

## **CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE**

(Mod. 15312)

### **Informativa sul trattamento dei dati per fini assicurativi (ex art. 13 del D. Lgs. 196/2003 - Codice Privacy)**

La informiamo che la nostra Società, Titolare del trattamento, intende acquisire o già detiene i Suoi dati personali, eventualmente anche sensibili o giudiziari ove indispensabili, al fine di prestare i servizi assicurativi<sup>1</sup> richiesti o in Suo favore previsti (cd fini assicurativi), ivi compresi l'adempimento dei correlati obblighi normativi e la prevenzione di eventuali frodi assicurative.

I soli dati necessari per perseguire i fini suddetti, da Lei forniti od acquisiti da terzi, saranno trattati in Italia o all'estero con idonee modalità e procedure anche informatizzate, da nostri dipendenti, collaboratori ed altri soggetti anche esterni, designati Responsabili e/o Incaricati del trattamento, o comunque operanti quali Titolari autonomi, che svolgono per nostro conto compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa<sup>2</sup>.

Sempre nell'ambito del servizio assicurativo prestato, i Suoi dati, potranno essere inoltre comunicati ove necessario a soggetti, privati e pubblici, connessi allo specifico rapporto assicurativo o al settore assicurativo e riassicurativo operanti in Italia o all'estero<sup>3</sup>.

I Suoi dati non saranno diffusi.

Senza i suoi dati – alcuni dei quali richiesti in forza di un obbligo di legge - non potremo fornirLe, in tutto o in parte, i nostri servizi.

Lei potrà conoscere quali sono i Suoi dati presso di noi ed, ove ne ricorrano le condizioni, esercitare i diversi diritti relativi al loro utilizzo (rettifica, aggiornamento, cancellazione) rivolgendosi al Responsabile ex art. 7:

Europ Assistance Italia S.p.A.  
Ufficio Protezione Dati, Piazza Trento, 8 – 20135 Milano  
[UfficioProtezioneDati@europassistance.it](mailto:UfficioProtezioneDati@europassistance.it)

Sul sito della Società troverà l'elenco aggiornato dei Responsabili e delle categorie di soggetti a cui possono essere comunicati i dati, nonché le politiche privacy della nostra Società.

---

<sup>1</sup> Predisposizione e stipulazione di contratti di assicurazione, raccolta dei premi, liquidazione di sinistri o altre prestazioni, riassicurazione, coassicurazione, prevenzione e individuazione delle frodi assicurative e relative azioni legali, costituzione esercizio e difesa di diritti dell'assicuratore, adempimento di specifici obblighi di legge o contrattuali, gestione e controllo interno, attività statistiche.

<sup>2</sup> Trattasi di soggetti, facenti parte della "catena assicurativa" (agenti, subagenti ed altri collaboratori di agenzia, produttori, mediatori di assicurazione, banche, SIM ed altri canali di acquisizione; assicuratori, coassicuratori e riassicuratori, fondi pensione, attuari, legali e medici fiduciari, consulenti tecnici, periti, autofficine, centri di demolizione di autoveicoli, strutture sanitarie, società di liquidazione dei sinistri e dei contratti ed altri erogatori convenzionati di servizi), società del Gruppo Generali ed altre società che svolgono servizi di gestione dei contratti e delle prestazioni, servizi informatici, telematici, finanziari, amministrativi, di archiviazione, di gestione della corrispondenza, di revisione contabile e certificazione di bilancio, nonché società specializzate in ricerche di mercato e indagini sulla qualità dei servizi.

<sup>3</sup> Contraenti, assicurati, aderenti a Fondi previdenziali o sanitari, pignoratori, vincolatari, assicuratori, coassicuratori, riassicuratori e organismi associativi/consortili (ad es: ANIA) nei cui confronti la comunicazione dei dati è funzionale per fornire i servizi sopra indicati e per tutelare i diritti dell'industria assicurativa, organismi istituzionali ed enti pubblici a cui i dati devono essere comunicati per obbligo normativo.

