

Condizioni generali e Particolari di assicurazione

Polizza Numero 016/2017

Denominata

Assicurazione Assistenza
“Programma Assistenza all’Abitazione INCLUSIVO IREN MERCATO”

Pacchetto base Elettricità

**NOTA INFORMATIVA
(redatta ai sensi delle disposizioni vigenti)**

La presente Nota informativa è redatta secondo lo schema predisposto dall'IVASS, ma il suo Contenuto non è soggetto alla preventiva approvazione dell'IVASS.

Il Contraente deve prendere visione delle condizioni di assicurazione prima della sottoscrizione della polizza.

A. INFORMAZIONI SULL'IMPRESA DI ASSICURAZIONE

1. Informazioni generali

Il contratto è concluso con la Società IMA ITALIA ASSISTANCE S.p.A., capogruppo del gruppo Assicurativo IMA ITALIA ASSISTANCE (n. iscrizione all'Albo Gruppi 025), avente sede legale in Italia, Piazza Indro Montanelli, 20 Sesto San Giovanni (Milano).

La società IMA ITALIA ASSISTANCE S.p.A., Cap. Soc. € 2.507.000 i.v. Numero d'Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano n° 09749030152, è stata autorizzata all'esercizio dell'attività assicurativa con decreto del Ministero dell'Industria del Commercio e dell'Artigianato del 1° ottobre 1993 (Gazzetta Ufficiale dell'11 ottobre 1993 n. 239). Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Inter Mutuelles Assistance SA. Iscrizione all'Albo Imprese di Assicurazione e Riassicurazione n. 1.00114

Recapiti: 02/24128-1 /assistance@imaitalia.it / www.imaitalia.it

2. Informazioni sulla situazione patrimoniale dell'impresa

– Ammontare complessivo del patrimonio netto (in milioni di euro): 13.834.182,00

Parte del patrimonio netto relativa al capitale sociale: 2.507.000,00

Parte del patrimonio netto relativa alle riserve patrimoniali: 11.327.182,00

– Indice di solvibilità, che rappresenta il rapporto tra l'ammontare del margine di solvibilità disponibile ed il margine di solvibilità richiesto dalla normativa vigente: 209,9%

B. INFORMAZIONI SUL CONTRATTO

3. Coperture assicurative offerte – Limitazioni ed esclusioni

Le coperture assicurative offerte consistono in prestazioni di assistenza all'Abitazione, come meglio precisate nell'oggetto del presente contratto (vedi Art. 13 "Prestazioni"). Le prestazioni di cui sopra sono soggette alle limitazioni ed esclusioni evidenziate nell'Art. 8 "Oggetto e Operatività dell'Assicurazione Assistenza" e nell'Art. 14 "Esclusioni". Ugualmente sono previsti dei massimali i cui meccanismi sono debitamente precisati e chiariti nei punti relativi alle diverse prestazioni offerte.

4. Prescrizione dei diritti derivanti dal contratto

I diritti derivanti dal Contratto di Assicurazione si prescrivono entro due anni dal giorno in cui si è verificato il fatto su cui il diritto si fonda, ai sensi dell'art. 2952 C.C.

5. Legge applicabile al contratto

Il contratto è soggetto alla legge Italiana.

C. INFORMAZIONI SULLE PROCEDURE LIQUIDATIVE E SUI RECLAMI

6. Sinistri

Trattandosi di prestazione assistenziali, l'assicurato per attivare i servizi garantiti deve prontamente comunicare il verificarsi del sinistro alla Struttura Organizzativa, fornendo alla stessa tutte le informazioni necessarie per la corretta gestione del caso. Per gli aspetti di dettaglio si rinvia alla sezione "Istruzioni per la richiesta d'Assistenza".

7. Reclami

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri possono essere inoltrati per iscritto alla Compagnia IMA Italia Assistance S.p.A., Servizio Reclami, Piazza Indro Montanelli 20, 20099 Sesto San Giovanni - Milano; fax: +39 02 26223973 - e-mail: assistance@imaitalia.it.

