

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

Che tipo di assicurazione è?

Questa polizza ti assicura per i rischi all'abitazione indicata sul Modulo di Adesione con prestazioni di assistenza.



Che cosa è assicurato?

✓ Garanzia Assistenza

Prevede le prestazioni sotto elencate, che puoi richiedere:

- per l'*Invio degli artigiani* (idraulico, fabbro, elettricista, falegname, tapparellista, termoidraulico), fino ad un massimo di 2 volte per ciascun tipo e per anno assicurativo;
- per l'*Invio di un tecnico riparatore elettrodomestici nelle 24h* e per le Spese di albergo, fino ad un massimo di 3 volte per ciascun tipo e per anno assicurativo.

Prestazioni:

- *Invio di un idraulico/fabbro/elettricista per interventi di emergenza*, fino ad un massimo di Euro 400,00 per sinistro per uscita, manodopera e materiale necessario alla riparazione del danno.
- *Invio di un falegname per interventi di ripristino*, fino ad un massimo di Euro 400,00 per sinistro per uscita, manodopera e materiale d'intervento.
- *Invio di un tapparellista nelle 24h*, fino ad un massimo di Euro 400,00 per sinistro per uscita, manodopera e materiale necessario alla riparazione del danno.
- *Invio di un termoidraulico nelle 24h*, fino ad un massimo di Euro 200,00 per sinistro per uscita e manodopera.
- *Invio di un tecnico riparatore elettrodomestici nelle 24h*, fino ad un massimo di Euro 400,00 per sinistro per uscita, manodopera, materiale necessario alla riparazione del danno, eventuale trasporto da e verso il centro di riparazione.
- *Spese di albergo*, fino ad un massimo di Euro 500,00 per sinistro e per nucleo familiare.



Che cosa non è assicurato?

× Sono esclusi dalla Garanzia Assistenza:

- i sinistri provocati o dipendenti da dolo;
- i sinistri provocati o dipendenti da movimenti tellurici, eruzioni vulcaniche, maremoti;
- i sinistri provocati o dipendenti da inondazioni, allagamenti, penetrazione di acqua marina, frane, smottamenti;
- i sinistri provocati o dipendenti da atti di guerra, invasione, occupazione militare, insurrezione, rivoluzione, confisca o requisizione;
- i sinistri provocati o dipendenti da trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni;
- i sinistri provocati o dipendenti da gelo, umidità, stillicidio, mancata o insufficiente manutenzione;
- tutto quanto non è espressamente indicato nelle singole Prestazioni.

Inoltre, per quanto riguarda le singole prestazioni, oltre a quanto sopra, si aggiungono le seguenti esclusioni:

- × Per l'*Invio di un idraulico per interventi in emergenza* sono esclusi i Sinistri:
 - dovuti a guasti di rubinetti e di tubature mobili collegati o meno a qualsiasi apparecchiatura (ad esempio lavatrici);
 - dovuti all'interruzione della fornitura da parte dell'ente erogatore;
 - dovuti alla rottura delle tubature mobili dei servizi igienico-sanitari;
 - dovuti a tua negligenza.
- × per l'*Invio di un fabbro per interventi di emergenza* sono esclusi i Sinistri dovuti a tua negligenza.
- × Per l'*Invio di un elettricista per interventi in emergenza* sono esclusi i Sinistri:
 - dovuti a corto circuito per falsi contatti provocati da te;
 - dovuti all'interruzione della corrente elettrica da parte dell'ente erogatore;
 - dovuti a guasti al cavo di alimentazione dei locali dell'Abitazione a monte e a valle del contatore.
- × Per l'*Invio di un falegname per interventi di ripristino* sono esclusi:
 - i danni estetici (es. *rigature, graffi, scalfitture, etc.*);
 - il costo e la fornitura di pezzi di ricambio (es. cassetti, ante, ripiani, maniglie, etc.);
 - qualsiasi intervento relativo agli elettrodomestici;
 - i danni conseguenti a deperimento, logoramento, corrosione, usura in genere, vetustà;
 - i danni verificatisi in occasione di montaggi e smontaggi;
 - i danni dei quali deve rispondere per legge o per contratto il fornitore/venditore del bene.
- × Per l'*Invio di un tapparellista nelle 24h* sono escluse le spese per gli interventi di muratura.
- × Per l'*Invio di un termoidraulico nelle 24h* sono esclusi i costi relativi al materiale necessario alla riparazione.
- × Per l'*Invio di un tecnico riparatore elettrodomestici nelle 24h* sono esclusi gli elettrodomestici coperti dalla garanzia del costruttore o del venditore che, per le riparazioni seguono le procedure della garanzia in essere.
- × Per le *Spese di albergo* sono escluse le spese diverse da pernottamento e prima colazione.



Ci sono limiti di copertura?

! Sanzioni Internazionali

Le "Sanzioni Internazionali" indicano l'insieme delle disposizioni nazionali e internazionali che regolano gli embarghi, gli individui e le entità sanzionate, il finanziamento del terrorismo e le restrizioni commerciali adottate da: i) Nazioni Unite; (ii) Unione Europea; (iii) Stati Uniti d'America, principalmente attraverso l'Office of Foreign Assets Control del Dipartimento del Tesoro degli Stati Uniti; (iv) Regno Unito e (v) giurisdizioni nazionali che disciplinano le Condizioni di Assicurazione. Europ Assistance Italia S.p.A. non è tenuta a fornire alcuna copertura assicurativa, né a liquidare Sinistri, né a fornire prestazioni o servizi descritti nelle Condizioni di Assicurazione se questo la espone a qualsiasi sanzione, divieto o restrizione ai sensi delle risoluzioni delle Nazioni Unite o delle sanzioni commerciali o economiche, leggi o regolamenti dell'Unione Europea, degli Stati Uniti d'America, del Regno Unito o di giurisdizioni nazionali applicabili che disciplinano le Condizioni di Assicurazione.

Questa clausola prevarrà su qualsiasi clausola contraria eventualmente contenuta nelle Condizioni di Assicurazione.

Per ulteriori dettagli puoi di visitare:

<https://www.europassistance.it/contenuti-utili/international-regulatory-information-links>

La copertura assicurativa non è operante nei seguenti Paesi: Siria, Corea del Nord, Iran, Venezuela, Bielorussia, Russia, Birmania (Myanmar), Afghanistan e nelle seguenti Regioni: Crimea, Donetsk e Lugansk.

Attenzione!

Se sei una "United States Person" e sei a Cuba, per poter avere l'assistenza, Indennizzi/Risarcimenti previsti in Polizza devi dimostrare ad Europ Assistance Italia S.p.A. di essere a Cuba rispettando le leggi USA. Senza l'autorizzazione al tuo soggiorno a Cuba Europ Assistance Italia S.p.A. non può fornire l'assistenza e riconoscerti Indennizzi/Risarcimenti.

! **Limitazioni di responsabilità**

Europ Assistance non assume responsabilità per danni:

- causati dall'intervento delle Autorità del Paese nel quale è prestata l'assistenza,
- conseguenti ad ogni altra circostanza fortuita ed imprevedibile.

Si precisa inoltre che l'operatività delle prestazioni è comunque soggetta alle limitazioni e ai provvedimenti imposti dalle Autorità governative, locali e sanitarie.



Dove vale la copertura?

- ✓ La Garanzia "Assistenza" è valida per i Sinistri che si verificano in Italia, Repubblica di San Marino, Stato Città del Vaticano.



Che obblighi ho?

Quando sottoscrivi il contratto: hai l'obbligo di fare dichiarazioni veritiere esatte e complete pena la perdita totale o parziale del diritto all'erogazione delle prestazioni di assistenza/indennizzo/risarcimento, nonché la cessazione dell'assicurazione ai sensi degli artt. 1892, 1893, 1894 C.C.

In corso di contratto: hai l'obbligo di comunicare eventuali cambiamenti che comportino un aggravamento del rischio pena la perdita totale o parziale del diritto all'erogazione delle prestazioni di assistenza/indennizzo/risarcimento, nonché la cessazione dell'assicurazione ai sensi dell'Art. 1898 C.C.

In caso di Sinistro: hai l'obbligo di comunicare per iscritto a Europ Assistance Italia S.p.A. l'esistenza di altre Assicurazioni da te sottoscritte aventi le medesime caratteristiche di questa (art. 1910 C.C.) e di rispettare i termini per la denuncia del sinistro.