## DEFINIZIONI GENERALI

**Assicurato:** il soggetto il cui interesse è protetto dall'Assicurazione.

**Contraente:** ARXIT S.r.l. che sottoscrive la Polizza per conto altrui.

**Europ Assistance:** l'impresa assicuratrice e cioè Europ Assistance Italia S.p.A. – Sede sociale, Direzione e Uffici: Piazza Trento, 8 – 20135 Milano – Indirizzo posta elettronica certificata (PEC): [EuropAssistancelitaliaSpA@pec.europassistance.it](mailto:EuropAssistancelitaliaSpA@pec.europassistance.it) - Impresa autorizzata all'esercizio delle assicurazioni, con decreto del Ministero dell'Industria del Commercio e dell'Artigianato N. 19569 del 2 giugno 1993 (Gazzetta Ufficiale del 1° luglio 1993 N. 152) - Iscritta alla sezione I dell'Albo delle Imprese di assicurazione e riassicurazione al n. 1.00108 - Società appartenente al Gruppo Generali, iscritto all'Albo dei Gruppi assicurativi - Società soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

**Massimale/Somma assicurata:** l'esborso massimo previsto da Europ Assistance in caso di sinistro.

**Polizza:** il documento contrattuale che prova il contratto assicurativo e che disciplina i rapporti tra Europ Assistance, la Contraente e l'Assicurato.

**Prestazione:** l'assistenza da erogarsi in natura, cioè l'aiuto che deve essere fornito all'Assicurato, nel momento del bisogno, da parte di Europ Assistance tramite la propria Struttura Organizzativa.

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

**Struttura Organizzativa:** la struttura di Europ Assistance Service S.p.A. - P.zza Trento, 8 - 20135 Milano, costituita da responsabili, personale (medici, tecnici, operatori), attrezzature e presidi (centralizzati e non) in funzione 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno o entro i diversi limiti previsti dal contratto, che, in virtù di specifica convenzione sottoscritta con Europ Assistance Italia S.p.A. provvede al contatto telefonico con l'Assicurato, all'organizzazione ed erogazione delle prestazioni di assistenza previste in Polizza con costi a carico di Europ Assistance Italia S.p.A.

## NORME PARTICOLARI CHE REGOLANO L'ASSICURAZIONE IN GENERALE

### **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 assicurazione, 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 ad Europ Assistance Italia S.p.A.***

### **Art. 2. LEGGE REGOLATRICE DELLA POLIZZA E GIURISDIZIONE**

La Polizza è regolata dalla legge italiana. Per tutto quanto non è qui espressamente disciplinato e per quanto in riferimento alla giurisdizione e/o competenza del giudice adito, si applicano le disposizioni della legge italiana.

### **Art. 3. TERMINI DI PRESCRIZIONE**

***Ogni diritto derivante dal contratto di assicurazione si prescrive 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.***

### **Art. 4. VALUTA DI PAGAMENTO**

Le indennità, gli anticipi ed i rimborsi vengono corrisposti in Italia in Euro. Nel caso di spese sostenute in Paesi non appartenenti all'Unione Europea o appartenenti alla stessa ma che non abbiano adottato l'Euro come valuta, il rimborso verrà calcolato al cambio rilevato dalla Banca Centrale Europea relativo al giorno in cui l'Assicurato ha sostenuto le spese.

### **Art. 5. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA'**

***Europ Assistance non assume responsabilità per danni causati dall'intervento delle Autorità del Paese nel quale è prestata l'assistenza o conseguenti ad ogni altra circostanza fortuita ed imprevedibile.***

#### **Art. 6. PERSONE NON ASSICURABILI**

**Premesso che Europ Assistance, qualora fosse stata a conoscenza che l'Assicurato era affetto da alcolismo, tossicodipendenza, sindrome da immunodeficienza acquisita (AIDS), non avrebbe consentito a prestare l'assicurazione, si conviene che, qualora una o più delle malattie o delle affezioni sopra richiamate insorgano nel corso del contratto, si applica quanto disposto dall'art. 1898 del C.C. indipendentemente dalla concreta valutazione dello stato di salute dell'Assicurato. In caso di dichiarazioni inesatte o reticenti si applica quanto disposto dagli articoli 1892, 1893, 1894 C.C.**

#### **Art. 7. SEGRETO PROFESSIONALE**

L'Assicurato libera dal segreto professionale nei confronti di Europ Assistance i medici eventualmente investiti dall'esame del sinistro che lo hanno visitato prima o anche dopo il sinistro stesso.