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro della Compagnia nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrà rivolgersi all'IVASS trasmettendo il reclamo via posta a IVASS Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma oppure a mezzo fax al numero 06.42.133.353/745 oppure anche via PEC all'indirizzo ivass@pec.ivass.it, utilizzando il modulo di cui al seguente link http://www.ivass.it/ivass_cms/docs/F2180/Allegato2_Guida%20ai%20reclami.pdf

In caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, l'esponente, oltre a rivolgersi all'IVASS, può ricorrere ai seguenti sistemi alternativi di risoluzione delle controversie prima di adire l'Autorità Giudiziaria.

In particolare potrà ricorrere ai seguenti sistemi alternativi:

procedimento di mediazione innanzi ad un organismo di mediazione ai sensi del Decreto Legislativo 4 marzo 2010 n.28 (e successive modifiche e integrazioni); in talune materie, comprese quelle inerenti le controversie insorte in materia di contratti assicurativi o di risarcimento del danno da responsabilità medica e sanitaria, il ricorso al procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. A tale procedura si accede mediante un'istanza da presentare presso un organismo di mediazione tramite l'assistenza di un avvocato di fiducia, con le modalità indicate nel predetto Decreto;

procedura di negoziazione assistita ai sensi del Decreto Legge 12 settembre 2014 n.132 (convertito in Legge 10 novembre 2014 n. 162). A tale procedura si accede mediante la stipulazione fra le parti di una convenzione di negoziazione assistita tramite l'assistenza di un avvocato di fiducia, con le modalità indicate nel predetto Decreto;

procedura di arbitrato ove prevista dalle Condizioni di Assicurazione che regolano il suo contratto.

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET accedendo al sito internet <http://ec.europa.eu/finance/fin-net/>.

8. Arbitrato

Il presente contratto assicurativo potrà prevedere - ove espressamente regolamentato all'interno del dettato normativo - la possibilità per l'Assicurato e/o per l'Impresa di assicurazione, di ricorrere alla procedura arbitrale per la risoluzione di eventuali controversie tra le parti.

Avvertenza: sarà in ogni caso facoltà delle Parti ovvero di una di esse rivolgersi direttamente all'Autorità giudiziaria per la

tutela dei propri diritti.

INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'articolo 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" (di seguito denominato Codice Privacy) ed in relazione ai dati personali che La riguardano e che formeranno oggetto di trattamento nell'ambito dei rapporti contrattuali esistenti tra il CONTRAENTE e IMA ITALIA ASSISTANCE S.p.A., La informiamo di quanto segue:

1. Titolare del trattamento

Titolare del trattamento è IMA ITALIA ASSISTANCE S.p.A. con sede in Piazza Indro Montanelli n. 20, 20099 Sesto San Giovanni (MI).

2. Finalità del trattamento dei dati

Il trattamento è finalizzato alla fornitura dei servizi e delle prestazioni assicurative previste a favore dell'assicurato/beneficiario, nonché delle connesse attività gestionali e contabili.

3. Modalità del trattamento dei dati

Il trattamento:

3.1 avviene con modalità e procedure strettamente necessarie per fornire agli interessati i prodotti e le informazioni da loro richiesti, in particolare è realizzato per mezzo delle operazioni o complessi di operazioni indicate all'articolo 4, comma 1 del Codice Privacy: raccolta; registrazione e organizzazione; elaborazione compresi modifica, raffronto/interconnessione; utilizzo comprese consultazione, comunicazione; conservazione; cancellazione/distruzione; sicurezza/protezione, comprese accessibilità/confidenzialità, integrità, tutela;

3.2 è effettuato anche con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati;

3.3 è svolto anche mediante l'uso del fax, del telefono cellulare o fisso, della posta elettronica o di altre tecniche di comunicazione a distanza.