Quando e come devo pagare?

Il premio in base alle modalità di addebito da te scelta, può essere corrisposto tramite bolletta Iren Mercato o tramite conto corrente o carta di credito. Il premio deve essere pagato entro la scadenza indicata nella bolletta oppure alla data indicata nella fattura in caso di addebito diretto su conto corrente o carta di credito. Puoi scegliere il frazionamento del premio annuo di Polizza senza alcun onere aggiuntivo. Il premio è comprensivo di imposte.



Quando comincia la copertura e quando finisce?

La Polizza e la copertura assicurativa avranno una durata di 12 mesi a partire dalle ore 24.00 del giorno di invio della welcome mail da parte della Contraente. La Polizza, in mancanza di disdetta, è prorogata tacitamente di anno in anno.



Come posso disdire la polizza?

Puoi disdire la Polizza nei seguenti modi: 1) tramite lettera raccomandata A.R. alla Contraente, Nuovi prodotti - Iren Mercato S.p.A. Via Nubi di Magellano n.30, 42123 Reggio Emilia (RE) e a Europ Assistance c/o Contracts Portfolio Management - Via del Mulino, 4 - 20057 Assago (MI); 2) via PEC agli indirizzi irenmercato@pec.gruppoiren.it e EuropAssistanceItaliaSpA@pec.europassistance.it specificando "Disdetta Luminea Pronto Casa + il tuo nome e cognome".

Dovrai inviare la disdetta almeno sessanta giorni prima della scadenza annuale della Polizza.

Assicurazione danni a copertura dei rischi alla persona

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



Compagnia: Europ Assistance Italia S.p.A.

Prodotto: "Luminea Pronto Casa" - Mod. 22200

Data redazione del DIP aggiuntivo Danni: 05.08.2022

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

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

Europ Assistance Italia S.p.A., Via del Mulino, n.4 - 20057 Assago (MI) - tel. 02.58.38.41 - www.europassistance.it - e-mail: servizio.clienti@europassistance.it - pec: EuropAssistancelItaliaSpA@pec.europassistance.it.

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.

Il suo patrimonio netto ammonta ad Euro 82.126.382 di cui la parte relativa al capitale sociale ammonta ad Euro 12.000.000 e la parte relativa al totale delle riserve patrimoniali ammonta ad Euro 70.126.382.

L'indice di solvibilità, riferito alla gestione danni, è 171%. Tale indice rappresenta il rapporto tra l'ammontare dei fondi propri a copertura del requisito patrimoniale di solvibilità pari ad Euro 111.770.000 e l'ammontare del margine di solvibilità richiesto dalla normativa vigente pari ad Euro 65.522.000. Il requisito patrimoniale minimo è pari ad Euro 29.485.000.

I dati di cui sopra sono relativi all'ultimo bilancio approvato e si riferiscono alla situazione patrimoniale al 31/12/2021.

Aggiornamenti successivi relativi alla situazione patrimoniale dell'impresa saranno disponibili consultando il sito <https://www.europassistance.it/azienda/bilancio>.

Al contratto si applica la legge Italiana.



Che cosa è assicurato?

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



Che cosa NON è assicurato?

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



Ci sono limiti di copertura?

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



Dove vale la copertura?

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



Che obblighi ho? Quali obblighi ha l'impresa?

Cosa fare in caso di sinistro?	Denuncia di sinistro:	Garanzia Assistenza (Obbligatoria) In caso di Sinistro devi prendere immediatamente contatto con la Struttura Organizzativa telefonando ai seguenti numeri: ➢ 800.77.53.91 valido per telefonate dall'Italia ➢ 02.58.24.62.59 valido per telefonate dall'Italia e dall'estero oppure ➢ utilizzando il QR CODE che trovi nella polizza. Se non puoi contattare subito la Struttura Organizzativa perché non ne hai la possibilità devi farlo appena possibile e comunque sempre prima di prendere qualsiasi iniziativa personale.
	Assistenza Diretta/ in convenzione:	Non sono previste prestazioni a te direttamente fornite da enti o strutture convenzionate con Europ Assistance diverse da quelle indicate nella Garanzia Assistenza.
	Gestione da parte di altre imprese:	Non è prevista gestione da parte di altre imprese.
	Prescrizione:	Ogni diritto nei confronti di Europ Assistance si prescrive entro il termine di due anni dal giorno del sinistro. Nell'Assicurazione della Responsabilità Civile i due anni decorrono dal giorno in cui la persona danneggiata ti ha chiesto il risarcimento o ti ha fatto causa per ottenerlo.

		Per le garanzie diverse dall'Assistenza in caso di apertura del sinistro e di pendenza di procedimenti giudiziari hai l'obbligo interrompere i termini prescrizionali in forma scritta Si precisa che la pendenza di procedimenti giudiziari non viene considerata causa di sospensione della prescrizione.
Dichiarazioni inesatte o reticenti	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni.	
Obblighi dell'impresa	Garanzia Assistenza (Obbligatoria)	
	Non è previsto il pagamento di alcun indennizzo in quanto le Prestazioni di assistenza sono erogate direttamente dalla Struttura Organizzativa di Europ Assistance.	



Quando e come devo pagare?

Premio	Annualmente Europ Assistance può modificare il Premio assicurativo. In tal caso, il Premio di rinnovo ti viene comunicato almeno 90 giorni prima della scadenza annuale. Sei libero di non accettare le nuove condizioni di Premio astenendoti dal pagamento. In tal caso la Polizza si intende risolta senza necessità di dare disdetta. Se paghi il Premio, la Polizza si rinnova integralmente alle nuove condizioni proposte da Europ Assistance.
Rimborso	Recesso in caso di sinistro: Puoi recedere dalla polizza dopo ogni sinistro, denunciato secondo le modalità indicate nella polizza stessa e fino al 60° giorno dal pagamento o rifiuto dello stesso, scrivendo ad Europ Assistance ed in copia conoscenza anche a Iren Mercato S.p.A. Il recesso sarà efficace trascorsi 30 giorni dal giorno di ricezione della tua comunicazione. Nei successivi quindici giorni Europ Assistance ti rimborsa, al netto dell'imposta, la parte di premio relativa al periodo di rischio non corso. Anche Europ Assistance può esercitare la facoltà di recedere dalla polizza dopo un sinistro con lo stesso preavviso di trenta giorni.



Quando comincia la copertura e quando finisce?

Durata	Termini di carenza Il termine di carenza è l'intervallo di tempo durante il quale non puoi richiedere le Prestazioni di assistenza. Questo intervallo di tempo inizia dal momento in cui hai acquistato per la prima volta la Polizza e finisce dopo 30 giorni.
Sospensione	Non è prevista la possibilità di sospendere le garanzie.



Come posso disdire la polizza?

Ripensamento dopo la stipulazione	Recesso in caso di sinistro: Puoi recedere dalla polizza dopo ogni sinistro, denunciato secondo le modalità indicate nella polizza stessa e fino al 60° giorno dal pagamento o rifiuto dello stesso, scrivendo ad Europ Assistance ed in copia conoscenza anche a Iren Mercato S.p.A. Il recesso sarà efficace trascorsi 30 giorni dal giorno di ricezione della tua comunicazione. Nei successivi quindici giorni Europ Assistance ti rimborsa, al netto dell'imposta, la parte di premio relativa al periodo di rischio non corso. Anche Europ Assistance può esercitare la facoltà di recedere dalla polizza dopo un sinistro con lo stesso preavviso di trenta giorni.
Risoluzione	Non sono previsti casi in cui hai il diritto di risolvere il contratto al di fuori di quelli eventualmente indicati alla sezione "Quando e come devo pagare? – Rimborso".



A chi è rivolto questo prodotto?

Clienti interessati da una copertura di assistenza all'abitazione compresi gli elettrodomestici fuori garanzia.



Quali costi devo sostenere?

costi di intermediazione: la quota parte percepita in media dall'intermediario/i è pari al: 56,00% del premio netto.

COME POSSO PRESENTARE I RECLAMI E RISOLVERE LE CONTROVERSIE?

