a carico della Compagnia.

La Compagnia ha la facoltà di sostituire in qualsiasi momento il soggetto fornitore delle Prestazioni di Assistenza dandone comunicazione al Contraente/Assicurato attraverso le modalità previste dalla normativa regolamentare, ossia attraverso la pubblicazione sul sito internet della Compagnia e/o all'interno dell'area riservata del Contraente/Assicurato.

**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

In caso di malfunzionamento dell'Impianto gas dell'Abitazione, in caso di Blocco della caldaia/scaldabagno alimentati a gas che impedisca il regolare utilizzo del gas per il riscaldamento dell'acqua e/o in caso di guasto o malfunzionamento al piano cottura alimentato a gas, la Compagnia fornisce al Contraente/Assicurato le Prestazioni di Assistenza indicate nei successivi paragrafi.

Le Prestazioni di Assistenza presenti all'interno del Modulo operano anche in caso di Attacchi Cyber.

**Si precisa che, qualora fosse necessario un intervento tempestivo, il Contraente/Assicurato è tenuto ad informare il Distributore del gas ed eventualmente le Autorità.**

#### 2.2 Invio di un tecnico specializzato in impianti gas in caso di urgenza

In caso di fughe di gas che siano relative alle sole parti dell'impianto 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) e siano 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;

la Struttura Organizzativa, accertato lo stato di necessità del Contraente/Assicurato e le condizioni di validità della copertura, metterà in contatto il Contraente/Assicurato con il tecnico specializzato in impianti gas entro 2 ore lavorative dalla ricezione della richiesta (compatibilmente alle disponibilità e agli orari di attività del tecnico specializzato) per l'organizzazione dell'intervento presso l'Abitazione, finalizzato **esclusivamente a ripristinare la corretta funzionalità dell'Impianto gas attraverso la riparazione o la sostituzione della parte danneggiata.**

La Compagnia terrà a proprio carico il costo dell'uscita e della manodopera, **inclusi i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per il ripristino della somministrazione del gas, entro i limiti previsti all'interno del successivo articolo 2.7 - "Massimali e sotto-limiti" del presente Modulo Assistenza Gas.**

##### 2.2.1 Esclusioni alla copertura

**Sono esclusi gli interventi:**

- a) per manutenzioni ordinarie all'Impianto gas;
- b) su parti di impianto di pertinenza del Distributore gas;
- c) su parti di Impianto gas di pertinenza condominiale e/o comuni a più Abitazioni;
- d) richiesti a seguito della mancata erogazione del gas da parte di Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit o altro Ente erogatore e/o del Distributore gas;
- e) per adattare l'Impianto gas agli obblighi di legge, regolamenti e ogni altra norma giuridica applicabile e vigente;
- f) dovuti a fuoriuscita di gas causata da usura di tubature mobili soggette a deterioramento e/o a sostituzione periodica da parte del Contraente/Assicurato;
- g) su Impianti gas in garanzia, salvo che il Contraente/Assicurato non consegni al tecnico specializzato 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 gas**;
- i) di messa a norma dell'**Impianto gas** stesso.

Sono esclusi, inoltre:

- i costi relativi a eventuali opere murarie e allo smaltimento dei rifiuti, ossia dei materiali di scarto o sostituiti e residui derivanti dall'intervento di riparazione **dell'Impianto gas**;
- i costi relativi ai certificati di conformità previsti dalla legge o richiesti dal **Contraente/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 Plenitude S.p.A. Società Benefit o ad altro **Ente erogatore e/o al Distributore gas**, e pertanto l'intervento del tecnico specializzato potrà essere effettuato solo previa messa in sicurezza dell'**Abitazione**.

### 2.3 Sistemazione provvisoria d'emergenza

Qualora, a seguito dell'utilizzo della **Prestazione** di cui all'art. 2.2 "Invio di un tecnico specializzato in impianti gas in caso di urgenza", per obiettive ragioni l'**Abitazione** risultasse inagibile e il **Contraente/Assicurato** necessitasse di una sistemazione alternativa, la **Struttura Organizzativa**, accertato che il caso rientri in copertura, provvederà alla prenotazione del soggiorno, sia per il **Contraente/Assicurato** che per i componenti del suo **Nucleo Familiare**, presso una struttura alberghiera entro 2 ore lavorative dalla ricezione della richiesta (compatibilmente con le disponibilità e gli orari di attività della struttura alberghiera) e comunicherà al **Contraente/Assicurato** gli estremi della prenotazione.

**La Compagnia terrà a proprio carico le spese di pernottamento e di prima colazione per le prime due notti successive all'evento, entro i sotto-limiti previsti all'interno del successivo articolo 2.7 - "Massimali e sotto-limiti" del presente Modulo Assistenza Gas.**

### 2.4 Check up gas

Unitamente alla richiesta di "Invio di un tecnico specializzato in impianti gas in caso di urgenza" di cui all'art. 2.2, il **Contraente/Assicurato** può richiedere alla **Struttura Organizzativa** di incaricare il tecnico specializzato ad effettuare un check-up **dell'Impianto gas** finalizzato a:

- Effettuare una prova di tenuta dell'impianto tramite apparecchiatura di misurazione omologata;
- 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 gas** sia a norma di legge.

**La Compagnia terrà a proprio carico il relativo costo entro i limiti previsti all'interno del successivo articolo 2.7 - "Massimali e sotto-limiti" del presente Modulo Assistenza Gas.**

### 2.5 Invio di un termoidraulico

Qualora il **Contraente/Assicurato** necessitasse dell'intervento di un termoidraulico a seguito di:

- **Blocco** dello scaldabagno/caldaia alimentati a gas che impedisca il regolare utilizzo del gas per il riscaldamento dell'acqua;
- guasto o malfunzionamento all'**Impianto gas** che impedisca il regolare utilizzo del gas per il funzionamento dello scaldabagno/caldaia alimentati a gas;

la **Struttura Organizzativa**, accertato lo stato di necessità del **Contraente/Assicurato** e le condizioni di validità della copertura, metterà in contatto il **Contraente/Assicurato** con il tecnico specializzato entro 2 ore lavorative dalla ricezione della richiesta (compatibilmente alle disponibilità e agli orari di attività del termoidraulico) per l'organizzazione dell'intervento presso l'**Abitazione**, **finalizzato esclusivamente a ripristinare la corretta funzionalità dello scaldabagno/caldaia**.

**La Compagnia terrà a proprio carico il costo dell'uscita e della manodopera entro i sotto-limiti previsti all'interno del successivo articolo 2.7 - "Massimali e sotto-limiti" del presente Modulo Assistenza Gas.**

#### Approfondimento su Blocco

In relazione a caldaia/boiler/scaldabagno/condizionatore, si intende l'arresto improvviso del normale funzionamento, che comporti un bisogno di Assistenza in urgenza da parte del Contraente/Assicurato.

### Esempi di funzionamento della prestazione “Invio di un termoidraulico”

- La caldaia scalda l’acqua, ma i termosifoni non sembrano funzionare oppure i termosifoni funzionano ma l’acqua non si scalda: non è un blocco della caldaia/scaldabagno e la copertura non opera.
- Il display segnala errori o malfunzionamenti ma la caldaia continua a funzionare: non è un blocco della caldaia/scaldabagno e la copertura non opera.
- Il display si accende ma il regolare funzionamento della caldaia si arresta improvvisamente con conseguente acqua fredda e/o mancato riscaldamento dei termosifoni: è considerato blocco ed è possibile chiedere l’intervento del tecnico.
- Il termostato non si accende e la caldaia non funziona: la copertura opera ed è possibile richiedere l’intervento del tecnico.

#### 2.5.1 Esclusioni alla copertura

Sono esclusi gli interventi:

- a) dovuti a danni causati da imperizia o negligenza del **Contraente/Assicurato**;
- b) per manutenzioni ordinarie allo scaldabagno/caldaia alimentato a gas o all’**Impianto gas**;
- c) su parti di impianto di pertinenza del **Distributore gas**;
- d) su scaldabagni/caldaie alimentati a gas o parti di **Impianto gas** di pertinenza condominiale e/o comuni a più **Abitazioni**;
- e) richiesti a seguito di interruzione della fornitura di acqua e/o di energia elettrica oppure della mancata erogazione del gas da parte di Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit o altro **Ente erogatore** e/o del **Distributore gas**;
- f) per adattare lo scaldabagno/caldaia alimentato a gas o l’**Impianto gas** agli obblighi di legge, regolamenti e ogni altra norma giuridica applicabile e vigente;
- g) dovuti a fuoriuscita di gas causata da usura di tubature mobili soggette a deterioramento e/o a sostituzione periodica da parte del **Contraente/Assicurato**;
- h) su scaldabagni/caldaie alimentati a gas o **Impianti gas** in garanzia, salvo che il **Contraente/Assicurato** non consegna al tecnico specializzato una **Liberatoria** firmata prima del suo intervento
- i) di messa a norma dello scaldabagno/caldaia alimentato a gas o dell’**Impianto gas** stesso.

Sono esclusi, inoltre:

- i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio;
- i costi relativi a eventuali opere murarie e allo smaltimento dei rifiuti, ossia dei materiali di scarto o sostituiti e residui derivanti dall’intervento di riparazione dello scaldabagno/caldaia alimentato a gas o dell’**Impianto gas**;
- i costi relativi ai certificati di conformità previsti dalla legge o richiesti dal **Contraente/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 Plenitude S.p.A. Società Benefit o ad altro **Ente erogatore** e/o al **Distributore gas**, e pertanto l’intervento del tecnico specializzato potrà essere effettuato solo previa messa in sicurezza dell’**Abitazione**.

#### 2.6 Invio di un tecnico specializzato in piani cottura

Qualora il **Contraente/Assicurato** necessitasse dell’intervento di un tecnico specializzato a seguito di guasto o malfunzionamento al piano cottura alimentato a gas, la **Struttura Organizzativa**, accertato lo stato di necessità del **Contraente/Assicurato** e le condizioni di validità della copertura, metterà in contatto il **Contraente/Assicurato** con il tecnico specializzato entro 2 ore lavorative dalla ricezione della richiesta (compatibilmente alle disponibilità e agli orari di attività del tecnico specializzato) per l’organizzazione dell’intervento presso l’**Abitazione**, finalizzato esclusivamente a ripristinare la corretta funzionalità del piano cottura alimentato a gas.