4. comunicazione dati a soggetti terzi

I dati potranno essere comunicati a:

4.1 prestatori di assistenza, società collegate o controllate da IMA ITALIA ASSISTANCE S.p.A. o dalla stessa incaricate, in Italia o all'estero, per la gestione e l'esecuzione delle obbligazioni di cui alla Polizza assicurativa;

4.2 enti, organismi pubblici, associativi e consortili propri del settore assicurativo (ad es. IVASS, ANIA), nonché a tutti gli altri soggetti ai quali la comunicazione sia imposta da Leggi, Regolamenti, Normative Comunitarie e/o disposizioni di organi pubblici.

4.3 a Società, Enti, Consorzi ed Associazioni operanti in Italia o all'estero (anche fuori dall'Unione Europea), aventi finalità di ricerca o statistiche, assicurative, di gestione dei sistemi informativi, ad Istituti bancari per la gestione di incassi e pagamenti derivanti dall'esecuzione dei contratti, nei casi previsti dalla Legge.

4.4 Iren Mercato S.p.A. con Sede Legale in Genova, Via SS. Giacomo e Filippo, 7 – P.IVA 01178580997.

5. consenso al trattamento

5.1 Il Codice Privacy prevede quale regola generale che l'interessato manifesti il proprio consenso al trattamento dei dati che lo riguardano. In particolare, nel caso di dati sensibili - come individuati dall'art. 4 del Codice - tale consenso deve essere manifestato in forma scritta.

5.2 Se i dati personali (intesi come dati comuni) risultano indispensabili all'erogazione di prestazioni contrattuali che coinvolgono l'interessato, il Codice Privacy ne consente il trattamento anche senza consenso – art. 24 –. Tale deroga non opera nel caso di dati sensibili, per i quali resta sempre essenziale la raccolta di un consenso scritto.

5.3 Alcune polizze, pur comportando il trattamento di dati sensibili, non consentono un'adeguata raccolta del consenso secondo le modalità prescritte dalla legge, né in via preventiva e né successivamente in corso di prestazione. In tali casi, per poter contemperare l'esigenza di adempiere alle previsioni contrattuali con l'esigenza di protezione dei dati, si informa che il trattamento di eventuali informazioni di natura sensibile verrà comunque effettuato laddove indispensabile all'erogazione del servizio richiesto dall'interessato, ma che tali dati verranno immediatamente cancellati al termine della prestazione su richiesta espressa dell'interessato (vedi punto 6 Diritti dell'interessato).

6. Diritti dell'interessato

L'articolo 7 del Codice Privacy conferisce all'interessato l'esercizio di specifici diritti, tra cui quello di ottenere dal titolare la conferma dell'esistenza o meno dei propri dati personali e la loro messa a disposizione in forma intelligibile, di avere conoscenza dell'origine dei dati nonché della logica, delle finalità e modalità su cui si basa il trattamento; di ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché l'aggiornamento, la rettificazione o, se vi è interesse, l'integrazione dei dati; di opporsi, per motivi legittimi, al trattamento stesso.

Per l'esercizio di tali diritti è possibile rivolgersi a: IMA Italia Assistance S.p.A. – Ufficio Protezione Dati -, Piazza Indro Montanelli n. 20, 20099 Sesto San Giovanni (MI), oppure, ufficioprotezionedati@imaitalia.it

7. Diffusione dei dati

I dati personali non sono soggetti a diffusione.

A. CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE

DEFINIZIONI

Relativamente all'Assicurazione in generale:

Abitazione: è l'abitazione presso la quale è o sarà attiva la fornitura di energia elettrica con Iren Mercato

Assicurato: il soggetto il cui interesse è protetto dall'assicurazione, ovvero il cliente domestico di Iren Mercato il quale, come presupposto per il riconoscimento della Polizza omaggio, abbia stipulato, o concluda contestualmente al Contratto (come di seguito definito), la polizza a pagamento denominata "TOP ELETTRICITÀ", fermo quanto stabilito dall'art. 13.