All'impresa assicuratrice	<p>Puoi inoltrare eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri scrivendo ad Europ Assistance Italia S.p.A. – c.a. Ufficio Reclami a mezzo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posta: Via del Mulino, n.4 – 20057 Assago (MI); - Fax: 02.58.47.71.28 - Pec: reclami@pec.europassistance.it - E-mail: ufficio.reclami@europassistance.it. <p>Europ Assistance Italia S.p.A. risponderà al tuo reclamo nel termine di 45 giorni dalla ricezione come previsto dalla normativa.</p>
All'IVASS	<p>Se non sei soddisfatto dell'esito del reclamo o se non hai ricevuto una risposta da parte di Europ Assistance Italia S.p.A. nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrai rivolgerti all'IVASS (Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni) - Servizio Tutela del Consumatore - via del Quirinale, 21 - 00187 Roma, fax 06/42.13.32.06, pec: ivass@pec.ivass.it, allegando alla tua richiesta la documentazione relativa al reclamo trattato da Europ Assistance.</p> <p>nel reclamo devi indicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Puoi trovare Il modulo per la presentazione del reclamo sul sito di IVASS, all'indirizzo www.ivass.it.</p>
PRIMA DI RICORRERE ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA , è possibile avvalersi di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, quali:	
Mediazione	Interpellando un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito www.giustizia.it (Legge 9 /8/2013, n. 98).
Negoziazione assistita	Tramite richiesta del tuo avvocato ad Europ Assistance Italia S.p.A.
Altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie	<p>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).</p> <p>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 – Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI), a mezzo Raccomandata A.R. oppure pec all'indirizzo sinistri@pec.europassistance.it.</p> <p>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.</p> <p>Controversie in materia assicurativa su questioni mediche (ove previsto dalle Condizioni di Assicurazione).</p> <p>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 – Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI), a mezzo Raccomandata A.R. oppure pec all'indirizzo sinistri@pec.europassistance.it.</p> <p>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.</p> <p>Resta salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria.</p> <p>Per la risoluzione delle liti transfrontaliere puoi 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).</p>

PER QUESTO CONTRATTO L'IMPRESA DISPONE DI UN AREA INTERNET RISERVATA ALL'ASSICURATO (CD HOME INSURANCE), PERTANTO DOPO LA SOTTOSCRIZIONE POTRAI CONSULTARE TALE AREA E UTILIZZARLA PER GESTIRE TELEMATICAMENTE IL CONTRATTO MEDESIMO.

INFORMATIVA NELL'IPOTESI DI VENDITA A DISTANZA DEL CONTRATTO ASSICURATIVO

Il presente contratto di Assicurazione proposto, è definito ai sensi del D. Lgs. 206/05 contratto a distanza ovvero "contratto che viene concluso tra il professionista [Europ Assistance Italia S.p.A.] e il Consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso".

Si informa che: Consumatore è qualsiasi persona fisica che agisce per fini che non rientrano nel quadro della propria attività imprenditoriale o professionale e che per tecnica di comunicazione a distanza si intende "qualunque tecnica di contatto con la clientela che, senza la presenza fisica e simultanea del distributore e dell'Assicurato, possa essere impiegata per il collocamento a distanza di contratti assicurativi e riassicurativi"

Europ Assistance Italia S.p.A. è una società autorizzata all'esercizio dell'attività assicurativa con D.M. 2 giugno 1993 (G.U. del 1 luglio 1993 n. 152) avente sede legale in Italia, Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI).

Il contratto di Assicurazione proposto è descritto sinteticamente nel DIP, nel DIP Aggiuntivo e in maniera completa nelle condizioni di assicurazione: se tali condizioni corrispondono a quanto da lei atteso, il premio da corrispondere per la conclusione del contratto è quello previsto nelle condizioni di assicurazione medesime.

L'Assicurato ha il diritto di scegliere di ricevere e trasmettere la documentazione precontrattuale e la documentazione prevista dalla normativa vigente su supporto cartaceo, e-mail o all'indirizzo del sito internet indicato tramite comunicazione telematica e di poter modificare la sua scelta successivamente.

L'Assicurato avrà diritto di richiedere in ogni caso e senza oneri il rinvio della documentazione suindicata su supporto cartaceo.

Europ Assistance richiederà all'Assicurato di sottoscrivere e ritrasmettere, con finalità esclusivamente documentale, una copia del contratto.

Teniamo a ricordare che il Consumatore può far valere il diritto di recesso nel termine di 14 giorni dalla data di conclusione del contratto, fermo restando il diritto di Europ Assistance Italia S.p.A. di trattenere il rateo di premio corrispondente al periodo in cui il contratto ha avuto effetto.

Ai sensi dell'art. 67-duodecies comma 5b, il recesso non si applica alle polizze di Assicurazione di durata inferiore ad un mese.

Laddove applicabile, il diritto di recesso può essere fatto valere inviando una raccomandata A/R o PEC alla contraente e per conoscenza a Europ Assistance Italia S.p.A. agli indirizzi indicati nelle condizioni di assicurazione.

Si potranno altresì inoltrare eventuali reclami agli indirizzi sopra riportati.

“Luminea Pronto Casa”

Condizioni di Assicurazione relative alla Convenzione n. 40819Q stipulata
tra

Europ Assistance Italia S.p.A. con sede in Via del Mulino n.4 20057 Assago (MI) – 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.
(di seguito per brevità – Europ Assistance)

e

IREN MERCATO S.p.A. con sede in Via Nubi di Magellano n.30, 42123 Reggio Emilia (RE) – C.F. 01178580997 e P.IVA 02863660359

(di seguito per brevità – Contraente)

ALLE GARANZIE DESCRITTE NELLE CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE PUOI ADERIRE VOLONTARIAMENTE SE FIRMI IL MODULO DI ADESIONE.

Condizioni di Assicurazione Mod. 22200

INDICE

CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE PER L'ASSICURATO	2
COME RICHIEDERE ASSISTENZA	10
RECLAMI	11
COSA SONO I DATI PERSONALI E COME VENGONO UTILIZZATI DA EUROP ASSISTANCE ITALIA S.P.A.....	1
ALLEGATO A - GLOSSARIO.....	1

Condizioni di Assicurazione Mod. 22200

CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE PER L'ASSICURATO

Art. 1. - ALTRE ASSICURAZIONI

Per lo stesso Rischio puoi essere assicurato con diverse compagnie di assicurazione.

Se si verifica un Sinistro, devi informare tutte le compagnie di assicurazione con cui sei assicurato sullo stesso Rischio e, tra queste, Europ Assistance, dell'esistenza delle altre compagnie di assicurazione che coprono lo stesso Rischio, ivi inclusa Europ Assistance se rientra nel novero di compagnie che coprono uno stesso Rischio. In questo caso si applica l'art. 1910 del Codice Civile.

L'art. 1910 del Codice Civile vuole evitare il caso in cui l'Assicurato, che ha più assicurazioni per lo stesso Rischio con diverse compagnie di assicurazione, riceva complessivamente una somma superiore al danno che ha subito. Per questo motivo l'Assicurato, in caso di sinistro, deve informare ogni compagnia di assicurazione di tutte le assicurazioni sottoscritte con le altre, per lo stesso Rischio.

Art. 2. - LEGGE REGOLATRICE E GIURISDIZIONE

La Polizza è regolata dalla legge italiana.

Per tutto quello che non è previsto dalla Polizza e per tutte le regole di giurisdizione e/o competenza del giudice, si applica la legge italiana.

Art. 3. - TERMINI DI PRESCRIZIONE

Ogni tuo diritto nei confronti di Europ Assistance si prescrive entro il termine di due anni dal giorno del Sinistro. Nell'assicurazione della responsabilità civile i due anni decorrono dal giorno in cui la persona danneggiata ti ha chiesto il Risarcimento o ti ha fatto causa per ottenerlo. In questo caso si applica l'art. 2952 del Codice Civile.

Per le garanzie diverse dall'Assistenza in caso di apertura del sinistro e di pendenza di procedimenti giudiziari hai l'obbligo interrompere i termini prescrizionali in forma scritta.

Si precisa che la pendenza di procedimenti giudiziari non viene considerata causa di sospensione della prescrizione.

Es: se l'Assicurato denuncia un Sinistro oltre il termine massimo di due anni stabiliti dal Codice Civile, non avrà diritto all'indennizzo.

Art. 4. - RECESSO

In caso di vendita a distanza, puoi far valere il diritto di recesso per ripensamento nel termine di 14 giorni dalla data di adesione alla Polizza, dandone comunicazione scritta alla Contraente e per conoscenza a Europ Assistance a mezzo di lettera raccomandata A/R o PEC.