La **Compagnia** terrà a proprio carico il costo dell’uscita e della manodopera, entro i sotto-limiti previsti all’interno del successivo articolo 2.7 - “Massimali e sotto-limiti” del presente Modulo Assistenza Gas.

### Esempi di funzionamento della prestazione “Invio di un tecnico specializzato in piani cottura”

- Il piano cottura non si accende per mancata erogazione di corrente elettrica e/o di gas: non è un guasto/malfunzionamento e la copertura non opera.
- Il piano di cottura non si accende nonostante la corretta erogazione di corrente elettrica e di gas oppure si accende ma dopo pochi istanti la fiamma si spegne: è un guasto/malfunzionamento ed è possibile chiedere l’intervento di un tecnico.

## 2.6.1 Esclusioni alla copertura

Sono esclusi gli interventi:

- a) dovuti a danni causati da imperizia o negligenza del **Contraente/Assicurato**;
- b) per manutenzioni ordinarie al piano cottura alimentato a gas o all'**Impianto gas**;
- c) su parti di impianto di pertinenza del **Distributore gas**;
- d) su piani cottura alimentati a gas o parti di **Impianto gas** di pertinenza condominiale e/o comuni a più **Abitazioni**;
- e) richiesti a seguito di interruzione della fornitura di energia elettrica oppure della mancata erogazione del gas da parte di Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit o altro **Ente erogatore** e/o del **Distributore gas**;
- f) per adattare il piano cottura alimentato a gas o l'**Impianto gas** agli obblighi di legge, regolamenti e ogni altra norma giuridica applicabile e vigente;
- g) dovuti a fuoriuscita di gas causata da usura di tubature mobili soggette a deterioramento e/o a sostituzione periodica da parte del **Contraente/Assicurato**;
- h) su piani cottura alimentati a gas o **Impianti gas** in garanzia, salvo che il **Contraente/Assicurato** non consegni al tecnico specializzato una **Liberatoria** firmata prima del suo intervento;
- i) di messa a norma del piano cottura o dell'**Impianto gas** stesso.

Sono esclusi, inoltre:

- i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio;
- i costi relativi a eventuali opere murarie e allo smaltimento dei rifiuti, ossia dei materiali di scarto o sostituiti e residui derivanti dall'intervento di riparazione del piano cottura alimentato a gas o dell'**Impianto gas**;
- i costi relativi ai certificati di conformità previsti dalla legge o richiesti dal **Contraente/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 Plenitude S.p.A. Società Benefit o ad altro **Ente erogatore** e/o al **Distributore gas**, e pertanto l'intervento del tecnico specializzato potrà essere effettuato solo previa messa in sicurezza dell'**Abitazione**.

## 2.7 Massimali e sotto-limiti

La **Compagnia** erogherà le **Prestazioni di Assistenza** previste dal presente Modulo Assistenza Gas per un massimo di 2 (due) **Sinistri** ed entro il **Massimale** complessivo di euro 2.500,00 (duemilacinquecento/00) per **Annualità assicurativa**, applicando inoltre i seguenti sotto-limiti:

- la Prestazione "Sistemazione provvisoria d'emergenza" di cui all'articolo 2.3 verrà erogata entro il **Massimale** di 600,00 (seicento/00) euro per **Sinistro** e per **Annualità assicurativa**;
- la Prestazione "Invio di un termoidraulico" di cui all'articolo 2.5 verrà erogata per un massimo di 1 (un) **Sinistro** ed entro il **Massimale** di euro 150,00 (centocinquanta/00) per **Annualità assicurativa**;
- la Prestazione "Invio di un tecnico specializzato in piani cottura" di cui all'articolo 2.6 verrà erogata per un massimo di 1 (un) **Sinistro** ed entro il **Massimale** di euro 150,00 (centocinquanta/00) per **Annualità assicurativa**.

### Esempio di funzionamento dei sotto-limiti del Massimale

All'interno dell'anno assicurativo 01.01.2022 – 01.01.2023:  
Il 15.02.2022 richiedo l'invio del termoidraulico a causa del blocco della caldaia. Il costo del Sinistro ammonta a 250,00 euro.  
La Compagnia eroga la Prestazione fino a 150,00 euro e i restanti 100,00 euro restano a carico del Contraente / Assicurato.  
Inoltre, non sarà più possibile, all'interno dello stesso anno assicurativo, richiedere ulteriormente la Prestazione "Invio di un termoidraulico".

Dopo questo Sinistro, il Massimale residuo per l'Annualità assicurativa sarà di 2.350,00 euro.

## 2.8 Esclusioni comuni a tutte le coperture

Sono esclusi, e pertanto non possono essere a nessun titolo oggetto delle **Prestazioni di Assistenza** di cui al presente Modulo Assistenza Gas:

- a) i danni provocati con dolo o colpa grave del **Contraente/Assicurato** o delle persone di cui deve rispondere;
- b) i **Sinistri** sopraggiunti in seguito a un rischio conosciuto prima della sottoscrizione del presente contratto;
- c) i **Sinistri** verificatisi precedentemente alla sottoscrizione del presente contratto;
- d) le richieste di **Prestazione di Assistenza** correlate a 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; da **Incendio** o **Esplosione** originati da terzi con conseguenze sull'**Abitazione** del **Contraente/Assicurato**, da scioperi, rivolte, tumulti popolari, azioni di rappresaglia, vandalismo, azioni di sabotaggio o terroristiche, da **Cyberterrorismo**;

- 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) gli interventi che potrebbero mettere a repentaglio l'incolumità fisica dei professionisti/tecnici autorizzati dalla **Compagnia**;
- g) i guasti o i malfunzionamenti degli impianti tecnologici causati 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 garantisce le **Prestazioni** di **Assistenza** su **Impianti Gas** sui quali si presentino condizioni tali da non garantire l'esecuzione dell'intervento in sicurezza e l'incolumità del tecnico specializzato oppure su **Impianti Gas** obsoleti che necessitino, per un corretto funzionamento, di una sostituzione integrale;
- h) i malfunzionamenti causati da Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit o da altro **Ente erogatore** e/o dal **Distributore gas**;
- i) i danni, siano essi materiali o immateriali (a mero titolo di esempio: la perdita di dati o l'impossibilità di adempiere a degli obblighi), causati da un **Sinistro**;
- j) tutte le spese necessarie al ripristino di parti dell'**Abitazione** interessate dall'intervento di **Assistenza**, quali ad esempio opere murarie;
- k) i danni (compreso il mancato guadagno) derivanti da interruzione dell'attività professionale o commerciale, a seguito di **Sinistro**.

Inoltre, la **Compagnia**:

- non riconosce, e quindi non rimborsa, spese per interventi non richiesti e autorizzati preventivamente dalla **Struttura Organizzativa**, salvo i casi verificatisi a causa di forza maggiore e ritenuti tali ad insindacabile giudizio della **Compagnia**;
- non risponde di eventuali restrizioni o condizioni particolari stabilite da Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit o da altro **Ente erogatore** e/o dal **Distributore del gas**, nonché di eventuali danni da questi provocati;
- non risponde dei 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;
- non può sostituirsi agli organismi locali o nazionali di soccorso o di emergenza; pertanto non risponde di eventuali spese conseguenti al loro intervento.

### 3. Modulo Assistenza Luce

ATTIVO SOLO SE ACQUISTATO



#### 3.1 Oggetto della copertura

In caso di malfunzionamento dell'**Impianto elettrico** dell'**Abitazione**, di uno o più locali dell'**Abitazione** oppure di una **Pertinenza** e/o in caso di blocco dello scaldabagno/boiler/condizionatore alimentati da corrente elettrica che impedisca il regolare utilizzo dell'impianto elettrico per il riscaldamento dell'acqua/refrigeramento dell'aria, la **Compagnia** fornisce al **Contraente/Assicurato** le **Prestazioni** di **Assistenza** indicate nei successivi paragrafi.

Le **Prestazioni** di **Assistenza** presenti all'interno del Modulo operano anche in caso di **Attacchi Cyber**.

**Si precisa che, qualora fosse necessario un intervento tempestivo, il **Contraente/Assicurato** è tenuto ad informare il **Distributore energia elettrica** ed eventualmente le Autorità.**

#### 3.2 Invio di un tecnico specializzato in impianti elettrici in caso di urgenza

Nel caso in cui l'intera **Abitazione** oppure uno o più locali dell'**Abitazione** oppure la **Pertinenza** 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**;
- al citofono;
- all'impianto di allarme;

la [Struttura Organizzativa](#), accertate le condizioni di validità della copertura, metterà in contatto il [Contraente/Assicurato](#) con il tecnico specializzato in impianti elettrici entro 2 ore lavorative dalla ricezione della richiesta (compatibilmente alle disponibilità e agli orari di attività del tecnico specializzato) per l'organizzazione dell'intervento presso l'[Abitazione](#), finalizzato **esclusivamente a ripristinare la corretta funzionalità dell'Impianto elettrico attraverso la riparazione o la sostituzione della parte danneggiata.**

#### Approfondimento su Pertinenza

In questo prodotto per Pertinenza si intendono esclusivamente il giardino o la dépendance correlati all'Abitazione principale.

La [Compagnia](#) terrà a proprio carico il costo dell'uscita e della manodopera, **inclusi i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari al ripristino della somministrazione dell'energia elettrica, entro i limiti previsti all'interno del successivo articolo 3.7 - "Massimali e sotto-limiti" del presente Modulo Assistenza Luce.**

#### 3.2.1 Esclusioni alla copertura

Sono esclusi gli interventi:

- a) dovuti a danni causati da imperizia o negligenza del [Contraente/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 Plenitude S.p.A. Società Benefit o altro [Ente erogatore](#) e/o dal [Distributore energia elettrica](#);
- d) a timer;
- 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 quanto previsto dalla presente Prestazione e i guasti provocati da un cortocircuito alla [Portalamпада](#), che sono considerati inclusi;
- g) per corto circuito provocato da falsi contatti causati dal [Contraente/Assicurato](#);
- h) per adattare l'[Impianto elettrico](#) agli obblighi di legge, Regolamenti e ogni altra norma giuridica applicabile e vigente;
- i) relativi a guasti sull'[Impianto elettrico](#) presente nelle zone dell'[Abitazione](#) che non rientrano nella definizione di [Pertinenza](#) (ad esempio, cantine e box).
- j) di messa a norma dell'[Impianto elettrico](#) stesso;

Sono esclusi, inoltre:

- i costi relativi a eventuali opere murarie e allo smaltimento dei rifiuti ossia dei materiali di scarto o sostituiti e residui derivanti dall'intervento di riparazione dell'[Impianto elettrico](#);
- i costi relativi ai certificati di conformità previsti dalla legge o richiesti dal [Contraente/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 Plenitude S.p.A. Società Benefit o ad altro [Ente erogatore](#) e/o al [Distributore energia elettrica](#), e pertanto l'intervento del tecnico specializzato potrà essere effettuato solo previa messa in sicurezza dell'[Abitazione](#).