Assicurazione o il Contratto: il contratto di assicurazione.

Contraente o Iren Mercato: la società che sottoscrive la polizza a favore degli assicurati e ne assume i relativi oneri.

Guasto: mancato funzionamento, rottura e/o otturazione accidentale di impianti fissi (idrici, igienici ed elettrici)

Polizza: il documento che prova l'assicurazione.

Premio: la somma dovuta esclusivamente dal Contraente alla Società.

Sinistro: il verificarsi dell'evento per il quale è prestata la garanzia assicurativa.

Società: IMA ITALIA ASSISTANCE S.p.A.

Terzi: i soggetti diversi dall'Assicurato.

Relativamente all'Assicurazione "Assistenza":

Assistenza: l'aiuto tempestivo, in denaro o in natura, fornito all'Assicurato che si trovi in difficoltà a seguito del verificarsi di un sinistro.

Struttura Organizzativa: la struttura di IMA Servizi S.c.a.r.l. costituita da medici, tecnici e operatori, in funzione 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno che, in virtù di specifica convenzione, sottoscritta con IMA Italia Assistance S.p.A., provvede per incarico di questa ultima, al contatto telefonico con l'Assicurato, ed organizza ed eroga le prestazioni previste in Polizza.

Art. 1. ALTRE ASSICURAZIONI

Ai sensi di quanto disposto dall'art. 1910 del C.C., all'Assicurato che godesse di Prestazioni/Garanzie analoghe a quelle della

presente polizza, in forza dei contratti sottoscritti con altra impresa di assicurazione, è fatto obbligo di dare comunque avviso del sinistro ad ogni impresa assicuratrice e specificatamente alla Società nel termine di tre giorni a pena di decadenza, valendo l'inadempimento quale omissione dolosa.

Art. 2. LEGGE REGOLATRICE DELLA POLIZZA, GIURISDIZIONE

La polizza è regolata dalla legge italiana. Tutte le controversie relative alla polizza sono soggette alla giurisdizione italiana.

Art. 3. RINVIO ALLE NORME DI LEGGE - FORMA DEL CONTRATTO

Per tutto quanto non è qui diversamente regolato, valgono le norme di legge. La forma del Contratto è quella prevista dall'articolo 4 sotto, a seconda delle modalità di conclusione dello stesso.

Art. 4. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Il Contratto si intenderà concluso alla data di conclusione della polizza a pagamento "TOP ELETTRICITÀ" (di seguito, la "Data di Conclusione del Contratto"), a condizione che l'Assicurato abbia aderito espressamente anche alla presente Polizza, per iscritto, o mediante procedura telefonica (*verbal order*) o via web, a seconda della modalità di conclusione della polizza a pagamento "TOP ELETTRICITÀ".

Art. 5. ESCLUSIONE DI COMPENSAZIONI ALTERNATIVE

Qualora l'Assicurato non usufruisca di una o più Prestazioni, la Società non è tenuta a fornire Prestazioni/Indennizzi alternativi di alcun genere a titolo di compensazione.

Art. 6. TERMINI DI PRESCRIZIONE

Ogni diritto nei confronti della Società si prescrive entro il termine di due anni dalla data del sinistro che ha dato origine al diritto alla Prestazione/Garanzia in conformità a quanto previsto all'Art. 2952 C.C.

Art. 7. PREMIO

La Polizza costituisce un omaggio riservato all'Assicurato, pertanto il Premio è interamente a carico del Contraente.

B. CONDIZIONI PARTICOLARI PER L'ASSICURAZIONE ASSISTENZA

Art. 8. Oggetto e Operatività dell'Assicurazione Assistenza

L'Assicurato ha diritto alle prestazioni di seguito elencate.