Puoi scrivere, specificando nell'oggetto: "Recesso per ripensamento Luminea Pronto Casa + il tuo nome e cognome" ai seguenti indirizzi:

Per la Contraente:

- Ripensamento - Nuovi prodotti - Iren Mercato S.p.A. Via Nubi di Magellano n.30, 42123 Reggio Emilia (RE);
PEC irenmercato@pec.gruppoiren.it

Per Europ Assistance:

- Europ Assistance c/o Contracts Portfolio Management – Via del Mulino, 4 - 20057 Assago (MI);
PEC EuropAssistancelitaliaSpA@pec.europassistance.it

Art. 5. - RECESSO IN CASO DI SINISTRO

Dopo ogni denuncia di sinistro e fino al 60° giorno dal pagamento o rifiuto del pagamento, puoi recedere dalla Polizza, scrivendo ad Europ Assistance una lettera raccomandata A/R ed in copia conoscenza anche a Iren Mercato S.p.A. Il recesso è efficace trascorsi 30 giorni da quello in cui Europ Assistance ha ricevuto la tua raccomandata A/R. Europ Assistance, nei successivi quindici giorni, ti rimborsa la parte di premio relativa al periodo di rischio non corso, trattenendo le imposte.

Anche Europ Assistance può esercitare la facoltà di recedere dopo un sinistro con lo stesso preavviso di trenta giorni.

Condizioni di Assicurazione Mod. 22200

La riscossione o il pagamento dei premi venuti a scadenza dopo che hai denunciato un sinistro o qualunque altro atto tuo o di Europ Assistance non può essere interpretato come rinuncia a valersi della facoltà di recesso.

Europ Assistance si impegna a terminare la gestione dei sinistri in corso alla data di efficacia del recesso e la gestione dei sinistri che si verificano prima del recesso e denunciati dopo lo stesso purché entro i termini previsti dall'articolo "Obblighi dell'Assicurato in caso di sinistro" delle presenti Condizioni di Assicurazione.

Art. 6. - RINNOVO DELLA POLIZZA

La Polizza si rinnova tacitamente ogni anno.

Se vuoi puoi disdire la Polizza nei seguenti modi:

- tramite lettera raccomandata A.R. alla Contraente: Nuovi prodotti - Iren Mercato S.p.A. Via Nubi di Magellano n.30, 42123 Reggio Emilia (RE) e a Europ Assistance c/o Contracts Portfolio Management – Via del Mulino, 4 - 20057 Assago (MI);
- via PEC agli indirizzi irenmercato@pec.gruppouren.it e EuropAssistancelItaliaSpA@pec.europassistance.it specificando "Disdetta Luminea Pronto Casa + il tuo nome e cognome".

Dovrai inviare la disdetta almeno sessanta giorni prima della scadenza annuale della Polizza.

In occasione di ogni tacito rinnovo, Europ Assistance può modificare il Premio assicurativo annuo. In tal caso, il Premio di rinnovo ti viene comunicato almeno 90 giorni prima della scadenza annuale. Sei libero di non accettare le nuove condizioni di Premio astenendoti dal pagamento. In questo caso la Polizza si intende risolta senza necessità di dare disdetta. Se paghi il Premio, la Polizza si rinnova integralmente alle nuove condizioni proposte da Europ Assistance.

Art. 7. - PREMIO

Il premio annuo di Polizza che ti impegni a corrispondere con l'adesione alla Polizza è pari a **Euro 120,00 (R18 – Assistenza) di cui imposte Euro 10,91**.

Il Premio annuo di Polizza si riferisce ad un periodo di copertura della Polizza di un anno ed è interamente dovuto anche se ti è stato concesso il frazionamento in più rate.

Questo significa che se si verifica un sinistro sei comunque tenuto a pagare le rimanenti rate di premio fino al saldo dell'intera annualità.

La Compagnia Assicurativa delega la Contraente all'incasso del Premio.

Sul Modulo di Adesione puoi scegliere le seguenti modalità di pagamento del premio:

- a. frazionato con addebito in bolletta/conto corrente/carta di credito;
- b. unica soluzione tramite bonifico bancario/carta di credito.

a. Frazionato con addebito in bolletta/conto corrente/carta di credito;

METODO DI FRAZIONAMENTO	FREQUENZA
Addebito in bolletta Iren Mercato.	Frazionamento, in base alla fatturazione della bolletta energetica Iren Mercato fino al raggiungimento dell'importo complessivo del Premio. La prima bolletta è pari a n. 3 mensilità anticipate del Premio e sarà sempre fatturata separatamente. Le rate successive con la stessa periodicità della bolletta e sino alla concorrenza del Premio. (vedi esempio sotto)
Addebito diretto sul conto corrente o carta di credito	Il primo addebito è pari a n. 3 mensilità anticipate del Premio. Gli addebiti successivi saranno bimestrali anticipati salvo l'ultimo addebito, che in caso di mancato rinnovo, sarà mensile.

Condizioni di Assicurazione Mod. 22200

Esempio di frazionamento polizza Premio Euro [120,00 €]:
Data di decorrenza della polizza: Marzo
Periodo Copertura Prima rata: Marzo- Aprile- Maggio (30,00 €) – fatturata separatamente
Data di emissione della bolletta di fornitura: Maggio con seconda rata relativa ai mesi Giugno – Luglio (20,00 €)
Data di emissione della bolletta di fornitura: Luglio con terza rata relativa ai mesi Agosto – Settembre (20,00 €)
Data di emissione della bolletta di fornitura: Settembre con quarta rata relativa ai mesi Ottobre – Novembre (20,00 €)
Data di emissione della bolletta di fornitura: Novembre con quinta rata relativa ai mesi Dicembre – Gennaio (20,00 €)
Data di emissione della bolletta di fornitura: Gennaio con sesta rata relativa al mese di Febbraio (10,00 €)

Se scegli di corrispondere il premio in modo frazionato non dovrai pagare alcun onere aggiuntivo.

Tutte le rate di Premio devono essere pagate entro la scadenza indicata nella bolletta di fornitura di energia di Iren Mercato S.p.A. (in caso di addebito in bolletta) oppure entro la data di scadenza della fattura (in caso di addebito diretto su conto corrente o carta di credito).

In caso di mancato pagamento della prima rata del premio secondo le modalità previste, la Polizza resta sospesa dalle ore 24.00 dalla data di invio della Welcome Mail e riprende vigore dalle ore 24.00 del giorno in cui paghi la rata del premio.

Se non paghi una delle rate di premio successive alla prima, la copertura assicurativa resta sospesa dalle ore 24.00 del 15° giorno successivo a quello di scadenza della rata e riprende vigore dalle ore 24.00 del giorno del pagamento della rata/e in arretrato.

Se scegli l'addebito del premio in bolletta, ma cambi il fornitore di energia prima della scadenza annuale della Polizza, le eventuali rate residue del premio ti verranno addebitate separatamente dalla Contraente sul conto corrente che hai indicato in fase di adesione alla Polizza.

b. Unica soluzione tramite bonifico bancario/carta di credito.

PAGAMENTO UNICO	FREQUENZA
Bonifico bancario/carta di credito	Pagamento unico alla data indicata nella fattura

Per tutte le modalità di pagamento:

- In deroga a quanto previsto dall'art. 1901, comma 1 del codice civile, la copertura assicurativa ha effetto dalle ore 24.00 del giorno di invio della Welcome Mail da parte di Iren Mercato.
Questo significa che, in caso di frazionamento del premio, se si verifica un sinistro sei comunque tenuto a pagare le rimanenti rate di premio fino al saldo dell'intera annualità.
- In caso di mancato pagamento del premio di rinnovo o della prima rata del premio di rinnovo, la Polizza resta sospesa dalle ore 24.00 del 15° giorno dopo quello della scadenza e riprende vigore dalle ore 24.00 del giorno in cui paghi il premio o la rata del premio.
- In ogni caso, se alle scadenze convenute, non paghi il premio o le rate di premio successive alla prima, la Polizza è risolta di diritto ai sensi dell'art. 1901, comma 3 del Codice Civile, se Europ Assistance anche per il tramite di Iren Mercato, nel termine di sei mesi dal giorno in cui la rata è scaduta, non agisce per la riscossione. È comunque diritto di Europ Assistance chiedere il pagamento del premio relativo al periodo di assicurazione in corso e il rimborso delle spese sostenute per il recupero delle somme.