### 3.3 Sistemazione provvisoria d'emergenza

Qualora, a seguito dell'utilizzo della [Prestazione](#) di cui all'art. 3.2 "Invio di un tecnico specializzato in impianti elettrici in caso di urgenza" per mancanza di energia elettrica nell'intera [Abitazione](#), per obiettive ragioni l'[Abitazione](#) stessa risultasse inagibile e il [Contraente/Assicurato](#) necessitasse di una sistemazione alternativa, la [Struttura Organizzativa](#), accertato che il caso rientri in copertura, provvederà alla prenotazione del soggiorno, sia per il [Contraente/Assicurato](#) che per i componenti del suo [Nucleo Familiare](#), presso una struttura alberghiera entro 2 ore lavorative dalla ricezione della richiesta (compatibilmente con le disponibilità e gli orari di attività della struttura alberghiera) e comunicherà al [Contraente/Assicurato](#) gli estremi della prenotazione.

La [Compagnia](#) terrà a proprio carico le spese di pernottamento e di prima colazione **per le prime due notti successive all'evento, entro i sotto-limiti previsti all'interno del successivo articolo 3.7 - "Massimali e sotto-limiti" del presente Modulo Assistenza Luce.**

### 3.4 Check up elettricità

Unitamente alla richiesta di "Invio di un tecnico specializzato in impianti elettrici in caso di urgenza" di cui all'art. 3.2, il



Contraente/Assicurato può richiedere alla **Struttura Organizzativa** di incaricare il tecnico specializzato ad effettuare un check- up dell'**Impianto elettrico** dell'**Abitazione**, di uno o più locali dell'**Abitazione** o della **Pertinenza** finalizzato a:

- Verificare la sicurezza dell'**Impianto elettrico**, l'idoneità dei carichi collegati e le modalità con cui sono collegati;
- 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.

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 elettrico** sia a norma di legge.

La **Compagnia** terrà a proprio carico il relativo costo **entro i limiti previsti all'interno del successivo articolo 3.7 - "Massimali e sotto-limiti" del presente Modulo Assistenza Luce.**

### 3.5 Invio di un tecnico specializzato in scaldabagni/boiler

Qualora il **Contraente/Assicurato** necessitasse dell'intervento di un tecnico specializzato a seguito di:

- **Blocco** dello scaldabagno/boiler alimentato da corrente elettrica che impedisca il regolare utilizzo dell'energia elettrica per il riscaldamento dell'acqua;
- guasto o malfunzionamento all'**Impianto elettrico** che impedisca il regolare utilizzo della corrente elettrica per il riscaldamento dell'acqua;

la **Struttura Organizzativa**, accertato lo stato di necessità del **Contraente/Assicurato** e le condizioni di validità della copertura, metterà in contatto il **Contraente/Assicurato** con il tecnico specializzato entro 2 ore lavorative dalla ricezione della richiesta (compatibilmente alle disponibilità e agli orari di attività del tecnico specializzato) per l'organizzazione dell'intervento presso l'**Abitazione**, **finalizzato esclusivamente a ripristinare la corretta funzionalità dello scaldabagno/boiler o dell'Impianto elettrico attraverso la riparazione o la sostituzione della parte danneggiata che consenta il regolare utilizzo della corrente elettrica per il riscaldamento dell'acqua.**

#### Approfondimento su Blocco

In relazione a caldaia/boiler/scaldabagno/condizionatore, si intende l'arresto improvviso del normale funzionamento, che comporti un bisogno di Assistenza in urgenza da parte del Contraente/Assicurato.

#### Esempi di funzionamento della prestazione "Invio di un tecnico specializzato in scaldabagni/boiler"

- Il display segnala errori o malfunzionamenti ma lo scaldabagno/boiler continua a funzionare: non è un blocco dello scaldabagno/boiler e la copertura non opera.
- Il display si accende ma il regolare funzionamento dello scaldabagno/boiler si arresta improvvisamente e l'acqua è fredda: è considerato blocco ed è possibile chiedere l'intervento del tecnico.

La **Compagnia** terrà a proprio carico il costo dell'uscita e della manodopera **entro i sotto-limiti previsti all'interno del successivo articolo 3.7 - "Massimali e sotto-limiti" del presente Modulo Assistenza Luce.**

#### 3.5.1 Esclusioni alla copertura

Sono esclusi gli interventi:

- a) dovuti a danni causati da imperizia o negligenza del **Contraente/Assicurato**;
- b) sul cavo di alimentazione generale dell'edificio in cui è situata l'**Abitazione**;
- c) per manutenzioni ordinarie allo scaldabagno/boiler alimentato da corrente elettrica o all'**Impianto elettrico**;
- d) su parti di impianto di pertinenza del **Distributore energia elettrica**;
- e) su scaldabagno/boiler alimentato da corrente elettrica o parti di **Impianto energia elettrica** di pertinenza condominiale e/o comuni a più **Abitazioni**;
- f) richiesti a seguito di interruzione della fornitura di acqua oppure di energia elettrica da parte di Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit o altro **Ente erogatore** e/o del **Distributore energia elettrica**;
- g) per corto circuito provocato da falsi contatti causati dal **Contraente/Assicurato**;
- h) per adattare lo scaldabagno/boiler alimentato da corrente elettrica o l'**Impianto elettrico** agli obblighi di legge, regolamenti e ogni altra norma giuridica applicabile e vigente;
- i) su scaldabagni/boiler alimentati da corrente elettrica o **Impianti elettrici** in garanzia, salvo che il **Contraente/Assicurato** non consegni al tecnico specializzato una **Liberatoria** firmata prima del suo intervento;
- j) di messa a norma dello scaldabagno/boiler alimentato da corrente elettrica o dell'**Impianto elettrico** stesso.

Sono esclusi, inoltre:

- i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio;
- i costi relativi a eventuali opere murarie e allo smaltimento dei rifiuti, ossia dei materiali di scarto o sostituiti e residui derivanti dall'intervento di riparazione dello scaldabagno/boiler alimentato da corrente elettrica o dell'**Impianto elettrico**;
- i costi relativi ai certificati di conformità previsti dalla legge o richiesti dal **Contraente/Assicurato**.

### 3.6 Invio di un tecnico specializzato in condizionatori

Qualora il **Contraente/Assicurato** necessitasse dell'intervento di un tecnico specializzato a seguito di:

- **Blocco** del condizionatore alimentato da corrente elettrica che impedisca il regolare utilizzo dell'energia elettrica per il refrigeramento dell'aria;
- guasto o malfunzionamento all'**Impianto elettrico** che impedisca il regolare utilizzo della corrente elettrica per il refrigeramento dell'aria;

la **Struttura Organizzativa**, accertato lo stato di necessità del **Contraente/Assicurato** e le condizioni di validità della copertura, metterà in contatto il **Contraente/Assicurato** con il tecnico specializzato entro 2 ore lavorative dalla ricezione della richiesta (compatibilmente alle disponibilità e agli orari di attività del tecnico specializzato) per l'organizzazione dell'intervento presso l'**Abitazione**, finalizzato esclusivamente a ripristinare la corretta funzionalità del condizionatore o dell'**Impianto elettrico** attraverso la riparazione o la sostituzione della parte danneggiata che consenta il regolare utilizzo della corrente elettrica per il refrigeramento dell'aria.

#### Approfondimento su Blocco

In relazione a caldaia/boiler/scaldabagno/condizionatore, si intende l'arresto improvviso del normale funzionamento, che comporti un bisogno di Assistenza in urgenza da parte del **Contraente/Assicurato**.

#### Esempi di funzionamento della prestazione "Invio di un tecnico specializzato in condizionatori"

- Il display segnala errori o malfunzionamenti ma il condizionatore continua a funzionare: non è considerato un blocco e la copertura non opera.
- Il display si accende ma il regolare funzionamento del condizionatore si arresta improvvisamente e l'aria che fuoriesce non è refrigerata: è considerato blocco ed è possibile chiedere l'intervento del tecnico.

La **Compagnia** terrà a proprio carico il costo dell'uscita e della manodopera **entro i sotto-limiti previsti all'interno del successivo articolo 3.7 - "Massimali e sotto-limiti" del presente Modulo Assistenza Luce**.

#### 3.6.1 Esclusioni alla copertura

Sono esclusi gli interventi:

- dovuti a danni causati da imperizia o negligenza del **Contraente/Assicurato**;
- sul cavo di alimentazione generale dell'edificio in cui è situata l'**Abitazione**;
- per manutenzioni ordinarie al condizionatore alimentato da corrente elettrica o all'**Impianto elettrico**;
- su parti di impianto di pertinenza del **Distributore energia elettrica**;
- su condizionatori alimentati da corrente elettrica o parti di **Impianto energia elettrica** di pertinenza condominiale e/o comuni a più **Abitazioni**;
- richiesti a seguito di interruzione della fornitura di energia elettrica da parte di Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit o altro **Ente erogatore** e/o del **Distributore energia elettrica**;
- per corto circuito provocato da falsi contatti causati dal **Contraente/Assicurato**;
- per adattare il condizionatore alimentato da corrente elettrica o l'**Impianto elettrico** agli obblighi di legge, regolamenti e ogni altra norma giuridica applicabile e vigente;
- su condizionatori alimentati da corrente elettrica o **Impianti elettrici** in garanzia, salvo che il **Contraente/Assicurato** non consegni al tecnico specializzato una **Liberatoria** firmata prima del suo intervento;
- di messa a norma del condizionatore alimentato da corrente elettrica o dell'**Impianto elettrico** stesso.