#### **Art. 8. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

**L'Assicurato si impegna a portare a conoscenza di tutti quei soggetti, i cui dati personali potranno essere trattati da Europ Assistance Italia SpA in adempimento a quanto previsto nel contratto assicurativo, del contenuto dell'Informativa sul trattamento dei dati per fini assicurativi (ex art. 13 del D. Lgs. 196/2003 - Codice Privacy) sopra riportata e ad acquisire dagli stessi il consenso al trattamento per fini assicurativi effettuato da Europ Assistance Italia S.p.A.**

### **SEZIONE I - ASSICURAZIONE ASSISTENZA**

#### **DEFINIZIONI PARTICOLARI DI SEZIONE**

**Infortunio:** l'evento dovuto a causa fortuita, violenta ed esterna che abbia come conseguenza diretta ed esclusiva lesioni fisiche oggettivamente constatabili che causino la morte, una invalidità permanente o una inabilità temporanea.

**Istituto di Cura:** l'ospedale pubblico, la clinica o la casa di cura, sia convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale che privati, regolarmente autorizzati all'assistenza ospedaliera. **Sono esclusi gli stabilimenti termali, le case di convalescenza e soggiorno, le cliniche aventi finalità dietologiche ed estetiche.**

**Malattia:** ogni alterazione dello stato di salute non dipendente da infortunio.

**Malattia preesistente:** malattia che sia l'espressione o la conseguenza diretta di situazioni patologiche croniche o preesistenti alla decorrenza della garanzia.

#### **CONDIZIONI PARTICOLARI DI SEZIONE**

#### **Art. 9. SOGGETTI ASSICURATI**

E' assicurata:

- la persona fisica di sesso femminile, residente in Italia, Repubblica di San Marino o Città del Vaticano che abbia scaricato e attivato l'APP della Contraentee il cui nominativo sia stato comunicato ad Europ Assistance Italia S.p.A.

#### **Art. 10. OGGETTO E OPERATIVITA' DELL'ASSICURAZIONE**

Le prestazioni di assistenza, elencate al paragrafo Prestazioni, che Europ Assistance si impegna ad erogare tramite la Struttura Organizzativa qualora l'Assicurato si trovasse in difficoltà a seguito del verificarsi del sinistro, **sono fornite in seguito ad infortunio e/o malattia fino a tre volte per ciascun tipo entro il periodo di durata della Polizza.**

**La prestazione INVIO FABBRO IN CASO DI SCIPPO opererà con una carenza di trenta giorni dalla data di attivazione della APP.**

## **PRESTAZIONI**

### **1. CONSULENZA MEDICA**

Qualora l'Assicurato in caso di malattia e/o infortunio necessitasse valutare il proprio stato di salute, potrà contattare i medici della Struttura Organizzativa e chiedere un consulto telefonico.

***Si precisa che tale consulto, considerate le modalità di prestazione del servizio non vale quale diagnosi ed è prestato sulla base delle informazioni acquisite dall'Assicurato.***

### **2. RICERCA E PRENOTAZIONE CENTRI OSPEDALIERI**

Qualora l'Assicurato, a seguito di malattia e/o infortunio, debba sottoporsi ad intervento chirurgico potrà telefonare alla Struttura Organizzativa che, previa approfondita analisi del quadro clinico del paziente e sentito eventualmente il medico curante, provvederà ad individuare e prenotare - tenuto conto delle disponibilità esistenti - un Centro Ospedaliero attrezzato per l'intervento.