Art. 8. - ONERI FISCALI

Il premio comprende anche le imposte che non dipendono da Europ Assistance e che sei tenuto a pagare per legge.

Art. 9. - DICHIARAZIONI RELATIVE ALLE CIRCOSTANZE DEL RISCHIO

Quando aderisci alla Polizza devi verificare di aver fornito informazioni vere, esatte e complete. Qualsiasi cambiamento importante delle informazioni fornite durante il periodo di validità della Polizza, deve essere immediatamente comunicato ad Europ Assistance per il tramite della Contraente. Se non rispetti questi obblighi, puoi perdere totalmente o parzialmente il diritto all'Indennizzo/risarcimento/all'erogazione delle Prestazioni di assistenza.

Condizioni di Assicurazione Mod. 22200

Art. 10. - AGGRAVAMENTO DEL RISCHIO

Hai l'obbligo di comunicare ad Europ Assistance, per il tramite della Contraente, eventuali cambiamenti che comportano un aggravamento del rischio. L'omessa comunicazione può comportare la perdita totale o parziale del diritto all'Indennizzo/risarcimento/all'erogazione delle Prestazioni di assistenza, nonché la stessa cessazione dell'assicurazione ai sensi dell'Art. 1898 del Codice Civile.

Art. 11. - DIMINUZIONE DEL RISCHIO

Nel caso di diminuzione del rischio Europ Assistance è tenuta a ridurre il Premio, o la rata di Premio, successivo alla tua comunicazione e rinuncia al relativo diritto di recesso.

Art. 12. - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Europ Assistance quando ti fornisce le Garanzie potrebbe venire a conoscenza e utilizzare i dati di altre persone. Aderendo alla Polizza ti impegni a far conoscere a queste persone l'Informativa sul trattamento dei dati per finalità assicurative di Europ Assistance.

SEZIONE I – DESCRIZIONE DELLE GARANZIE



Che cosa è assicurato?

Art. 13. - OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE

GARANZIA ASSISTENZA

Puoi chiedere le Prestazioni relative all'invio degli artigiani (idraulico, fabbro, elettricista, falegname, tapparellista, termoidraulico) **fino a un massimo di 2 volte per ciascun tipo e per anno assicurativo.**

Puoi chiedere le Prestazioni "Invio di un tecnico riparatore elettrodomestici nelle 24h" e "Spese di albergo" **fino ad un massimo di 3 volte per ciascun tipo e per anno assicurativo.**

PRESTAZIONI

A1 INVIO DI UN IDRAULICO PER INTERVENTI IN EMERGENZA

Se hai bisogno di un idraulico a seguito di:

- allagamento,
- infiltrazione,
- mancanza d'acqua,
- mancato scarico delle acque nere,

dovuti a rottura, otturazione, guasto di tubature fisse dell'impianto idraulico, la Struttura Organizzativa invierà un idraulico, 24 ore su 24, compresi i giorni festivi.

Europ Assistance terrà a proprio carico i costi per l'uscita, la manodopera e il materiale necessario alla riparazione del danno **fino ad un massimo di Euro 400,00 per Sinistro.**

A2 INVIO DI UN FABBRO PER INTERVENTI DI EMERGENZA

Se hai bisogno di un fabbro per:

- furto/tentato furto,
- smarrimento/rottura delle chiavi,
- guasto della serratura,

che ti rendono impossibile l'accesso all'Abitazione o che abbiano compromesso la funzionalità della porta in modo tale da non garantire la sicurezza dei locali, la Struttura Organizzativa invierà un fabbro, 24 ore su 24, compresi i giorni festivi.

Europ Assistance terrà a proprio carico i costi per l'uscita, la manodopera e il materiale necessario alla riparazione del danno **fino ad un massimo di Euro 400,00 per Sinistro.**

A3 INVIO DI UN ELETTRICISTA PER INTERVENTI IN EMERGENZA

Se hai bisogno di un elettricista per mancanza di corrente elettrica in tutti i locali dell'Abitazione per guasti:

- agli interruttori di accensione,

Condizioni di Assicurazione Mod. 22200

- alle prese di corrente,
 - agli impianti di distribuzione interna,
- la Struttura Organizzativa invierà un elettricista, 24 ore su 24, compresi i giorni festivi.

Europ Assistance terrà a proprio carico i costi per l'uscita, la manodopera e il materiale necessario alla riparazione del danno **fino ad un massimo di Euro 400,00 per Sinistro.**

A4 INVIO DI UN FALEGNAME PER INTERVENTI DI RIPRISTINO

Se hai bisogno di un falegname per riparare un danno accidentale al tuo arredamento che ne impedisca il normale utilizzo, la Struttura Organizzativa provvederà a inviartelo.

Europ Assistance terrà a proprio carico i costi per l'uscita, la manodopera e il materiale d'intervento (ad esempio: viti, chiodi, cerniere, ecc.) **fino ad un massimo di Euro 400,00 per Sinistro.**

A5 INVIO DI UN TAPPARELLISTA NELLE 24 H

Se hai bisogno di un tapparellista a seguito di:

- rottura,
- guasto

del sistema di avvolgimento e delle cinghie, la Struttura Organizzativa invierà un tecnico per ripristinare il funzionamento, nelle 24 ore successive alla segnalazione, **esclusi sabato, domenica e festivi.**

Europ Assistance terrà a proprio carico i costi per l'uscita, la manodopera e il materiale necessario alla riparazione del danno **fino ad un massimo di Euro 400,00 per Sinistro.**

A6 INVIO DI UN TERMOIDRAULICO NELLE 24 H

Se hai bisogno di un termoidraulico a seguito del blocco:

- della caldaia,
- dello scaldabagno,
- del boiler,

la Struttura Organizzativa invierà un tecnico per ripristinare il funzionamento nelle 24 ore successive alla segnalazione, **esclusi sabato, domenica e festivi.**

Europ Assistance terrà a proprio carico i costi per l'uscita e la manodopera **fino ad un massimo di Euro 200,00 per Sinistro.**

A7 INVIO DI UN TECNICO RIPARATORE ELETTRODOMESTICI NELLE 24H

Se hai bisogno di un tecnico riparatore di elettrodomestici per guasti a lavatrice, lavastoviglie, frigorifero, congelatore, asciugatrice, forno, TV, home cinema, lettore blu ray/dvd fuori garanzia, la Struttura Organizzativa invierà un tecnico nelle 24 ore successive alla segnalazione, **esclusi sabato, domenica e festivi.**

Europ Assistance terrà a proprio carico i costi per l'uscita, la manodopera, il materiale necessario alla riparazione del danno e l'eventuale trasporto da e verso il centro di riparazione **fino ad un massimo di Euro 400,00 per Sinistro.**

A8 SPESE DI ALBERGO

Se a causa:

- di un incendio,
- di una esplosione,
- di uno scoppio,
- di un allagamento,
- di un furto/tentato furto

regolarmente denunciati all'Autorità competente, la tua Abitazione viene danneggiata in modo tale da non consentirti di pernottarvi, la Struttura Organizzativa, provvederà alla prenotazione ed alla sistemazione in albergo.

Europ Assistance terrà a proprio carico le spese di pernottamento e prima colazione **fino ad un massimo di Euro 500,00 per Sinistro e per nucleo familiare.**

Condizioni di Assicurazione Mod. 22200



Dove valgono le Garanzie?

Art. 14. - ESTENSIONE TERRITORIALE

La Garanzia "Assistenza" è valida per i Sinistri che si verificano in Italia, Repubblica di San Marino, Stato Città del Vaticano.



Quando cominciano le coperture e quando finiscono?

Art. 15. - DECORRENZA E DURATA

La Polizza e la copertura assicurativa avranno una durata di 12 mesi a partire dalle ore 24.00 del giorno di invio della welcome mail da parte della Contraente.

La Polizza, in mancanza di disdetta, è prorogata tacitamente di anno in anno.

- **TERMINI DI CARENZA**

Il termine di carenza è l'intervallo di tempo durante il quale non puoi richiedere le Prestazioni di assistenza.