Sono esclusi, inoltre:

- i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio;
- i costi relativi a eventuali opere murarie e allo smaltimento dei rifiuti, ossia dei materiali di scarto o sostituiti e residui derivanti dall'intervento di riparazione del condizionatore alimentato da corrente elettrica o dell'**Impianto elettrico**;
- i costi relativi ai certificati di conformità previsti dalla legge o richiesti dal **Contraente/Assicurato**.

### 3.7 Massimali e sotto-limiti

La Compagnia erogherà le **Prestazioni di Assistenza** previste dal presente Modulo Assistenza Luce per un massimo di 2 (due) **Sinistri** ed entro il **Massimale** complessivo di euro 2.500,00 (duemilacinquecento/00) per **Annualità assicurativa**, applicando inoltre i seguenti sotto-limiti:

- la Prestazione “Sistemazione provvisoria d'emergenza” di cui all'articolo 3.3 verrà erogata entro il **Massimale** di 600,00 (seicento/00) euro per **Sinistro** e per **Annualità assicurativa**;
- la Prestazione “Invio di un tecnico specializzato in scaldabagni/boiler” di cui all'articolo 3.5 verrà erogata per un massimo di 1 (un) **Sinistro** ed entro il **Massimale** di euro 150,00 (centocinquanta/00) per **Annualità assicurativa**;
- la Prestazione “Invio di un tecnico specializzato in condizionatori” di cui all'articolo 3.6 verrà erogata per un massimo di 1 (un) **Sinistro** ed entro il **Massimale** di euro 150,00 (centocinquanta/00) per **Annualità assicurativa**.

#### Esempio di funzionamento dei sotto-limiti del Massimale

All'interno dell'anno assicurativo 01.01.2022 – 01.01.2023:

Il 15.02.2022 richiedo l'invio di un tecnico specializzato in scaldabagni/boiler a causa del blocco del boiler. Il costo del Sinistro ammonta a 250,00 euro.

La Compagnia eroga la Prestazione fino a 150,00 euro e i restanti 100,00 euro restano a carico del cliente.

Inoltre, non sarà più possibile, all'interno dello stesso anno assicurativo, richiedere ulteriormente la Prestazione “Invio di un tecnico specializzato in scaldabagni/boiler”.

Dopo questo Sinistro, il Massimale residuo per l'Annualità assicurativa sarà di 2.350,00 euro.

### 3.8 Esclusioni comuni a tutte le coperture

Sono esclusi, e pertanto non possono essere a nessun titolo oggetto delle **Prestazioni di Assistenza** di cui al presente Modulo Assistenza Luce:

- a) i danni provocati con dolo o colpa grave del **Contraente/Assicurato** o delle persone di cui deve rispondere;
- b) i **Sinistri** sopraggiunti in seguito a un rischio conosciuto prima della sottoscrizione del presente contratto;
- c) i **Sinistri** verificatisi precedentemente alla sottoscrizione del presente contratto;
- d) le richieste di **Prestazione di Assistenza** correlate a 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; da **Incendio** o **Esplosione** originati da terzi con conseguenze sull' **Abitazione** del **Contraente/Assicurato**, da scioperi, rivolte, tumulti popolari, azioni di rappresaglia, vandalismo, azioni di sabotaggio o terroristiche, da **Cyberterrorismo**;
- 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) gli interventi che potrebbero mettere a repentaglio l'incolumità fisica dei professionisti/tecnici autorizzati dalla **Compagnia**;
- g) i guasti o i malfunzionamenti degli impianti tecnologici causati 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 garantisce le **Prestazioni di Assistenza** su **Impianti elettrici** sui quali si presentino condizioni tali da non garantire l'esecuzione dell'intervento in sicurezza e l'incolumità del tecnico specializzato oppure su **Impianti elettrici** obsoleti che necessitino, per un corretto funzionamento, di una sostituzione integrale;
- h) i malfunzionamenti causati da Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit o da altro **Ente erogatore** e/o dal **Distributore energia elettrica**;
- i) i danni, siano essi materiali o immateriali (a mero titolo di esempio: la perdita di dati o l'impossibilità di adempiere a degli obblighi), causati da un **Sinistro**;
- j) tutte le spese necessarie al ripristino di parti dell'**Abitazione** interessate dall'intervento di **Assistenza**, quali ad esempio opere murarie;
- k) i danni (compreso il mancato guadagno) derivanti da interruzione dell'attività professionale o commerciale, a seguito di **Sinistro**.

Inoltre, la **Compagnia**:

- non riconosce, e quindi non rimborsa, spese per interventi non richiesti e autorizzati preventivamente dalla **Struttura Organizzativa**, salvo i casi verificatisi a causa di forza maggiore e ritenuti tali ad insindacabile giudizio della **Compagnia**;
- non risponde di eventuali restrizioni o condizioni particolari stabilite da Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit o da altro **Ente erogatore** e/o dal **Distributore energia elettrica**, nonché di eventuali danni da questi provocati;
- non risponde dei 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;
- non può sostituirsi agli organismi locali o nazionali di soccorso o di emergenza; pertanto non risponde di eventuali spese conseguenti al loro intervento.

## 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 gas](#) ed [elettrici](#) che si presentino in condizioni tali da garantire l'esecuzione dell'intervento in sicurezza e l'incolumità del tecnico.

#### 4.2 Decorrenza e durata del contratto

Il contratto ha durata di **1 (un) anno**, prevede il **tacito rinnovo**, e **decorre dalle ore 24:00 della data riportata nella comunicazione di accettazione, da parte della [Compagnia](#), della proposta di assicurazione avanzata dal [Contraente/Assicurato](#), a condizione che il pagamento del premio abbia avuto esito positivo.**

Nel caso in cui la proposta di assicurazione sia avanzata da un nuovo cliente Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit (ossia da un cliente che, al momento della presentazione della proposta di assicurazione, ha in essere un contratto di somministrazione luce e/o gas con un diverso [Ente erogatore](#)), questa rimane sospesa fino all'effettiva attivazione della fornitura di luce e/o gas da parte di Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit.

#### 4.3 Modalità di pagamento, sospensione e cessazione della copertura per rata non pagata

Il **Premio** annuale deve essere pagato mensilmente esclusivamente tramite addebito su conto corrente (SDD - Sepa Direct Debit); fermo restando l'obbligo di pagamento, da parte del [Contraente/Assicurato](#), dell'intera annualità di Polizza anche se il **Premio** è frazionato.

Nel caso in cui il pagamento tramite addebito su conto corrente (SDD - Sepa Direct Debit) non vada a buon fine:

- **Se l'insolvenza è relativa alla prima rata mensile**, alla scadenza convenuta per il pagamento della seconda rata, verrà addebitato al [Contraente/Assicurato](#) il pagamento, **in un'unica soluzione, della prima e della seconda rata, fermo restando che l'assicurazione resta sospesa fino alle ore ventiquattro del giorno in cui il [Contraente/Assicurato](#) paga quanto è da lui dovuto (art. 1901 cod. civile).**

Nel caso in cui anche il pagamento, in un'unica soluzione, della prima e della seconda rata non vada a buon fine, **il contratto è risolto di diritto se la [Compagnia](#), nel termine di sei mesi dal giorno in cui il premio o la rata sono scaduti, non agisce per la riscossione** (art. 1901 cod. civile).

- **Se l'insolvenza è relativa a una rata successiva alla prima**, la [Compagnia](#) chiederà al [Contraente/Assicurato](#) di pagare quanto è da lui dovuto **entro 17 giorni dalla scadenza convenuta per il pagamento della rata (periodo di mora) al fine di regolarizzare la posizione.**

In caso di mancata regolarizzazione entro tale termine, ai sensi dell'art. 1901 cod. civile e in parziale deroga allo stesso, **l'assicurazione resta sospesa dalle ore ventiquattro del diciassettesimo giorno dopo quello della scadenza della rata e fino alle ore ventiquattro del giorno in cui il [Contraente/Assicurato](#) paga quanto è da lui dovuto.**

**Trascorsi 6 mesi dal giorno in cui la rata è scaduta, il contratto è risolto di diritto se la [Compagnia](#) non agisce per la riscossione** (art. 1901 cod. civile).

#### 4.4 Diritto di ripensamento (recesso)

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

Per esercitare il diritto di ripensamento, il [Contraente/Assicurato](#) deve inviare all'indirizzo di posta elettronica della [Compagnia](#) una richiesta con le seguenti modalità:

- via mail all'indirizzo [documenti@zurich-connect.it](mailto: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:

- **Dati anagrafici del Contraente/Assicurato** (nome, cognome, data e luogo di nascita, indirizzo di residenza, recapito telefonico)
- **Numero di Polizza**
- **Data di invio della comunicazione**
- **Iban del Contraente/Assicurato**

La **Compagnia**, per facilitare il **Contraente/Assicurato**, mette a disposizione il fac-simile del modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento, che può essere:

- richiesto attraverso il Servizio Clienti al n° 02.83.430.430;
- scaricato dalla sezione "Documenti" del sito internet [www.zurich-connect.it](http://www.zurich-connect.it).

Alla ricezione della comunicazione, la **Compagnia** rimborserà il **Premio** pagato e non goduto al netto di imposte ed altri oneri parafiscali.

#### 4.5 Tacito Rinnovo

Il contratto ha durata di 1 (un) 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**.

#### 4.6 Disdetta a scadenza

Nel caso in cui il **Contraente/Assicurato** decida di non rinnovare il contratto alla successiva scadenza annuale, **deve inviare all'indirizzo di posta elettronica della Compagnia - [documenti@zurich-connect.it](mailto:documenti@zurich-connect.it) - una comunicazione, firmata, contenente le seguenti informazioni**

- **Dati anagrafici del Contraente/Assicurato** (nome, cognome, data e luogo di nascita, indirizzo di residenza, recapito telefonico)
- **Numero e data di scadenza della Polizza**
- **Data di invio della comunicazione**

La **Compagnia**, per facilitare il **Contraente/Assicurato**, mette a disposizione il fac-simile del modulo di disdetta, che può essere:

- richiesto attraverso il Servizio Clienti al n° 02.83.430.430;
- scaricato dalla sezione "Documenti" del sito internet [www.zurich-connect.it](http://www.zurich-connect.it).