*La prestazione è fornita dalle 9,00 alle 18,00, dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi infrasettimanali.*

### **3. RICERCA E PRENOTAZIONE VISITE SPECIALISTICHE, ACCERTAMENTI DIAGNOSTICI ED ANALISI EMATOCHIMICHE**

Qualora l'Assicurato, a seguito di malattia e/o infortunio, debba sottoporsi a una visita specialistica e/o ad un accertamento diagnostico e/o ad analisi ematochimiche, potrà telefonare alla Struttura Organizzativa che, sentito il medico curante, individuerà e prenoterà, tenuto conto delle disponibilità esistenti, la visita specialistica e/o l'accertamento diagnostico e/o il centro di analisi ematochimiche, in accordo con l'Assicurato.

*La prestazione è fornita dalle 9,00 alle 18,00, dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi infrasettimanali.*

### **4. INVIO DI UN FABBRO IN CASO DI SCIPPO**

Qualora in caso di scippo, regolarmente denunciato, subito dall'Assicurato, si renda necessaria, a causa della sottrazione delle chiavi, la sostituzione della serratura della propria abitazione, la Struttura Organizzativa provvede ad inviare un fabbro per risolvere il problema.

#### Massimale

Europ Assistance terrà a proprio carico il diritto di uscita, inoltre terrà a proprio carico la spesa della manodopera **fino ad un massimo di Euro 200,00 per sinistro.**

#### **Esclusioni**

***Sono esclusi tutti i costi relativi al materiale necessario alla riparazione che dovranno essere pagati dall'Assicurato.***

## **Art. 11. ESTENSIONE TERRITORIALE**

Le prestazioni sono erogabili in Italia, Repubblica di San Marino e Città Stato del Vaticano.

## **Art. 12. ESCLUSIONI**

Europ Assistance non è tenuta a fornire prestazioni o liquidare indennizzi per tutti i sinistri provocati o dipendenti da:

- a. infortuni, malattie, malformazioni, difetti fisici e stati patologici diagnosticati anteriormente alla stipulazione del contratto sottoscritti ad Europ Assistance con dolo o colpa grave;***
- b. partecipazioni dell'assicurato a delitti dolosi;***
- c. stati patologici correlati alla infezione da HIV;***
- d. malattie mentali e disturbi psichici in genere, ivi compresi i comportamenti nevrotici;***
- e. infortuni e malattie conseguenti all'abuso di alcolici, all'uso di allucinogeni e all'uso non terapeutico di psicofarmaci e di stupefacenti;***
- f. aborto volontario non terapeutico;***
- g. infortuni conseguenti ad azioni delittuose compiute dall'Assicurato; sono invece compresi quelli sofferti in conseguenza di imprudenza o negligenza anche gravi dell'Assicurato stesso;***
- h. cure dentarie, protesi dentarie e le parodontopatie non conseguenti ad infortunio;***

- i. applicazioni di carattere estetico (salvo gli interventi di chirurgia plastica o stomatologica ricostruttiva resi necessari da infortunio o malattia);*
- j. conseguenze di guerre e insurrezioni, movimenti tellurici, eruzioni vulcaniche e inondazioni;*
- k. partecipazione attiva dell'Assicurato ad atti di guerra, dichiarata o non dichiarata, guerra civile, atti di terrorismo, rivoluzione, tumulto popolare o qualsiasi operazione militare; la copertura si intende esclusa anche se l'Assicurato non ha preso parte attiva ad atti di guerra, dichiarata o non dichiarata o di guerra civile e la perdita di autosufficienza avvenga dopo 14 giorni dall'inizio delle ostilità qualora l'Assicurato si trovasse già nel territorio di accadimento; l'esistenza di una situazione di guerra e similari in un paese al momento dell'arrivo dell'Assicurato implica l'esclusione dalla copertura assicurativa;*
- l. conseguenze di trasformazioni o assestamenti energetici dell'atomo, naturali o provocati, e da accelerazioni di particelle atomiche (fissione e fusione nucleare, isotopi radioattivi, macchine acceleratrici, raggi X, ecc.);*
- m. acquisto, la manutenzione e la riparazione di apparecchi protesici e terapeutici;*
- n. soggiorni in stabilimenti termali, in case di cura specializzate per malattie nervose e tubercolari, in case di soggiorno e convalescenza, case di riposo (ancorché qualificate come Istituti di Cura);*
- o. negligenza, imprudenza ed imperizia nel seguire consigli medici: con ciò si intende che la prestazione non è erogata se è comprovato che l'Assicurato di sua volontà non ha consultato i medici, o non ha seguito le indicazioni degli stessi al fine di migliorare il proprio stato di salute;*
- p. tutto quanto non è espressamente indicato nelle singole prestazioni.*