Questo intervallo di tempo **inizia dal momento in cui hai aderito per la prima volta alla Polizza e finisce dopo 30 giorni.**

SEZIONE II – RISCHI ESCLUSI E LIMITAZIONI DELLE GARANZIE



Che cosa non è assicurato?

Art. 16. - ESCLUSIONI

Sono esclusi dalla Garanzia "Assistenza":

- i Sinistri provocati o dipendenti da dolo;
- i Sinistri provocati o dipendenti da movimenti tellurici, eruzioni vulcaniche, maremoti;
- i Sinistri provocati o dipendenti da inondazioni, allagamenti, penetrazione di acqua marina, frane, smottamenti;
- i Sinistri provocati o dipendenti da atti di guerra, invasione, occupazione militare, insurrezione, rivoluzione, confisca o requisizione;
- i Sinistri provocati o dipendenti da trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni;
- i Sinistri provocati o dipendenti da gelo, umidità, stillicidio, mancata o insufficiente manutenzione;
- tutto quanto non è espressamente indicato nelle singole Prestazioni.

Inoltre, per quanto riguarda le singole prestazioni, oltre a quanto sopra, si aggiungono le seguenti ESCLUSIONI:

Per l'**INVIO DI UN IDRAULICO PER INTERVENTI IN EMERGENZA** sono esclusi i Sinistri:

- dovuti a guasti di rubinetti e di tubature mobili collegati o meno a qualsiasi apparecchiatura (ad esempio lavatrici);
- dovuti all'interruzione della fornitura da parte dell'ente erogatore;
- dovuti alla rottura delle tubature mobili dei servizi igienico-sanitari;
- dovuti a tua negligenza.

Per l'**INVIO DI UN FABBRO PER INTERVENTI DI EMERGENZA** sono esclusi i Sinistri **dovuti a tua negligenza.**

Per l'**INVIO DI UN ELETTRICISTA PER INTERVENTI IN EMERGENZA** sono esclusi i Sinistri:

- dovuti a corto circuito per falsi contatti provocati da te;
- dovuti all'interruzione della corrente elettrica da parte dell'ente erogatore;
- dovuti a guasti al cavo di alimentazione dei locali dell'Abitazione a monte e a valle del contatore.

Per l'**INVIO DI UN FALEGNAME PER INTERVENTI DI RIPRISTINO** sono esclusi:

- i danni estetici (es. *rigature, graffi, scalfitture, etc.*);
- il costo e la fornitura di pezzi di ricambio (es. cassetti, ante, ripiani, maniglie, etc.);
- qualsiasi intervento relativo agli elettrodomestici;
- i danni conseguenti a deperimento, logoramento, corrosione, usura in genere, vetustà;
- i danni verificatisi in occasione di montaggi e smontaggi;
- i danni dei quali deve rispondere per legge o per contratto il fornitore/venditore del bene.

Condizioni di Assicurazione Mod. 22200

Per l'INVIO DI UN TAPPARELLISTA NELLE 24H sono escluse le spese per gli interventi di muratura.

Per l'INVIO DI UN TERMOIDRAULICO NELLE 24H sono esclusi i costi relativi al materiale necessario alla riparazione.

Per l'INVIO DI UN TECNICO RIPARATORE ELETTRODOMESTICI NELLE 24H sono esclusi gli elettrodomestici coperti dalla garanzia del costruttore o del venditore che, per le riparazioni seguono le procedure della garanzia in essere.

Per le SPESE DI ALBERGO sono escluse le spese diverse da pernottamento e prima colazione.



Ci sono limiti di copertura?

Art. 17. - SANZIONI INTERNAZIONALI

Le "Sanzioni Internazionali" indicano l'insieme delle disposizioni nazionali e internazionali che regolano gli embarghi, gli individui e le entità sanzionate, il finanziamento del terrorismo e le restrizioni commerciali adottate da: i) Nazioni Unite; (ii) Unione Europea; (iii) Stati Uniti d'America, principalmente attraverso l'Office of Foreign Assets Control del Dipartimento del Tesoro degli Stati Uniti; (iv) Regno Unito e (v) giurisdizioni nazionali che disciplinano le presenti Condizioni di Assicurazione. Europ Assistance Italia S.p.A. non è tenuta a fornire alcuna copertura assicurativa, né a liquidare sinistri, né a fornire prestazioni o servizi descritti nelle Condizioni di Assicurazione se questo la espone a qualsiasi sanzione, divieto o restrizione ai sensi delle risoluzioni delle Nazioni Unite o delle sanzioni commerciali o economiche, leggi o regolamenti dell'Unione Europea, degli Stati Uniti d'America, del Regno Unito o di giurisdizioni nazionali applicabili che disciplinano le presenti Condizioni di Assicurazione.

Questa clausola prevarrà su qualsiasi clausola contraria eventualmente contenuta in queste Condizioni di Assicurazione.

Per ulteriori dettagli puoi di visitare:

<https://www.europassistance.it/contenuti-utili/international-regulatory-information-links>

La copertura assicurativa non è operante nei seguenti Paesi: **Siria, Corea del Nord, Iran, Venezuela, Bielorussia, Russia, Birmania (Myanmar), Afghanistan** e nelle seguenti Regioni: **Crimea, Donetsk e Lugansk.**

Attenzione!

Se sei una "United States Person" e sei a Cuba, per poter avere l'assistenza, Indennizzi/Risarcimenti previsti in Polizza devi dimostrare ad Europ Assistance Italia S.p.A. di essere a Cuba rispettando le leggi USA.

Senza l'autorizzazione al tuo soggiorno a Cuba Europ Assistance Italia S.p.A. non può fornire l'assistenza e riconosciuti Indennizzi/Risarcimenti.

Art. 18. - LIMITAZIONI DELLE GARANZIE

• LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA'

Europ Assistance non assume responsabilità per danni:

- causati dall'intervento delle Autorità del Paese nel quale è prestata l'assistenza,
- conseguenti ad ogni altra circostanza fortuita ed imprevedibile.

Si precisa inoltre che l'operatività delle prestazioni è comunque soggetta alle limitazioni e ai provvedimenti imposti dalle Autorità governative, locali e sanitarie.

SEZIONE III – OBBLIGHI DELL'ASSICURATO E DI EUROP ASSISTANCE



Che obblighi hai e che obblighi ha l'impresa?

Art. 19. - OBBLIGHI DELL'ASSICURATO IN CASO DI SINISTRO

In caso di Sinistro devi prendere immediatamente contatto con la Struttura Organizzativa telefonando ai seguenti numeri:

- 800.77.53.91 valido per telefonate dall'Italia
 - 02.58.24.62.59 valido per telefonate dall'Italia e dall'estero
- oppure
- Utilizzando il seguente QR CODE



Condizioni di Assicurazione Mod. 22200

Se non puoi contattare subito la Struttura Organizzativa perché non ne hai la possibilità devi farlo appena possibile e comunque sempre prima di prendere qualsiasi iniziativa personale.

Se non rispetti gli obblighi relativi alla denuncia del Sinistro, puoi perdere il diritto totale o parziale alle Prestazioni di Assistenza. In questo caso si applica l'art. 1915 del Codice Civile.

Art. 1915 Codice Civile italiano: *l'articolo spiega cosa succede all'Assicurato se non denuncia il sinistro al suo assicuratore nei tempi in cui lo ha richiesto.*

L'assicuratore è tenuto a indennizzare l'assicurato di una somma pari al danno che l'Assicurato ha subito.

Se l'Assicurato si comporta volutamente in modo da causare o aggravare il danno, l'assicuratore può non pagarlo.

Se l'Assicurato causa o aggrava involontariamente il danno, l'assicuratore può pagarlo di meno.

Condizioni di Assicurazione Mod. 22200

COME RICHIEDERE ASSISTENZA

Per ricevere le prestazioni di Assistenza, puoi telefonare alla Struttura Organizzativa di Europ Assistance che è in funzione 24 ore su 24, La Struttura Organizzativa ti darà tutte le informazioni per intervenire o ti indicherà 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 ai numeri:

dall'Italia 800.77.53.91
dall'Italia o dall'estero (+39) 02.58.24.62.59

In alternativa puoi contattare la Struttura Organizzativa tramite il seguente **QR CODE**



Dovrai dare le seguenti informazioni:

- Tipo di intervento richiesto;
- nome e cognome;
- indirizzo del luogo in cui ti trovi;
- recapito telefonico.