**Si precisa che, come previsto al precedente art. 4.5, la comunicazione di disdetta dovrà essere inviata almeno 60 giorni prima della scadenza annuale dalla quale non si intende più rinnovare.**

#### 4.7 Variazione dell'indirizzo dell'Abitazione

Nel caso in cui il **Contraente/Assicurato** cambi l'indirizzo dell'**Abitazione** indicato sul contratto, deve inviare all'indirizzo di posta elettronica della **Compagnia - [documenti@zurich-connect.it](mailto:documenti@zurich-connect.it) - una comunicazione, firmata, contenente le seguenti informazioni**

- **Dati anagrafici del Contraente/Assicurato** (nome, cognome, data e luogo di nascita, indirizzo di residenza, recapito telefonico)
- **Numero di Polizza**
- **Indirizzo della nuova Abitazione**

La **Compagnia**, per facilitare il **Contraente/Assicurato**, mette a disposizione il fac-simile del modulo di richiesta di variazione dell'indirizzo dell'**Abitazione**, che può essere:

- richiesto attraverso il Servizio Clienti al n° 02.83.430.430
- scaricato dalla sezione "Documenti" del sito internet [www.zurich-connect.it](http://www.zurich-connect.it).

Le coperture assicurative saranno operanti presso l'indirizzo della nuova **Abitazione** - nella quale dovrà essere già attiva una fornitura di gas e/o luce e intestata al medesimo **Contraente/Assicurato** - dalla data indicata nella comunicazione che gli sarà inviata dalla **Compagnia**, unitamente alla **Polizza** aggiornata con il nuovo indirizzo dell'**Abitazione**.

**Il Contraente/Assicurato potrà richiedere la variazione dell'indirizzo dell'Abitazione indicato nel Contratto fino ad un massimo di 2 (due) volte durante l'Annualità assicurativa.**

## 4.8 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 con le modalità previste nei precedenti art. 4.3 "Modalità di pagamento, sospensione e cessazione della copertura per rata non pagata", 4.5 "Tacito Rinnovo" e 4.6 "Disdetta a scadenza".

## 4.9 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 le sia comunicata e, in ogni caso, fino a quando non ne venga a conoscenza.**

Per evitare il pagamento del Premio, il **Contraente/Assicurato** deve inviare all'indirizzo di posta elettronica della Compagnia - [documenti@zurich-connect.it](mailto:documenti@zurich-connect.it) - una comunicazione, firmata, contenente le seguenti informazioni:

- **Dati anagrafici del Contraente/Assicurato** (nome, cognome, data e luogo di nascita, indirizzo di residenza, recapito telefonico)
- **Numero di Polizza**
- **Data di invio della comunicazione**
- **Data del recesso**

La Compagnia, per facilitare il Contraente/Assicurato, mette a disposizione il fac-simile del modulo di recesso per cessato rischio, che può essere:

- richiesto attraverso il Servizio Clienti al n° 02.83.430.430
- scaricato dalla sezione "Documenti" del sito internet [www.zurich-connect.it](http://www.zurich-connect.it)

La Compagnia non richiederà più il pagamento del Premio dalla mensilità successiva alla data di ricezione della comunicazione e, in ogni caso, dalla rata mensile successiva alla data di recesso.

## 4.10 Dichiarazioni sulle circostanze del rischio

**Il Contraente/Assicurato deve indicare alla Compagnia tutti gli aspetti che possono influire sulla valutazione del rischio; la violazione di tale obbligo può comportare serie conseguenze.**

**Il Contraente e l'Assicurato devono indicare alla Compagnia tutti gli aspetti che possono influire sulla valutazione del rischio. La violazione di questo obbligo può comportare serie conseguenze.**

Gli articoli 1892 e 1893 del Codice Civile prevedono, infatti, che:

- le dichiarazioni inesatte o reticenti rese con dolo o colpa grave su circostanze che il Contraente o l'Assicurato conoscono o che, facendo uso della normale diligenza, potrebbero conoscere, sono causa di annullamento del contratto e **possono comportare la perdita totale del diritto alle Prestazioni di Assistenza. In questo caso, la Compagnia ha diritto a chiedere l'annullamento del Contratto**, a condizione che lo abbia comunicato al contraente entro tre mesi dalla scoperta di tali dichiarazioni (cfr. art. 1892 c.c.). Se il Sinistro si verifica prima che sia decorso il termine di tre mesi sopra indicato, la Compagnia non è tenuta a pagare la somma assicurata. **In ogni caso la Compagnia ha diritto a trattenere il Premio convenuto per il primo anno e ai premi relativi al periodo di Assicurazione in corso al momento in cui ha domandato l'annullamento.**

### Esempio dichiarazioni inesatte o reticenti fatte con dolo o colpa grave

Il Contraente/Assicurato dichiara che i locali indicati in polizza sono adibiti a civile abitazione quando in realtà sono adibiti ad attività commerciale.

- le dichiarazioni inesatte o reticenti rese senza dolo o colpa grave (cioè riguardano circostanze sconosciute e che non potevano essere accertate con la normale diligenza), **consentono alla Compagnia di esercitare il diritto di recesso facendo in tal modo cessare gli effetti del contratto e, in caso di Sinistro, di erogare Prestazioni di Assistenza ridotte.** Nello specifico, la Compagnia può recedere dal Contratto entro 3 mesi dalla scoperta di tali dichiarazioni. In tale ipotesi, qualora si verifici un Sinistro, la Società avrà il diritto di **erogare Prestazioni di Assistenza ridotte in proporzione della differenza tra il Premio convenuto e quello che sarebbe stato applicato se avesse conosciuto il vero stato delle cose** al momento della conclusione del Contratto (cfr. art. 1893 c.c.).



#### 4.11 Aggravamento del rischio

Secondo l'art. 1898 del Codice Civile, si ha aggravamento del rischio quando nel corso del contratto avvengono dei mutamenti, che peggiorano le circostanze valutate nel momento in cui il contratto è stato concluso, tali per cui se il nuovo stato di cose fosse esistito e fosse stato conosciuto dalla **Compagnia** al momento della conclusione del contratto, essa non avrebbe dato il suo consenso, o lo avrebbe dato a un **Premio** più elevato.

La medesima norma prevede **l'obbligo per Contraente/Assicurato di avvisare immediatamente la Compagnia in caso di aggravamento del rischio; la violazione di tale obbligo può comportare la perdita totale o parziale del diritto alle Prestazioni di Assistenza nonché la stessa cessazione dell'Assicurazione.**

#### 4.12 Diminuzione del rischio

Secondo l'art. 1897 del Codice Civile, si ha diminuzione del rischio quando nel corso del contratto avvengono dei mutamenti, che migliorano le circostanze valutate nel momento in cui il contratto è stato concluso, tali per cui se il nuovo stato di cose fosse esistito e fosse stato conosciuto dalla **Compagnia** al momento della conclusione del contratto, essa avrebbe applicato un **Premio** inferiore.

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.

#### 4.13 Recesso in caso di Sinistro

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

##### Esempio di recesso in caso di Sinistro

Se la **Prestazione di Assistenza** viene erogata il 5 marzo, sia la **Compagnia** che il **Contraente/Assicurato** hanno la possibilità di recedere dal 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 preavviso terminerà in data 3 giugno e al **Contraente/Assicurato** non verrà più addebitato il pagamento del **Premio** dalla mensilità successiva.

Per esercitare il diritto di recesso in caso di **Sinistro**, il **Contraente/Assicurato** deve inviare all'indirizzo di posta elettronica della **Compagnia** - [documenti@zurich-connect.it](mailto:documenti@zurich-connect.it) - una comunicazione, firmata, contenente le seguenti informazioni:

- **Dati anagrafici del Contraente/Assicurato** (nome, cognome, data e luogo di nascita, indirizzo di residenza, recapito telefonico)
- **Numero di Polizza**
- **Data del recesso**

La **Compagnia**, per facilitare il **Contraente/Assicurato**, mette a disposizione il fac-simile del modulo di recesso in caso di **Sinistro**, che può essere:

- richiesto attraverso il Servizio Clienti al n° 02.83.430.430;
- scaricato dalla sezione "Documenti" del sito internet [www.zurich-connect.it](http://www.zurich-connect.it).

In caso di recesso per **Sinistro** da parte della **Compagnia**, quest'ultima non richiederà più il pagamento del **Premio** dalla mensilità successiva alla data di efficacia del recesso stesso; in caso di recesso per **Sinistro** da parte del **Contraente/Assicurato**, la **Compagnia** non richiederà più il pagamento del **Premio** dalla mensilità successiva alla data di ricezione della comunicazione e, in ogni caso, dalla rata mensile successiva alla data di efficacia del recesso.

#### 4.14 Altre assicurazioni

A parziale deroga di quanto previsto all'art. 1910 del Codice civile, qualora il **Contraente/Assicurato** abbia sottoscritto con altri **Assicuratori Polizze** aventi per oggetto lo stesso **Rischio** alla data di stipulazione del presente Contratto non è tenuto a comunicarlo alla **Compagnia**; tuttavia, in caso di **Sinistro**, il **Contraente/Assicurato** è tenuto ad avvisare tutti gli **Assicuratori**, indicando a ciascuno il nome degli altri, entro 3 (tre) giorni da quello in cui il **Sinistro** si è verificato, o da quando ne abbia avuto conoscenza.

In caso di **Sinistro** egli potrà richiedere a tutti gli **Assicuratori** le prestazioni e/o somme dovute secondo il rispettivo contratto, purché le somme complessivamente rimosse a titolo di indennizzo non superino l'ammontare del danno. Se il **Contraente/Assicurato** omette di dare l'avviso di cui sopra, la **Compagnia** non è tenuta ad erogare le prestazioni. Il **Rischio** è il medesimo se l'interesse assicurato, la cosa assicurata e il **Contraente/Assicurato** sono gli stessi e il **Sinistro** si verifica nel periodo di tempo nel quale opera la copertura di tutti gli **Assicuratori**.

#### 4.15 Prestazioni di Assistenza non dovute

La **Compagnia** può richiedere al **Contraente/Assicurato** la restituzione delle spese sostenute per le riparazioni effettuate ma che non sarebbero dovute in base a quanto previsto dal presente contratto o dalla legge.