Art. 9. Obblighi dell'Assicurato in caso di Sinistro

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1913, 1914 e 1915 c.c., l'Assicurato per aver diritto alle prestazioni garantite, prima di intraprendere qualsiasi iniziativa a titolo personale deve contattare la Struttura Organizzativa.

Le richieste di assistenza, nelle quali devono essere specificati i dati identificativi personali, l'indirizzo ed il recapito del luogo in cui si trova l'Assicurato ed il tipo di assistenza richiesto, possono essere formulate telefonicamente o a mezzo telegramma, in qualsiasi momento 24 ore su 24, ai recapiti IMA Italia Assistance S.p.A., P.za Indro Montanelli, 20 – 20099 Sesto San Giovanni (MI), 800.922923.

Art. 10. Struttura Organizzativa

Per la fornitura delle prestazioni di Assistenza la Società si impegna a mettere a disposizione degli Assicurati la Struttura Organizzativa della controllata IMA Servizi S.c.a.r.l., in funzione 24 ore su 24, con il numero telefonico **800.922923** dedicato all'assistenza abitazione, ed al quale il personale della Struttura Organizzativa risponderà qualificandosi "Assistenza Abitazione IREN MERCATO buongiorno."

Art. 11. Decorrenza e Durata dell'Assicurazione

Per ciascun Assicurato, l'Assicurazione ha una durata di 12 mesi a decorrere dalla data di attivazione della polizza a pagamento "TOP ELETTRICITÀ" ai sensi dell'art. 16 delle Condizioni di Assicurazione relative alla predetta polizza "TOP ELETTRICITÀ".

Laddove, per qualunque ragione, dovesse risolversi la polizza a pagamento denominata "TOP ELETTRICITÀ", il presente Contratto di Assicurazione si estinguerà alla scadenza del periodo di durata di 12 mesi.

Ad ogni scadenza annuale, nel caso di rinnovo della polizza a pagamento "TOP ELETTRICITÀ" per ulteriori 12 mesi, ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni di Assicurazione "TOP ELETTRICITÀ", s'intenderà automaticamente rinnovata per ulteriori 12 mesi anche la presente Polizza, sino ad una durata complessiva massima di 48 mesi.

Art. 12. Estensione Territoriale

L'assicurazione Assistenza avrà vigore in: Italia, Repubblica di San Marino, Città del Vaticano,

Art. 13. Prestazioni

PACCHETTO BASE ELETTRICITÀ'

Invio di un fabbro/serramentista per interventi di emergenza

Qualora l'Assicurato necessiti di un fabbro/serramentista seguito di:

- Furto o tentato Furto, smarrimento, rottura delle chiavi, guasto della serratura, purché non elettronica, che gli rendano impossibile l'accesso all'Abitazione;
- Furto o tentato Furto o rottura delle chiavi, guasto della serratura o dei serramenti che abbiano compromesso la funzionalità della porta di accesso o dei serramenti dell'Abitazione in modo tale da non garantire la sicurezza dei locali dello stesso;

la Struttura Organizzativa provvederà ad inviare un fabbro/serramentista, 24 ore su 24, compresi i giorni festivi.

La Struttura Organizzativa terrà a proprio carico il costo di uscita, dei pezzi di ricambio e della manodopera fino ad un massimo di € 300,00 IVA compresa per sinistro e per un massimo di 3 volte per anno assicurativo.

La Struttura Organizzativa si riserva di richiedere all'Assicurato copia della denuncia di Furto o tentato Furto all'Autorità Giudiziaria competente.

Invio di un vetraio per interventi di emergenza

Qualora in caso di Furto o tentato Furto con rottura di un vetro esterno dell'Abitazione, l'Assicurato necessiti di un vetraio per la riparazione immediata del vetro, la Struttura Organizzativa invierà un vetraio, nelle 24 ore successive alla segnalazione esclusi sabato, domenica e festivi.