Se non puoi telefonare alla Struttura Organizzativa, puoi inviare: un fax al numero 02.58477201

Condizioni di Assicurazione Mod. 22200

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 – Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI); fax: 02.58.47.71.28 – pec: reclami@pec.europassistance.it - e-mail: ufficio.reclami@europassistance.it.

Eventuali reclami riguardanti la distribuzione assicurativa devono essere inoltrati per iscritto al seguente indirizzo: Gestione Clienti – Nuovi prodotti - Iren Mercato S.p.A. Via Nubi di Magellano 30, 42123 REGGIO EMILIA– Pec: irenmercato@pec.gruppofiren.it - e-mail: reclami.luminea@irenmercato.it

Se non sei soddisfatto dell'esito del reclamo o se non ricevi riscontro nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrai rivolgerti all'IVASS (Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni) - Servizio Tutela del Consumatore - via del Quirinale, 21 - 00187 Roma, fax: 06.42.13.32.06, pec: ivass@pec.ivass.it, corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato da Europ Assistance. In questi casi e per i reclami che riguardano l'osservanza della normativa di settore da presentarsi direttamente all'IVASS, nel reclamo devi indicare:

- 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 ad Europ Assistance Italia 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.

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

- **Mediazione:** interpellando un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito www.giustizia.it (Legge 9/8/2013 n. 98);
- **Negoziazione assistita:** tramite richiesta del proprio avvocato ad Europ Assistance Italia S.p.A.

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 controversie relative alla determinazione e stima dei danni, è necessario ricorrere alla perizia contrattuale ove prevista dalle Condizioni di Assicurazione per la risoluzione di tale tipologia di controversie. La domanda di attivazione della perizia contrattuale o di arbitrato dovrà essere indirizzata a: Ufficio Liquidazione Sinistri – Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI), a mezzo Raccomandata A.R. oppure pec: all'indirizzo 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 Assicurazione per la risoluzione di tale tipologia di controversie. La domanda di attivazione della perizia contrattuale o di arbitrato dovrà essere indirizzata a: Ufficio Liquidazione Sinistri – Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI), a mezzo Raccomandata A.R. oppure pec: all'indirizzo sinistri@pec.europassistance.it. L'arbitrato si svolgerà presso la sede dell'Istituto di medicina legale più vicino al tuo luogo di residenza.

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.

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere puoi 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).

INFORMATIVA PRIVACY

COSA SONO I DATI PERSONALI E COME VENGONO UTILIZZATI DA EUROP ASSISTANCE ITALIA S.P.A.

Informativa sul trattamento dei dati per finalità assicurative
(ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali)

I **Dati personali** sono le informazioni che riguardano una persona e che permettono di riconoscerla tra altre persone. Sono Dati personali, ad esempio, il nome e cognome, il numero di carta di identità o di passaporto, le informazioni relative allo stato di salute, come la malattia o l'infortunio, le informazioni relative a reati e condanne penali.

Esistono norme¹ che tutelano i Dati personali per proteggerli da utilizzi non corretti. Europ Assistance Italia, quale Titolare del Trattamento, rispetta queste norme e, anche per questo motivo, desidera informarti su cosa fa dei Tuoi Dati personali.

Se quanto è descritto in questa Informativa non è sufficiente o desideri far valere un diritto previsto dalla normativa, puoi scrivere al **Responsabile della protezione dei dati** presso Europ Assistance Italia - Ufficio Protezione Dati – Via del Mulino, 4 - 20057 Assago (MI) o via mail a UfficioProtezioneDati@europassistance.it

Perché Europ Assistance Italia utilizza i Tuoi Dati personali e cosa succede se non li fornisci

Europ Assistance Italia utilizza i Tuoi Dati personali, per le seguenti *finalità assicurative*:

- svolgere l'attività che è prevista dalla Convenzione ovvero per fornire le PRESTAZIONI e GARANZIE; svolgere l'attività assicurativa ovvero ad esempio proporre e gestire la Convenzione, raccogliere i premi, riassicurarsi, fare attività di controllo e statistiche: i Tuoi Dati comuni, che potrebbero essere anche relativi alla Tua posizione (geolocalizzazione), vengono trattati per adempimento contrattuale; nel processo di preventivazione e acquisto online di alcune Polizze e in alcuni processi di gestione di PRESTAZIONI e GARANZIE vengono usati *processi decisionali automatizzati*².
- svolgere l'attività assicurativa, prevenire e individuare le frodi, intraprendere azioni legali e comunicare alle Autorità possibili reati, recuperare i crediti, effettuare comunicazioni infragruppo, tutelare la sicurezza del patrimonio aziendale (ad es: degli edifici e degli strumenti informatici), sviluppare soluzione informatiche, processi e prodotti: i Tuoi Dati, vengono trattati per interesse legittimo della compagnia e di terzi;
- svolgere l'attività che è prevista dalla legge, come ad esempio la conservazione dei documenti di Polizza e di sinistro; rispondere alle richieste delle autorità, come ad esempio dei Carabinieri, dell'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS): i Tuoi Dati vengono trattati per adempimento di legge o regolamentari.

Se non fornisci i Tuoi Dati personali Europ Assistance Italia non potrà svolgere l'attività per le *finalità assicurative* e quindi non potrà neppure fornire le PRESTAZIONI e GARANZIE.

Come Europ Assistance Italia utilizza i Tuoi Dati personali e a chi li comunica

Europ Assistance Italia, attraverso suoi dipendenti, collaboratori ed anche soggetti/società esterni,³ utilizza i Dati personali che ha ottenuto da Te o da altre persone (come, ad esempio, dalla Contraente della Convenzione, da un tuo parente o dal medico che ti ha curato, da un compagno di viaggio o da un fornitore) sia su carta sia con il computer o app.

Per le *finalità assicurative* Europ Assistance Italia potrà comunicare i Tuoi Dati personali, se necessario, a soggetti privati e pubblici che operano nel settore assicurativo ed altri soggetti che sono coinvolti nella gestione dei rapporti con te in essere o che svolgono compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa⁴.

Europ Assistance Italia, in base alla attività che deve svolgere, potrà usare i Tuoi Dati personali in Italia e all'estero e comunicarli anche a soggetti con sede in Stati che si trovano al di fuori dell'Unione Europea e che potrebbero non garantire un livello di

¹ Il Regolamento Europeo sul Trattamento dei Dati personali UE 2016/679 (di seguito Regolamento Privacy) e la normativa italiana primaria e secondaria

² Per processo decisionale automatizzato si intende quel processo di gestione che non prevede l'intervento di un operatore: tale processo ha tempi di gestione più brevi. Se vuoi richiedere l'intervento di un operatore in relazione all'acquisto di polizze puoi chiamare o scrivere al Servizio Clienti, in relazione alle Prestazioni puoi chiamare la Struttura Organizzativa e per le Garanzie puoi scrivere alla Liquidazione Sinistri ai contatti presenti sul sito www.europassistance.it e sulla Polizza.

³ Questi soggetti, ai sensi del Regolamento Privacy, vengono designati Responsabili e/o persone autorizzate al trattamento, o operano quali Titolari autonomi o Contitolari, e svolgono compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa. Sono ad esempio: 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, soccorsi stradali, periti, autofficine, centri di demolizione di autoveicoli, strutture sanitarie, società di liquidazione dei sinistri 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.

⁴ Alla Contraente della Convenzione, altre filiali di Europ Assistance, Società del Gruppo Generali e altri soggetti quali ad esempio intermediari assicurativi (agenti, brokers, subagenti, banche); compagnie di coassicurazione o di riassicurazione; avvocati, medici, consulenti e altri professionisti; fornitori come carrozzerie, soccorritori, demolitori, strutture sanitarie, società che gestiscono i sinistri, altre società che forniscono servizi informatici, telematici, finanziari, amministrativi, di archiviazione, di mailing, di profilazione e che rilevano il grado di soddisfazione dei clienti. Le informative sul trattamento dei dati dei soggetti privati e pubblici che operano nel settore assicurativo e degli altri soggetti che svolgono compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa che agiscono quali Titolari del Trattamento si trovano presso gli stessi (es presso i fornitori) e/o su www.europassistance.it.