#### 4.16 Prestazioni non usufruite o usufruite parzialmente

In caso di **Prestazioni di Assistenza** non usufruite o usufruite solo parzialmente per scelta del **Contraente/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.

#### 4.17 Area Riservata

Il contratto può essere consultato all'interno della propria "Area riservata" - presente sul sito [www.zurich-connect.it](http://www.zurich-connect.it) - con le seguenti modalità:

- **Contraente/Assicurato già cliente della Compagnia:** per accedere potrà utilizzare le credenziali in suo possesso;
- **Contraente/Assicurato non cliente della Compagnia:** per accedere bisognerà prima registrarsi, all'indirizzo [www.zurich-connect.it/registrazione](http://www.zurich-connect.it/registrazione), inserendo il numero di **Polizza** e il proprio codice fiscale.

#### 4.18 Modalità di trasmissione delle comunicazioni

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

- Attraverso la propria "Area riservata" presente sul sito [www.zurich-connect.it](http://www.zurich-connect.it)
- inviando una mail all'indirizzo [privacy@zurich-connect.it](mailto:privacy@zurich-connect.it)

a mezzo posta scrivendo a: Zurich Insurance Company Ltd, Rappresentanza Generale per l'Italia, Via Benigno Crespi 23, 20159 Milano

#### 4.19 Legge applicabile

Questo contratto è soggetto alla legge italiana.

#### 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

Il 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 contattare la **Struttura Organizzativa**, la quale dovrà espressamente autorizzare l'erogazione della **Prestazione**, prima di effettuare qualsiasi azione o assumere un impegno di spesa e dovrà rendersi disponibile per permettere al tecnico specializzato di effettuare l'intervento.

**Nel caso di mancato rispetto di queste disposizioni, il Contraente/Assicurato perderà il diritto alla Prestazione di 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 alle Prestazioni.**

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, secondo quanto previsto dall'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 avviso del Sinistro ad ogni Assicuratore nel termine di 3 (tre) giorni successivi all'evento. La violazione di quest'obbligo comporta la perdita del diritto alla Prestazione.**

#### 5.2 Contatti

La **Struttura Organizzativa** è in funzione tutti i giorni, 24 ore su 24, e può essere contattata ai seguenti recapiti:

- **Numero Verde 800 938 863**
- **Dall'estero: +39 015 25 59 756**, a pagamento secondo il costo previsto dal proprio piano tariffario.

Se impossibilitato a telefonare, il **Contraente/Assicurato** potrà contattare la **Struttura Organizzativa** inviando:

- un fax al numero **+39 015 255.96.04**

una mail all'indirizzo **assistenza@mapfre.com**

#### 5.3 Informazioni da fornire nella denuncia di Sinistro

Il **Contraente/Assicurato**, al momento della denuncia del **Sinistro**, dovrà comunicare:

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

#### 5.4 Documentazione da fornire

La **Struttura Organizzativa** potrà richiedere al **Contraente/Assicurato**, che **sarà tenuto a fornire integralmente:**

- gli originali (non fotocopie) di giustificativi, fatture o ricevute delle spese regolarmente autorizzate dalla **Struttura Organizzativa** ed effettuate dal **Contraente/Assicurato**, che gli saranno successivamente restituiti;
- ogni ulteriore documentazione e informazione ritenuta necessaria per l'erogazione della **Prestazione di Assistenza**.

#### 5.5 Tempi di gestione

La **Struttura Organizzativa**, entro 2 ore lavorative dalla ricezione della richiesta da parte del **Contraente/Assicurato** (compatibilmente con le disponibilità e gli orari di attività dei tecnici specializzati in impianti gas ed elettrici/piani cottura/condizionatori/scaldabagni/boiler/caldaia e delle strutture alberghiere), organizzerà l'intervento secondo le modalità descritte all'interno degli articoli di ciascuna **Prestazione di Assistenza**.

**Ogni diritto nei confronti della Compagnia si prescrive entro il termine di due anni dalla data del Sinistro che ha dato origine al diritto alla Prestazione, in conformità con quanto previsto all'art. 2952 del Codice Civile.**

## E. Glossario

Abitazione	L'insieme dei locali costituenti l'intero fabbricato unifamiliare oppure una unità immobiliare, destinati a civile abitazione, purché ubicato nel <a href="#">Territorio Italiano</a> , il cui indirizzo è indicato nella <a href="#">Polizza</a> e presso cui Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit o altro <a href="#">Ente erogatore</a> erogano la fornitura all' <a href="#">Impianto a gas</a> e/o <a href="#">elettrico</a> ivi presente e oggetto di <a href="#">Assistenza</a> .
Annualità assicurativa	È il periodo di 12 mesi che inizia dalla data di decorrenza della <a href="#">Polizza</a> e termina alla successiva scadenza annuale.
Assicurato	Il titolare dell'interesse protetto dall'assicurazione.
Assicuratore	Impresa assicurativa.
Assistenza	L'aiuto tempestivo prestato dalla <a href="#">Struttura Organizzativa</a> , in natura, fornito al <a href="#">Contraente/Assicurato</a> che si trovi in difficoltà a seguito del verificarsi di un <a href="#">Sinistro</a> .
Attacco Cyber	Azione di tipo informatico posta in essere da terzi allo scopo di arrecare danni a cose o persone anche mediante l'illecito accesso, l'utilizzo o la sottrazione di dati ad esse riferibili. Rientra inoltre nella definizione di Attacco cyber anche la clonazione dei dispositivi elettronici radiocomandati (es. telecomando antifurto domestico, telecomando cancello elettrico, basculante o qualsiasi accesso comandato da radiofrequenze)
Blocco	In relazione a caldaia/boiler/scaldabagno/condizionatore, si intende l'arresto improvviso del normale funzionamento, che comporti un bisogno di Assistenza in urgenza da parte del <a href="#">Contraente/Assicurato</a> .
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 in cui la copertura assicurativa non opera.
Chiusura definitiva PDR	Le operazioni contrattuali con cui: <ul style="list-style-type: none"><li>o il Cliente fa richiesta di recesso dal contratto di somministrazione di energia elettrica con il fornitore, con disattivazione definitiva del <a href="#">POD</a>.</li><li>o Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit effettua la disattivazione definitiva del <a href="#">POD</a> a causa della morosità del Cliente.</li></ul>
Chiusura definitiva POD	Le operazioni contrattuali con cui: <ul style="list-style-type: none"><li>o il Cliente fa richiesta di recesso dal contratto di somministrazione di energia elettrica con il fornitore, con disattivazione definitiva del <a href="#">PDR</a>.</li><li>o Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit effettua la disattivazione definitiva del <a href="#">PDR</a> a causa della morosità del Cliente.</li></ul>
Compagnia	È la <a href="#">Compagnia</a> di assicurazione, ovvero Zurich Insurance Company LTD - Rappresentanza Generale per l'Italia.
Contenuti digitali	Dati elettronici, software, file audio e file di immagini salvati nel Sistema informativo dell'Assicurato o salvati su Cloud, inclusi qualsiasi conti, fatture, ricevute di debito, denaro, documenti di valore, registri, estratti, atti, manoscritti o altri documenti in formato elettronico.
Contraente	Soggetto che paga il <a href="#">Premio</a> e assume le obbligazioni derivanti dal contratto.
Contraente/Assicurato	In questo contratto il <a href="#">Contraente</a> è sempre <a href="#">Assicurato</a> (per questo motivo viene indicato come <a href="#">Contraente/Assicurato</a> ) ed è una persona fisica residente nel <a href="#">Territorio italiano</a> che, al momento della sottoscrizione, è anche intestatario di un contratto di somministrazione luce e/o gas con Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit. Per la <a href="#">Prestazione "Sistemazione provvisoria d'emergenza"</a> si intendono <a href="#">Assicurati</a> anche i componenti del <a href="#">Nucleo familiare</a> del <a href="#">Contraente/Assicurato</a> .

Cyberterrorismo	<p>L'utilizzo di strumenti di information technology per mettere in atto attacchi o minacce verso i sistemi informativi dell'Assicurato e che abbiano quale diretta conseguenza:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. un Evento relativo alla sicurezza, o</li> <li>II. un Evento relativo alla violazione dei Dati personali, o</li> <li>III. l'alterazione o distruzione di Contenuti digitali riguardanti un Evento relativo alla sicurezza.</li> </ol> <p>Tali attacchi o minacce dovranno essere perpetrati da parte di qualsiasi soggetto o gruppo, la cui attività venga svolta sia in modo autonomo che per conto o in connessione con qualsiasi individuo, organizzazione, governo, allo scopo di perseguire finalità di natura finanziaria, sociale, ideologica, religiosa o politica e con l'intenzione di:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. causare danni;</li> <li>2. minacciare qualsiasi persona o società;</li> <li>3. distruggere o danneggiare infrastrutture critiche o dati.</li> </ol>
Dati personali	<p>Qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile (interessato); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale.</p> <p>Per 'dati genetici' si intendono i Dati personali relativi alle caratteristiche genetiche ereditarie o acquisite di una persona fisica che forniscono informazioni univoche sulla fisiologia o sulla salute di detta persona fisica, e che risultano in particolare dall'analisi di un campione biologico della persona fisica in questione.</p> <p>Per 'dati biometrici' si intendono i Dati personali ottenuti da un trattamento tecnico specifico relativi alle caratteristiche fisiche, fisiologiche o comportamentali di una persona fisica che ne consentono o confermano l'identificazione univoca, quali l'immagine facciale o i dati dattiloscopici.</p> <p>Per 'dati relativi alla salute' si intendono i Dati personali attinenti alla salute fisica o mentale di una persona fisica, compresa la prestazione di servizi di assistenza sanitaria, che rivelano informazioni relative al suo stato di salute.</p>
Decorrenza	<p>Data di inizio del contratto di assicurazione, che avviene alle ore 24:00 della data riportata nella comunicazione di accettazione, da parte della <a href="#">Compagnia</a>, della proposta di assicurazione avanzata dal <a href="#">Contraente/Assicurato</a>, a condizione che il pagamento del premio abbia avuto esito positivo.</p>
Distributore gas	<p>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 <a href="#">PDR</a>.</p>
Distributore energia elettrica	<p>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 <a href="#">POD</a>.</p>
Ente erogatore	<p>Società che si occupa della vendita al dettaglio dell'energia e/o del gas con il quale il cliente finale stipula un contratto per la somministrazione di luce e/o gas, ovvero Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit o altra società.</p>
Esplosione	<p>Lo sviluppo di gas o vapori ad alta temperatura e pressione, dovuto a reazione chimica che si autopropaga con elevata velocità.</p>
Evento relativo alla sicurezza	<p>Accesso non autorizzato, introduzione di un Malware, o Attacco DoS al Sistema informativo dell'Assicurato che determina:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) un'interruzione, sospensione, incidente, deterioramento o ritardo, effettivo e misurabile, del funzionamento del Sistema informativo dell'Assicurato;</li> <li>b) un'alterazione, corruzione o distruzione di informazioni aziendali soggette alla cura, custodia o controllo di un Assicurato espressamente identificate come riservate e protette da un accordo di riservatezza o contratto analogo.</li> </ol>
Incendio	<p>La combustione, con fiamma, di beni materiali al di fuori di appropriato focolare, che può autoestendersi e propagarsi.</p>
Impianto del gas	<p>Insieme di tubazioni che conducono il gas ad apparecchi energetici funzionanti a combustione.</p>