#### **Art. 13. PERSONE NON ASSICURABILI**

*Premesso che Europ Assistance, qualora fosse stata a conoscenza che l'Assicurato era affetto da alcolismo, tossicodipendenza, sindrome da immunodeficienza acquisita (AIDS), non avrebbe consentito a prestare l'assicurazione, si conviene che, qualora una o più delle malattie o delle affezioni sopra richiamate insorgano nel corso del contratto, si applica quanto disposto dall'art. 1898 del C.C. indipendentemente dalla concreta valutazione dello stato di salute dell'Assicurato. In caso di dichiarazioni inesatte o reticenti si applica quanto disposto dagli articoli 1892, 1893, 1894 del C.C.*

#### **Art. 14. OBBLIGHI DELL'ASSICURATO IN CASO DI SINISTRO**

*In caso di sinistro coperto dall'assicurazione assistenza, l'Assicurato deve prendere immediatamente contatto con la Struttura Organizzativa. L'inadempimento di tale obbligo può comportare la decadenza al diritto alle prestazioni di assistenza, ai sensi dell'art. 1915 C.C.*

#### **Art. 15. DECORRENZA E DURATA DELLE PRESTAZIONI**

Le prestazioni di assistenza decorrono, ad eccezione della prestazione INVIO FABBRO PER SCIPPO che decorrerà dal trentunesimo giorno successivo all'attivazione dell'App della Contraente, dalle ore 24:00 del giorno di attivazione dell'App della Contraente e avranno una durata pari a quella comunicata dalla Contraente stessa che potrà essere pari a 90, 180 o 360 giorni. **E' escluso ogni tacito rinnovo.**

## **SEZIONE II - ASSICURAZIONE PERDITE PECUNIARIE**

### **DEFINIZIONI PARTICOLARI DI SEZIONE**

**Furto:** è il reato, previsto dall'art. 624 del Codice Penale, perpetrato da chiunque si impossessi della cosa mobile altrui, sottraendola a chi la detiene, al fine di trarne profitto per sé o per altri.



**Garanzia:** l'assicurazione che non rientra nell'assicurazione assistenza, per la quale, in caso di sinistro, Europ Assistance procede al rimborso del danno subito dall'Assicurato o al risarcimento del danno arrecato dall'Assicurato a terzi e per la quale sia stato pagato il relativo premio.

**Rapina (reato di):** l'impossessarsi della cosa mobile altrui, sottraendola a chi la detiene, per procurare a sé o ad altri un ingiusto profitto mediante violenza alla persona o minaccia, ai sensi dell'art. 628 del Codice Penale.

**Scippo:** il furto commesso strappando la cosa mobile di mano o di dosso alla persona.

## CONDIZIONI PARTICOLARI DI SEZIONE

### **Art. 16. SOGGETTI ASSICURATI**

E' assicurata:

- la persona fisica di sesso femminile, residente in Italia, Repubblica di San Marino o Città del Vaticano che abbia scaricato e attivato l'APP della Contraentee il cui nominativo sia stato comunicato ad Europ Assistance Italia S.p.A.