INFORMATIVA PRIVACY

protezione adeguato secondo la Commissione Europea. In questi casi, il trasferimento dei Tuoi Dati personali verso soggetti al di fuori dell'Unione Europea avverrà con le opportune ed adeguate garanzie in base alla legge applicabile. Hai il diritto di ottenere le informazioni relative al trasferimento dei Tuoi Dati personali fuori dalla Unione Europea contattando l'Ufficio Protezione Dati. Europ Assistance Italia non renderà accessibili al pubblico i Tuoi Dati personali.

Per quanto tempo Europ Assistance Italia conserva i Tuoi Dati personali

Europ Assistance Italia conserva i Tuoi Dati personali per tutto il tempo necessario alla gestione delle finalità sopra indicate secondo quanto previsto dalla normativa o, se mancante, in base ai tempi che di seguito vengono riportati.

- I Dati personali contenuti nei contratti di assicurazione, trattati di assicurazione e contratti di coassicurazione, fascicoli di sinistro e contenzioso, vengono conservati per 10 anni dalla ultima registrazione ai sensi delle disposizioni del Codice Civile o per ulteriori 5 anni ai sensi delle disposizioni regolamentari assicurative.
- I Dati personali comuni raccolti in qualsiasi occasione (ad esempio stipula di una Polizza, richiesta di un preventivo..) accompagnati da consenso/rifiuto del consenso per le promozioni commerciali e la profilazione vengono conservati senza scadenza, così come le evidenze delle relative modifiche da Te apportate nel corso del tempo al consenso/rifiuto. Rimane fermo il Tuo diritto ad opposti in ogni momento a tali trattamenti e a richiedere la cancellazione dei Tuoi dati laddove non sussistano condizioni contrattuali o normative che prevedano la necessaria conservazione.
- I Dati personali raccolti a seguito dell'esercizio dei diritti degli interessati vengono conservati per 10 anni dall'ultima registrazione ai sensi delle disposizioni del Codice Civile
- I Dati personali di soggetti che hanno frodato o tentato di frodare vengono conservati anche oltre il termine di 10 anni.

In generale, per tutto quanto non espressamente specificato, si applica il termine di conservazione decennale previsto dall'articolo 2220 del Codice Civile o altro specifico termine previsto dalla normativa in vigore.

Quali sono i Tuoi diritti a tutela dei Tuoi Dati personali

In relazione al trattamento dei Tuoi Dati personali hai i seguenti diritti: accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, portabilità, revoca, opposizione che potrai far valere con le modalità riportate nel successivo paragrafo "Come puoi fare per far valere i Tuoi diritti a tutela dei Tuoi dati personali". Hai il diritto di presentare un reclamo al Garante per la Protezione dei dati personali e puoi trovare maggiori informazioni sul sito www.garanteprivacy.it.

Come puoi fare per far valere i Tuoi diritti a tutela dei Tuoi dati personali

- Per conoscere quali sono i Tuoi Dati personali utilizzati da Europ Assistance Italia (diritto di accesso);
- per chiedere di rettificare (aggiornare, modificare) o, se possibile, cancellare, limitare ed esercitare il diritto di portabilità sui Tuoi Dati personali trattati presso Europ Assistance Italia;
- per opposti al trattamento dei Tuoi Dati personali basato sull'interesse legittimo del titolare o di un terzo salvo che il titolare o il terzo dimostri la prevalenza di detti interessi legittimi rispetto ai Tuoi oppure tale trattamento sia necessario per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; per opposti al trattamento dei Tuoi Dati personali per finalità di marketing diretto
- se il trattamento che ha posto in essere il Titolare si basa sul suo consenso, per revocare il consenso prestato, fermo restando che la revoca del consenso precedentemente prestato non toglie liceità al trattamento effettuato prima della revoca,

in qualsiasi momento puoi scrivere a:

Ufficio Protezione Dati - Europ Assistance Italia SpA – Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI),
anche via mail: UfficioProtezioneDati@europassistance.it

Modifiche e aggiornamenti dell'Informativa

Anche in considerazione di futuri cambiamenti che potranno intervenire sulla normativa privacy applicabile, Europ Assistance Italia potrà integrare e/o aggiornare, in tutto o in parte, la presente Informativa. Resta inteso che qualsiasi modifica, integrazione o aggiornamento sarà comunicato in conformità alla normativa vigente anche a mezzo di pubblicazione sul sito internet www.europassistance.it dove potrai anche trovare maggiori informazioni sulle politiche in materia di protezione dei dati personali adottate da Europ Assistance Italia.

ALLEGATO A - GLOSSARIO

ALLEGATO A - GLOSSARIO

ABITAZIONE: Il fabbricato indicato nel Modulo di Adesione, situato in Italia, Repubblica di San Marino o Stato Città del Vaticano, sempreché non sia esercizio commerciale o altro immobile non assimilabile ad una struttura residenziale.

ASSICURATO (a cui ci rivolgiamo con il “Tu”): la persona fisica, residente e domiciliata in Italia, Repubblica di San Marino o Stato Città del Vaticano, cliente della Contraente o delle società controllate dalla Contraente, il cui nominativo sia riportato sul Modulo di Adesione, che abbia aderito alla Polizza sottoscrivendo il Modulo stesso.

CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE: clausole della Convenzione che contengono: le Condizioni Generali di Assicurazione per l'Assicurato, la descrizione delle Garanzie, i rischi esclusi e le limitazioni delle Garanzie e gli obblighi dell'Assicurato e di Europ Assistance.

CONTRAENTE: IREN MERCATO S.p.A. con sede in Via Nubi di Magellano n.30, 42123 Reggio Emilia (RE) – C.F. 01178580997 e P.IVA 02863660359

CONVENZIONE: il contratto tra Europ Assistance e la Contraente, stipulato per conto dei clienti della Contraente e avente per oggetto le Garanzie descritte nelle Condizioni di Assicurazione. La Convenzione è composta dalle Norme che regolano la Convenzione in generale, dalle Condizioni di Assicurazione e dal Modulo di Adesione.

DANNO ACCIDENTALE: la distruzione totale o parziale, causato da un improvviso evento esterno che abbia comportato un danno esteriormente visibile o che ne impedisca l'uso o il funzionamento.

EUROP ASSISTANCE: la compagnia di assicurazione e cioè, Europ Assistance Italia S.p.A. – Sede sociale, Direzione e Uffici: Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI) – Indirizzo posta elettronica certificata (PEC): EuropAssistanceItaliaSpA@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.

GARANZIA: la copertura assicurativa descritta nelle Condizioni di Assicurazione.

INDENNIZZO: la somma di denaro dovuta da Europ Assistance all'Assicurato in caso di sinistro.

MASSIMALE: la somma massima che Europ Assistance paga in caso di sinistro.

MODULO DI ADESIONE: il documento che firma l'Assicurato e che contiene i suoi dati anagrafici, l'importo del premio dallo stesso dovuto, le modalità di pagamento del Premio, la dichiarazione che l'Assicurato ha ricevuto tutta la documentazione precontrattuale e l'elenco delle Garanzie.

NORME CHE REGOLANO LA CONVENZIONE IN GENERALE: Clausole della Convenzione che disciplinano gli obblighi a carico della Contraente e di Europ Assistance.

NUCLEO FAMILIARE: fratello/sorella, figlio/figlia, marito/moglie o convivente non sposato, partner dell'unione civile, genitore, parenti o affini dell'Assicurato che, alla data del Sinistro, abitano negli stessi locali come risulta dal certificato di stato di famiglia.

POLIZZA: il documento costituito dalle Condizioni di Assicurazione e dal Modulo di Adesione.

PREMIO: la somma dovuta ad Europ Assistance.

PRESTAZIONE: l'aiuto materiale dato all'Assicurato nel momento del bisogno dalla Struttura Organizzativa di Europ Assistance per un sinistro previsto dalla Garanzia assistenza.

RISCHIO: la probabilità che si verifichi il sinistro.

SIMPLO: documento che prova la Convenzione e che disciplina i rapporti tra Europ Assistance e la Contraente

SINISTRO: il verificarsi dell'evento dannoso per il quale è prestata la Garanzia.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA: la struttura di Europ Assistance Italia S.p.A. – Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI), costituita da responsabili, personale (medici, tecnici, operatori), attrezzature e presidi (centralizzati e non) in funzione 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno, che provvede al contatto telefonico con l'Assicurato, all'organizzazione ed erogazione delle Prestazioni di assistenza previste nelle Condizioni di Assicurazione.