Impianto elettrico	Insieme di fili conduttori inseriti in opere murarie o in strutture semipermanenti (esempio canaline fissate a parete) che distribuiscono l'elettricità all'interno dell' <a href="#">Abitazione</a> .
Indennizzo	La somma dovuta dall' <a href="#">Assicuratore</a> in caso di <a href="#">Sinistro</a> .
Liberatoria	È una dichiarazione del <a href="#">Contraente/Assicurato</a> 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.
Massimale	Somma entro la quale la <a href="#">Compagnia</a> eroga la copertura assicurativa prevista.
Nucleo Familiare	Le persone appartenenti alla "famiglia anagrafica" del <a href="#">Contraente/Assicurato</a> , attestata dal "Certificato di stato di famiglia" rilasciato dal Comune di residenza, indipendentemente dall'esistenza di vincoli di parentela. Sono, inoltre, compresi nel <a href="#">Nucleo familiare</a> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• il convivente more uxorio che sia residente presso lo stesso domicilio del <a href="#">Contraente/Assicurato</a>;</li> <li>• il <a href="#">Coniuge</a> del <a href="#">Contraente/Assicurato</a>, a condizione che non sia legalmente separato o divorziato anche se residenti presso altro domicilio a condizione che lo stesso sia stabilito in <a href="#">Territorio Italiano</a>.</li> </ul>
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.
Pertinenza	Giardino o dépendance correlati all' <a href="#">Abitazione</a>
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 di Assistenza	L' <a href="#">Assistenza</a> da erogarsi in natura, e cioè l'aiuto che deve essere fornito all' <a href="#">Assicurato</a> , nel momento del bisogno, da parte della <a href="#">Compagnia</a> , tramite la <a href="#">Struttura Organizzativa</a> , in caso di <a href="#">Sinistro</a> .
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 <a href="#">Contraente/Assicurato</a> alla <a href="#">Compagnia</a> .
Rischio	La possibilità che si verifichi il <a href="#">Sinistro</a> .
Sinistro	Il verificarsi dell'evento dannoso, futuro ed incerto, per il quale è prestata l'assicurazione, dal quale è derivato un danno.
Sistema informativo	L'hardware, il software e i dati elettronici salvati negli stessi o salvati su Cloud, inclusi dispositivi di input e output, dispositivi di archiviazione dati, apparecchiature di networking, componenti, firmware e sistemi di backup elettronico, compresi i sistemi disponibili in internet, nell'intranet, extranet o nelle reti private virtuali.
Struttura Organizzativa	È la struttura di Mapfre Asistencia S.A., 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 <a href="#">Compagnia</a> , provvede, per incarico di quest'ultima, al contatto con il <a href="#">Contraente/Assicurato</a> , ed organizza e eroga, con costi a carico della <a href="#">Compagnia</a> stessa, le <a href="#">Prestazioni</a> di <a href="#">Assistenza</a> previste nel contratto.
Territorio Italiano	Il territorio della Repubblica Italiana.



# F. Informativa Privacy

Gentile Cliente,

la nostra Società ha la necessità di trattare alcuni dei tuoi dati personali al fine di poter fornire i servizi e/o le prestazioni e/o i prodotti assicurativi richiesti o in tuo favore previsti nonché, con il tuo consenso, 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") ti forniamo, pertanto, qui di seguito, l'informativa relativa al trattamento dei tuoi dati personali.

## 1. Perché ti viene fornita questa informativa?

Per sapere come trattiamo i tuoi Dati Personali e per conoscere i tuoi diritti.

Se ci hai fornito dei Dati Personali di altre persone, ad esempio il nome del proprietario del veicolo nel caso tu non lo sia, **ricordati di consegnargli questo documento**, è importante che anche loro sappiano come vengono trattati i loro dati e che conoscano i loro diritti. Lo sapevi che, dato che trattiamo i tuoi Dati Personali, hai il ruolo di «Interessato» e noi di « Titolare »?

## 2. Chi è il Titolare del trattamento dei tuoi Dati Personali?

Il Titolare - il quale ti fornisce questa informativa - è la società Zurich Insurance Company Ltd - Rappresentanza Generale per l'Italia, con la quale è stato sottoscritto il contratto di assicurazione o che ha emesso un preventivo/quotazione (di seguito la chiameremo anche "Compagnia").

## 3. Come puoi contattare il Titolare o il Data Protection Officer (DPO)?

Per qualsiasi domanda, necessità o richiesta di chiarimento, puoi contattare la Compagnia, scrivendo al Data Protection Officer (DPO) via:

- e-mail: [privacy@zurich-connect.it](mailto:privacy@zurich-connect.it)
- posta ordinaria: Zurich Insurance Company Ltd - Rappresentanza Generale per l'Italia via Benigno Crespi 23, 20159 Milano.

## 4. Per quali finalità saranno trattati i tuoi Dati Personali?

I tuoi Dati Personali (compresi i dati relativi alla salute) saranno trattati dalla Compagnia per:

### 1) Finalità contrattuali e di legge

Per le **finalità contrattuali**, cioè per fornirti i servizi e/o le prestazioni e/o i prodotti assicurativi richiesti o in tuo favore per finalità strettamente connesse all'attività assicurativa.

- predisposizione di preventivi per l'emissione di una polizza
- accesso al servizio di consultazione della tua posizione assicurativa (Area Riservata Clienti)
- verifica della coerenza del contratto proposto rispetto alle tue richieste ed esigenze
- stipula di contratti assicurativi
- raccolta del premio
- liquidazione dei sinistri o pagamento delle altre prestazioni previste dal contratto sottoscritto
- riassicurazione
- coassicurazione
- prevenzione e individuazione delle frodi assicurative e relative azioni legali
- valutazione dell'affidabilità dei pagamenti
- costituzione, esercizio e difesa di diritti dell'assicuratore

Per le **finalità di legge**, cioè per permettere alla Compagnia di rispettare gli obblighi di legge, regolamentari, della disciplina comunitaria, antiterrorismo, gestione e controllo interno.

Ti ricordiamo che, in caso di sottoscrizione del contratto a distanza (a mezzo telefono), la Compagnia potrà, tramite le Società partner (es. distributori, operatori di call center ecc.), all'uopo nominate responsabili del trattamento, se previsto nel processo di vendita, registrare la telefonata al fine di adempiere alla normativa vigente in materia assicurativa.

**Se non fornisci i Dati Personali e, solo per i dati relativi alla salute, il tuo consenso, potrebbe essere impossibile per la Compagnia fornirti i servizi e/o le prestazioni e/o i prodotti assicurativi richiesti.**

### 2) Finalità di marketing

**Fornendo il tuo specifico consenso**, i tuoi Dati Personali saranno inoltre trattati per:

#### a. Marketing e ricerche di mercato

Per l'invio da parte della Compagnia, in qualità di titolare del trattamento, di offerte promozionali, iniziative commerciali, inviti a concorsi a premi, materiale pubblicitario e di vendita in relazione a propri prodotti o servizi della medesima Compagnia, di altre società del Gruppo Zurich Insurance Group Ltd o di partner con cui la Compagnia o altre società del Gruppo Zurich Insurance Group Ltd hanno stipulato accordi commerciali, nonché per consentire alla Compagnia di condurre ricerche di mercato, indagini sulla qualità dei servizi e sulla soddisfazione dei clienti.

Potremo contattarti tramite posta elettronica, sms, smart messaging, messaggi tramite l'Area Riservata Clienti, posta cartacea e telefonate con operatore.

#### b. Comunicazioni a terzi al fine di consentire loro le proprie iniziative di marketing

Per essere comunicati a soggetti terzi (quali società del Gruppo Zurich Insurance Group Ltd e 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 tuoi dati personali per proprie finalità di marketing, invio di comunicazioni commerciali e vendita diretta tramite posta cartacea, posta elettronica, telefono e qualsiasi altra tecnica di comunicazione a distanza, automatizzata e non, in relazione a prodotti o servizi propri od offerti da tali soggetti terzi.

**Ti precisiamo che se non ci fornirai il tuo consenso, se deciderai di revocarlo o se non vorrai comunicarci i tuoi dati per tali finalità, avrai comunque la possibilità di ottenere i servizi e/o le prestazioni e/o i prodotti assicurativi richiesti (a differenza di quanto previsto per le Finalità contrattuali e di legge).**

### 3) Soft Spam

Ti ricordiamo, inoltre, che sulla base della normativa vigente, la Compagnia potrà utilizzare il tuo indirizzo di posta elettronica, che hai comunicato in occasione del preventivo di un nostro servizio e/o prestazione e/o prodotto assicurativo, per propri prodotti, servizi e prestazioni analoghi a quelli da te acquistati (c.d. soft spam). Tuttavia, qualora non desiderassi ricevere tali comunicazioni, potrai opporli in qualsiasi momento scrivendo alla Compagnia agli indirizzi riportati nella precedente domanda n. 3 o utilizzando il link presente nelle comunicazioni e-mail da te ricevute.