### **Art. 17. OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE**

Europ Assistance si obbliga nei limiti, alle condizioni e con le modalità che seguono, a rimborsare l'Assicurato dei danni materiali e diretti a lui derivanti da furto, rapina e/o scippo del/dei proprio/i documento/i.

La prestazione **FURTO RAPINA E SCIPPO opererà con una carenza di trenta giorni dalla data di attivazione della APP.**

#### **1. RIFACIMENTO DOCUMENTI**

Qualora l'assicurato subisca il furto, la rapina o lo scippo del/dei proprio/i documento/i: passaporto, patente di guida, carta d'identità, Europ Assistance terrà a proprio carico il costo del rifacimento dei documenti **fino a un massimo di Euro 60,00 per sinistro e per durata di polizza**. La Struttura organizzativa fornirà inoltre, dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00, esclusi i festivi, indicazioni sui documenti necessari per lo svolgimento della pratica di rifacimento dei documenti, sui tempi e sui costi dell'operazione.

#### **2. FURTO RAPINA E SCIPPO**

In caso di furto anche con destrezza, scippo, rapina, che l'Assicurato abbia subito, Europ Assistance, previa presentazione della denuncia fatta all'autorità competente, rimborsa l'importo sottratto, l'importo del portafoglio e della borsa, **fino alla concorrenza della somma di Euro 250,00 per sinistro e per durata della polizza, con il sottolimito di Euro 100,00 per il denaro.**

### **Art. 18. ESTENSIONE TERRITORIALE**

Le prestazioni sono erogabili in Italia, Repubblica di San Marino e Città Stato del Vaticano.

### **Art. 19. ESCLUSIONI**

**Sono esclusi i sinistri causati e/o dipendenti da:**

- alluvioni, inondazioni, movimenti tellurici, eruzioni vulcaniche, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturali, fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche;**
- guerre, scioperi, rivoluzioni, sommosse o movimenti popolari, insurrezioni, saccheggi, atti di terrorismo e di vandalismo;**
- dolo dell'Assicurato o colpa grave o delle persone delle quali debba rispondere.**

### **Art. 20. OBBLIGHI DELL'ASSICURATO.**

L'Assicurato deve sporgere immediatamente denuncia scritta alle competenti Autorità di Polizia e deve notificare lo smarrimento/furto/rapina/scippo chiamando la Struttura Organizzativa e presentando, anche successivamente, la copia autenticata della denuncia vistata dall'Autorità che l'ha ricevuta, nonché gli originali delle ricevute o, in mancanza, la documentazione comprovante le spese sostenute.

**L'inadempimento di tale obbligo può comportare la decadenza al diritto alle prestazioni di assistenza, ai sensi dell'art. 1915 C.C.**

#### **Art. 21. DECORRENZA E DURATA DELLE GARANZIE**

Le garanzie riportate nella presente sezione decorrono, ad eccezione della garanzia FURTO, RAPINA e SCIPPO che decorrerà dal trentunesimo giorno successivo all'attivazione dell'App della Contraente, dalle ore 24:00 del giorno di attivazione dell'App della Contraente e avranno una durata pari a quella comunicata dalla Contraente stessa che potrà essere pari a 90, 180 o 360 giorni. **E' escluso ogni tacito rinnovo.**

#### **COME RICHIEDERE ASSISTENZA**

In caso di erogazione di prestazioni di Assistenza, la Struttura Organizzativa di Europ Assistance è in funzione 24 ore su 24 a sua disposizione, per intervenire o indicare le procedure più idonee per risolvere nel migliore dei modi qualsiasi tipo di problema oltre ad autorizzare eventuali spese.

**IMPORTANTE: non prendere alcuna iniziativa senza avere prima interpellato telefonicamente la Struttura Organizzativa al numero:**

**800.90.53.29 – 02.58.24.57.24**

Si dovranno comunicare le seguenti informazioni:

- Tipo di intervento richiesto;
- Nome e cognome;
- numero univoco di attivazione;
- Indirizzo del luogo in cui ci si trova;
- Recapito telefonico.