La Struttura Organizzativa terrà a proprio carico il costo di uscita, il costo del vetro e della manodopera fino ad un massimo di € 300,00 IVA compresa per sinistro e per un massimo di 3 volte per anno assicurativo. L'Assicurato deve comunicare il motivo della sua richiesta e precisare il luogo e il recapito telefonico in cui si trova.

La Struttura Organizzativa si riserva di richiedere all'Assicurato copia della denuncia di Furto o tentato Furto all'Autorità Giudiziaria competente.

Invio di un tapparellista entro 24 ore

Qualora l'Assicurato necessiti di un tapparellista a seguito di rottura o guasto del sistema di avvolgimento e delle cinghie, la Struttura Organizzativa provvederà ad inviare un tecnico per ripristinare il funzionamento, nelle 24 ore successive alla segnalazione esclusi Sabato, Domenica e festivi.

La Struttura Organizzativa terrà a proprio carico il costo di uscita e della manodopera fino ad un massimo di € 300,00 IVA compresa per sinistro e per un massimo di 3 volte per anno assicurativo. L'Assicurato deve comunicare il motivo della sua richiesta e precisare il luogo e il recapito telefonico in cui si trova.

Invio di un idraulico per interventi di emergenza

Qualora l'Assicurato necessiti di un idraulico, a seguito di:

- 1) allagamento o infiltrazione o mancanza d'acqua nell'Abitazione provocate da una rottura, un'otturazione, un guasto di

tubature fisse dell'impianto idraulico dell'Abitazione dell'Assicurato;

- 2) mancato scarico delle acque nere degli impianti igienico-sanitari, provocato da un'otturazione alle tubature fisse di scarico dell'impianto idraulico dell'Abitazione dell'Assicurato;

la Struttura Organizzativa provvederà ad inviare un idraulico, 24 ore su 24, compresi i giorni festivi.

La Struttura Organizzativa terrà a proprio carico il costo di uscita, pezzi di ricambio e manodopera fino ad un massimo di € 300,00 IVA compresa per sinistro e per un massimo di 3 volte per anno assicurativo. L'Assicurato deve comunicare il motivo della sua richiesta e precisare il luogo e il recapito telefonico in cui si trova.

Sono esclusi dalla prestazione:

per il caso 1):

- a) i sinistri dovuti a Guasti di qualsiasi natura degli apparecchi utilizzati (ad es. le lavatrici)
- b) l'interruzione della fornitura da parte dell'ente erogatore o rottura delle tubature esterne all'edificio;

per il caso 2):

- a) l'otturazione a partire dalla colonna centrale (parti condominiali);
- b) il trabocco dovuto a rigurgito di fogna.

Invio di un termoidraulico impianto riscaldamento

In caso di mancanza totale di riscaldamento provocato dalla rottura o guasto di tubazioni o di valvole, oppure di ostruzione della circolazione dell'acqua dell'impianto di riscaldamento dell'Abitazione, la Struttura Organizzativa provvederà ad inviare un termoidraulico, 24 ore su 24, compresi i giorni festivi.

La Struttura Organizzativa terrà a proprio carico il costo di uscita e manodopera fino ad un massimo di € 300,00 IVA compresa per sinistro e per un massimo di 3 volte per anno assicurativo.

Sono esclusi dalla prestazione tutti gli interventi richiesti a fronte di:

- 1) interruzione della fornitura gas;
- 2) guasti delle tubature a monte del contatore gas;
- 3) guasti o cattivo funzionamento della caldaia e del bruciatore.

Invio di un tecnico condizionatori

In caso di ostruzione dello scarico di condensa o in caso di fughe di freon o gas simili dall'impianto di condizionamento, la Struttura Organizzativa provvederà ad inviare un tecnico condizionatori, nelle 24 ore successive alla segnalazione esclusi sabato, domenica e festivi.

La Struttura Organizzativa terrà a proprio carico il costo di uscita e manodopera fino ad un massimo di € 300,00 IVA compresa per sinistro e per anno assicurativo.