**La Compagnia, in tal caso, interromperà senza ritardo la suddetta attività e avrai comunque la possibilità di ottenere i servizi e/o le prestazioni e/o i prodotti assicurativi richiesti (a differenza di quanto previsto per le Finalità contrattuali e di legge).**

### 4) Gestione reclami e controversie

**La Compagnia si riserva la possibilità di registrare, tramite le Società partner all'uopo nominate responsabili del trattamento, la telefonata anche in caso di mancata conclusione del contratto a distanza, al fine di gestire eventuali controversie o reclami in caso di mancata sottoscrizione del contratto assicurativo.**

## 5. Quali Dati Personali saranno trattati?

Trattiamo solamente i dati strettamente necessari per il raggiungimento delle finalità sopra indicate.

**Possiamo trattare dati anagrafici e identificativi, dati relativi all'immagine (foto carta d'identità o altro documento identificativo), dati relativi alla tua voce, dati di contatto, dati previsti per la verifica della coerenza del contratto con le tue richieste ed esigenze, dati di polizza, dati fiscali e relativi ai metodi di pagamento, altri dati personali da te forniti, categorie particolari di dati personali (dati relativi alla salute), dati raccolti da fonti pubbliche (elenchi, registri, documenti pubblici conoscibili da chiunque), dati acquisiti da altri soggetti terzi (altre società Zurich, contraenti, assicurati, banche**



**dati ANIA, Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC), società esterne ai fini di ricerche di mercato). Inoltre, nell'ambito delle attività di trattamento connesse alla registrazione delle telefonate, i dati personali vengono raccolti e conservati dalle Società partner, nominate responsabile del trattamento.**

## 6. Qual è la base giuridica del trattamento dei tuoi Dati Personali?

Le basi giuridiche sono ciò che rende lecito il trattamento dei tuoi Dati Personali da parte della Compagnia. Per ciascuna finalità indicata alla domanda 4, ti elenchiamo di seguito le basi giuridiche corrispondenti.

Per i trattamenti svolti per **Finalità contrattuali e di legge**, le basi giuridiche sono:

- l'adempimento agli obblighi precontrattuali e contrattuali da parte della Compagnia;
- la normativa applicabile di settore, sia nazionale che comunitaria;
- con riferimento alle categorie particolari di dati personali (dati relativi alla salute) il consenso da te rilasciato;
- l'interesse legittimo della Compagnia (in particolare, l'interesse alla prevenzione e individuazione delle frodi assicurative e relative azioni legali, alla valutazione dell'affidabilità dei pagamenti, all'eventuale verifica delle coordinate bancarie, per la costituzione in giudizio ai fini dell'esercizio e della difesa di diritti della Compagnia).

La base giuridica del trattamento dei dati connesso alla registrazione delle telefonate, in caso di sottoscrizione del contratto a distanza risiede nell'adempimento di un obbligo legale.

Per i trattamenti svolti per **Finalità di marketing** la base giuridica sono i relativi consensi eventualmente da te rilasciati.

Per il trattamento svolto per inviarti **comunicazioni promozionali (soft spam)** inerenti a prodotti, servizi e prestazioni analoghi a quelli da te precedentemente acquistati, la base giuridica è il legittimo interesse della Compagnia a presentarti prodotti affini a quelli da te acquistati.

La base giuridica del trattamento dei dati connesso alla registrazione telefonica, in caso di mancata conclusione del contratto a distanza, risiede nel legittimo interesse del Titolare alla corretta gestione di eventuali reclami o contestazioni relative alla distribuzione dei prodotti assicurativi.

## 7. A chi possono essere comunicati i tuoi Dati Personali?

Per ciascuna finalità indicata alla domanda 4, ti elenchiamo di seguito i soggetti a cui potremmo comunicare i tuoi dati.

Per i trattamenti svolti per **Finalità contrattuali e di legge e per interesse legittimo (connesso alle attività antifrode e all'analisi precontrattuale)**, i tuoi dati potrebbero essere comunicati alle seguenti categorie di soggetti: (i) assicuratori, coassicuratori, riassicuratori; (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; Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC)<sup>1</sup>; 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.

Per i trattamenti svolti per **Finalità di marketing**, i tuoi dati personali potrebbero essere comunicati alle seguenti categorie di soggetti: (i) società del Gruppo Zurich Insurance Group Ltd; (ii) altri soggetti operanti nel settore bancario e dell'intermediazione assicurativa e finanziaria e partner commerciali (iii) società di servizi, fornitori, società esterne ai fini di ricerche di mercato.

## 8. I tuoi Dati Personali possono essere trasferiti all'estero e/o diffusi?

I tuoi dati personali potranno essere trasferiti all'estero, prevalentemente verso paesi Europei. I tuoi dati personali possono essere trasferiti anche verso paesi extra europei (tra cui la Svizzera, in quanto la sede della società capogruppo si trova a Zurigo, e nel Regno Unito). Ogni trasferimento di dati avviene nel rispetto della normativa applicabile e adottando misure atte a garantire i necessari livelli di sicurezza. Ti precisiamo che i trasferimenti verso

Paesi extra europei - in assenza di decisioni di adeguatezza della Commissione Europea - avvengono sulla base delle "Clauseole Contrattuali Standard" emanate dalla Commissione a garanzia del corretto trattamento. Puoi, in ogni caso, contattare il Data Protection Officer ai recapiti riportati nel paragrafo 3 al fine di avere esatte informazioni circa il trasferimento dei tuoi dati ed il luogo specifico di loro collocazione.

I Dati Personali non sono soggetti a diffusione.

## 9. Per quanto tempo vengono conservati i tuoi Dati Personali?

I tuoi dati personali verranno conservati dalla Compagnia solo per il tempo strettamente necessario alle finalità per le quali sono trattati. In particolare, verranno conservati per i seguenti periodi di tempo:

- dati precontrattuali (in caso di mancata stipula della polizza): per 1 anno dalla data di decorrenza del preventivo;
- dati contrattuali: per 10 anni dopo il termine del rapporto assicurativo;
- dati inerenti alle attività antifrode: per 10 anni dopo il termine del rapporto assicurativo;
- dati inerenti alle attività di contrasto al terrorismo: 10 anni dopo il termine del rapporto assicurativo;
- 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;
- dati trattati per finalità di marketing, ricerche di mercato e soft spam: 2 anni dalla loro comunicazione o dalla data in cui hai dato il consenso per il loro utilizzo per tali finalità;
- dati relativi alle registrazioni telefoniche: 5 anni dalla conclusione della telefonata.

## 10. Come vengono trattati i tuoi Dati Personali? Vengono svolti trattamenti automatizzati?

Per predisporre i preventivi, calcolare la classe di rischio ed il premio assicurativo, svolgiamo delle analisi attraverso un processo decisionale automatizzato sui dati riguardanti la storia assicurativa del soggetto interessato e pregressi eventi (ad esempio i sinistri). Questo processo viene svolto utilizzando algoritmi prestabiliti e limitati al calcolo del rischio ed è necessario per la stipula del contratto di assicurazione.

Potremmo inoltre svolgere ulteriori attività per mezzo di processi decisionali automatizzati in relazione alle verifiche antifrode, antiterrorismo o inerenti a comportamenti che possano comportare la violazione di norme nazionali o sovranazionali. Con specifico riferimento a quanto esposto precedentemente, la base giuridica del trattamento è individuata nel legittimo interesse a individuare frodi nei tuoi riguardi e nell'obbligo legale derivante dalla normativa in materia di antiterrorismo.

## 11. Quali sono i tuoi diritti?

In base agli artt. 15, 16, 17, 18, 20 e 21 del Regolamento GDPR, hai numerosi diritti, tra cui il diritto di:

- accedere ai tuoi Dati Personali e ottenere informazioni circa gli stessi, le finalità e le modalità del trattamento;
- ottenere la rettifica e l'aggiornamento dei tuoi Dati Personali, chiedere la limitazione del trattamento effettuato (inclusa, ove possibile, la cancellazione);
- opporsi per fini legittimi al trattamento dei Dati Personali nonché esercitare il tuo diritto alla portabilità degli stessi;
- proporre reclamo alla competente Autorità di controllo.

Ti ricordiamo che puoi revocare in ogni momento il consenso eventualmente prestato al trattamento dei dati per finalità di marketing e ricerche di mercato e comunicazioni a terzi per loro iniziative di marketing. La revoca anche se espressa con riferimento ad uno specifico mezzo di comunicazione, si estenderà automaticamente a tutte le tipologie di invio e di mezzo comunicativo.

Potrai, inoltre, sempre comunicare la volontà di non ricevere più le comunicazioni promozionali, inerenti a prodotti, servizi e prestazioni analoghi a quelli da te precedentemente acquistati (soft spam), descritte nella domanda n. 4.

### Come puoi esercitare i tuoi diritti?

È sufficiente scrivere al Responsabile per la Protezione dei Dati ai recapiti indicati nella domanda 3.

<sup>1</sup> In qualità di "accedenti", comunichiamo unicamente i dati necessari a reperire ed accedere alle informazioni a te relative, ma non comunichiamo alcun dato in merito ai tuoi adempimenti contrattuali.

# Allegato per distribuzione con Intermediari accessori esentati

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 del 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. 200004.

Recapito telefonico: +39 0259661

Sito internet: [www.zurich-connect.it](http://www.zurich-connect.it)

Email: [info@zurich-connect.it](mailto:info@zurich-connect.it)

PEC: [Zurich.Insurance.Company@pec.zurich.it](mailto:Zurich.Insurance.Company@pec.zurich.it)

**I suddetti estremi identificativi dell'impresa possono essere verificati consultando sito internet dell'IVASS ([www.ivass.it](http://www.ivass.it))**

## Sezione II - Informazioni sugli strumenti di tutela del Contraente

- A. 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](mailto:reclami@zurich.it);
  - PEC: [reclami@pec.zurich.it](mailto:reclami@pec.zurich.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](mailto: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 esaustiva 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](http://www.ivass.it)) al seguente indirizzo [https://www.ivass.it/consumatori/reclami/Allegato2\\_Guida\\_ai\\_reclami.pdf](https://www.ivass.it/consumatori/reclami/Allegato2_Guida_ai_reclami.pdf).

B. 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 - 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  
Indirizzo PEC: zurich.insurance.company@pec.zurich.it - www.zurich-connect.it