Qualora fosse nell'impossibilità di contattare telefonicamente la Struttura Organizzativa, potrà inviare: un fax al numero 02.58477201 oppure un telegramma a EUROP ASSISTANCE ITALIA S.p.A. - Piazza Trento, 8 - 20135 MILANO

#### Reclami

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto a: Europ Assistance Italia S.p.A. – Ufficio Reclami – Piazza Trento, 8 – 20135 Milano; fax 02.58.47.71.28 – pec [reclami@pec.europassistance.it](mailto:reclami@pec.europassistance.it) - e-mail [ufficio.reclami@europassistance.it](mailto:ufficio.reclami@europassistance.it).

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrà rivolgersi all'IVASS (Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni) - Servizio Tutela del Consumatore - via del Quirinale, 21 - 00187 Roma, corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dalla Compagnia. In questi casi e per i reclami che riguardano l'osservanza della normativa di settore da presentarsi direttamente all'IVASS, nel reclamo deve essere indicato:

- nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa;
- ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

Il modulo per la presentazione del reclamo ad IVASS può essere scaricato dal sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it).

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS o attivare il sistema estero competente tramite la procedura FIN-NET (accedendo al sito internet [http://ec.europa.eu/internal\\_market/finnet/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/finnet/index_en.htm)).

Prima di interessare l'Autorità giudiziaria, è possibile rivolgersi a sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale.

**Controversie in materia assicurativa sulla determinazione e stima dei danni nell'ambito delle polizze contro il rischio di danno (ove previsto dalle Condizioni di Assicurazione).**

In caso di controversia relative alla determinazione e stima dei danni, è necessario ricorrere alla perizia contrattuale ove prevista dalle condizioni di polizza per la risoluzione di tale tipologia di controversie. L'istanza di attivazione della perizia contrattuale o di arbitrato dovrà essere indirizzata a: Ufficio Liquidazione Sinistri – Piazza Trento, 8 – 20135 Milano, a mezzo Raccomandata A.R. oppure pec all'indirizzo [sinistri@pec.europassistance.it](mailto:sinistri@pec.europassistance.it).

Se si tratta di controversie nell'ambito di polizze contro il rischio di danno nelle quali sia già stata espletata la perizia contrattuale oppure non attinenti alla determinazione e stima dei danni, la legge prevede la mediazione obbligatoria, che costituisce condizione di procedibilità, con facoltà di ricorrere preventivamente alla negoziazione assistita.

**Controversie in materia assicurativa su questioni mediche (ove previsto dalle Condizioni di Assicurazione).**

In caso di controversie relative a questioni mediche relative a polizze infortuni o malattie, è necessario ricorrere all'arbitrato ove previsto dalle condizioni di polizza per la risoluzione di tale tipologia di controversie. L'istanza di attivazione della perizia contrattuale o di arbitrato dovrà essere indirizzata a: Ufficio Liquidazione Sinistri – Piazza Trento, 8 – 20135 Milano, a mezzo Raccomandata A.R. oppure pec all'indirizzo [sinistri@pec.europassistance.it](mailto:sinistri@pec.europassistance.it).

Se si tratta di controversie nell'ambito di polizze contro gli infortuni o malattie nelle quali sia già stato espletato l'arbitrato oppure non attinenti a questioni mediche, la legge prevede la mediazione obbligatoria, che costituisce condizione di procedibilità, con facoltà di ricorrere preventivamente alla negoziazione assistita.

Resta salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria.

**Europ Assistance per poter erogare le prestazioni/garanzie previste in Polizza, deve effettuare il trattamento dei dati dell'Assicurato e a tal fine necessita ai sensi del D. Lgs. 196/03 (Codice Privacy) del suo consenso. Pertanto l'Assicurato contattando o facendo contattare Europ Assistance, fornisce liberamente il proprio consenso al trattamento dei suoi dati personali comuni, sensibili e giudiziari così come indicato nell'Informativa Privacy ricevuta.**