Sono esclusi dalla prestazione tutti gli interventi richiesti a fronte di:

- 1) l'interruzione di energia elettrica dall'ente erogatore o un corto circuito all'impianto elettrico che non sia stato causato dal condizionatore oggetto della copertura;
- 2) cattivo funzionamento degli organi elettrici;
- 3) mancata manutenzione del filtro d'aria;
- 4) guasti alle schede di funzionamento (soprattutto per i modelli inverter).

Invio di un sorvegliante

In caso di incendio, esplosione, scoppio, danni causati dall'acqua, atti vandalici, furto o tentato furto, che abbiano colpito i locali assicurati, e la sicurezza degli stessi sia compromessa, la Struttura Organizzativa provvederà, dietro richiesta dell'Assicurato, a contattare una società di vigilanza che invierà una persona per poter garantire la sicurezza dei locali dell'Abitazione.

La Struttura Organizzativa terrà a proprio carico le spese fino ad un massimo di 8 ore e 3 volte per anno assicurativo.

Accesso Rete Artigiani

(Attivo dalle ore 09.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi infrasettimanali)

Qualora l'Assicurato necessiti di interventi non coperti dalle precedenti prestazioni e non riesca a reperire direttamente un artigiano o un tecnico qualificato, può rivolgersi alla Società di assistenza che, a tariffe di manodopera agevolate, metterà a disposizione artigiani o tecnici qualificati - tra quelli sotto elencati -, i quali, entro 24 ore della richiesta, contatteranno il Cliente per i necessari accordi:

- fabbro;
- idraulico;
- elettricista;
- vetraio;
- riparatore di elettrodomestici;
- riparatore di sistemi di telefonia;
- muratore; piastrellista; tinteggiatore;
- operatore spurghi;
- termoidraulico; personale specializzato in tecniche di asciugatura.

Resta a totale carico dell'Assicurato il costo per gli interventi degli artigiani (uscita, manodopera, materiali, ecc...).

Art. 14. Esclusioni

Ferme restando le condizioni e le esclusioni particolari previste per le singole prestazioni sopra indicate valgono inoltre le seguenti:

- 1) qualora l'Assicurato per propria scelta non usufruisca di una o più prestazioni, la Struttura Organizzativa non è tenuta a fornire indennizzi o prestazioni alternative di alcun genere a titolo di compensazione.
- 2) Dolo o colpa grave dell'Assicurato.
- 3) Tentato suicidio o suicidio.
- 4) Il diritto alle assistenze fornite dalla Struttura Organizzativa decade qualora l'Assicurato non abbia preso contatto con la Struttura Organizzativa al verificarsi dell'Evento.
- 5) Ogni diritto nei confronti della Struttura Organizzativa deve essere esercitato dall'Assicurato, a pena di estinzione, entro il termine tassativo di due anni dalla data dell'Evento che ha dato origine al diritto stesso.
- 6) La Struttura Organizzativa non assume responsabilità per danni causati dall'intervento delle autorità del Paese nel quale è prestata l'assistenza o conseguenti a ogni altra circostanza fortuita e/o imprevedibile.

ISTRUZIONI PER LA RICHIESTA D'ASSISTENZA

Per contattare la Struttura Organizzativa, in funzione 24 ore su 24, l'Assicurato dovrà telefonare al seguente numero dall'Italia e dall'Estero:

800.922923 dall'Italia

In caso d'impossibilità nel contattare telefonicamente la Struttura Organizzativa potrà farlo tramite fax al n. **02/24128245**.

L'Assicurato dovrà comunicare con precisione:

1. Il tipo di assistenza di cui necessita
2. Nome e Cognome
3. Indirizzo del luogo in cui si trova
4. Il suo recapito telefonico dove la Struttura Organizzativa provvederà a richiamarlo nel corso dell'assistenza.