



# ProTechT

## CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE COMPRESIVE DEL GLOSSARIO E DELL'INFORMATIVA SULLA PRIVACY

**PRIMA DELLA SOTTOSCRIZIONE LEGGERE ATTENTAMENTE IL SET INFORMATIVO  
DOCUMENTO REDATTO SULLA BASE DELLE LINEE GUIDA "CONTRATTI SEMPLICI E CHIARI"**

**contratto di assicurazione  
per i dispositivi elettronici**

edizione 09/2020



Inter Partner Assistance S.A.  
Compagnia di Assicurazioni e Riassicurazioni  
Rappresentanza Generale per l'Italia - Via Carlo Pesenti 121 - 00156 Roma - Tel.06/42118.1  
Sede legale Bruxelles - Avenue Louise 166 - Capitale sociale € 61.702.613 interamente versato - 100% AXA Partners Holding S.A.  
N. Iscrizione all'Albo Imprese di Assicurazioni e Riassicurazioni I.00014 - Autorizzazione Ministeriale n. 19662 del 19.10.1993  
Registro delle Imprese di Roma RM - Numero REA 792129 - Part. I.V.A. 04673941003 - Cod. Fisc. 03420940151



## INDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>GLOSSARIO .....</b>                                      | <b>2</b>  |
| <b>NORME CHE REGOLANO IL CONTRATTO IN GENERALE .....</b>    | <b>8</b>  |
| <b>CHE COSA È ASSICURATO .....</b>                          | <b>10</b> |
| <b>CHE COSA NON È ASSICURATO .....</b>                      | <b>16</b> |
| <b>COSA FARE IN CASO DI SINISTRO .....</b>                  | <b>20</b> |
| <b>INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI .....</b> | <b>25</b> |

## GLOSSARIO

### GLOSSARIO - PROTEZIONE DISPOSITIVI ELETTRONICI

|   |   |
|---|---|
| <b><u>Accessori:</u></b>                            | oggetti quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, caricatori, custodie protettive, auricolari, forniti nella confezione assieme al bene Assicurato al momento dell'acquisto o acquistati nuovi (assieme al Bene assicurato o meno).   |
| <b><u>Assicurato:</u></b>                           | il Contraente ed il suo Nucleo Familiare.   |
| <b><u>Beni assicurati/Beni:</u></b>                 | i Dispositivi Elettronici indicati nell'elenco puntuale, coperti dalle garanzie di polizza.   |
| <b><u>Carenza (Periodo di):</u></b>                 | periodo che intercorre fra la data di decorrenza della Polizza/identificazione del Bene in polizza, e l'effettiva possibilità di utilizzare la copertura.   |
| <b><u>Centrale Operativa:</u></b>                   | la Centrale Operativa di INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. – Rappresentanza Generale per l'Italia, Via Carlo Pesenti 121 - 00156 Roma, costituita da risorse umane ed attrezzature, in funzione 24 ore su 24 e tutti i giorni dell'anno, che provvede a garantire il contatto telefonico con l'Assicurato, organizzare gli interventi sul posto ed erogare, con costi a carico della Società, le prestazioni di assistenza previste in Polizza.   |
| <b><u>Codice IMEI:</u></b>                          | acronimo di International Mobile Equipment Identity, codice univoco identificativo di ciascun cellulare/smartphone.   |
| <b><u>Contraente:</u></b>                           | il soggetto che stipula l'assicurazione.  |
| <b><u>Costi di riparazione:</u></b>                 | costi necessari per le spese di chiamata del tecnico, la diagnostica del danno, i materiali, la logistica e la manodopera per la riparazione del componente o dei componenti che hanno subito il Danno Accidentale o da Liquido.  |
| <b><u>Danno a ccidentale:</u></b>                   | il danno con rottura chiaramente visibile, causato da azione fortuita ed esterna (non derivante da difetto, guasto o provocato deliberatamente da qualcuno), che pregiudichi il corretto funzionamento del Bene Assicurato.   |
| <b><u>Danno da liquido:</u></b>                     | corrosione di uno o più componenti del bene a causa di un azione fortuita ed esterna, che pregiudichi il corretto funzionamento del Bene Assicurato.  |
| <b><u>Danno estetico:</u></b>                       | danno non strutturale che non influisce sulla funzionalità del Bene Assicurato, come a titolo esemplificativo ma non esaustivo graffi, ammaccature e segni causati da usura.  |
| <b><u>Dispositivo elettronico:</u></b>              | dispositivo elettronico di proprietà dell'Assicurato o di suo familiare convivente, utilizzato esclusivamente per uso personale dell'Assicurato e presente sull'elenco puntuale di seguito specificato:<br>A. Telefoni cellulari / smartphone<br>B. Computer portatili: laptop / notebook<br>C. Tablet<br>Sono esclusi i dispositivi elettronici di proprietà aziendale utilizzati dall'Assicurato anche o esclusivamente per scopi professionali o commerciali.                    |
| <b><u>Dispositivo ricondizionato (Grado A):</u></b> | Dispositivo funzionante, in buone condizioni, con SIM non bloccata e confezionato in una scatola neutra. Questo dispositivo è già stato utilizzato e poi rinnovato dopo un rigoroso processo di sanificazione, recupero e messa a punto. Può riportare lievi imperfezioni (appena visibili ad occhio nudo).   |
| <b><u>Dispositivo sostitutivo:</u></b>              | il dispositivo sostitutivo fornito a seguito di sinistro, in caso di furto, danno non riparabile o la cui riparazione risulti antieconomica, da parte del Fornitore autorizzato dalla Società. Il bene assicurato viene sostituito con un prodotto sostitutivo di pari caratteristiche, nuovo o ricondizionato (grado A). Qualora il medesimo modello di Bene non fosse più disponibile, il Bene verrà sostituito con uno di pari specifiche tecniche e caratteristiche funzionali. |
| <b><u>Estero:</u></b>                               | tutti i paesi del Mondo, esclusa l'Italia.  |
| <b><u>Fornitore autorizzato:</u></b>                | fornitore di servizi di assistenza e riparazione, per i Dispositivi elettronici elencati, autorizzato dalla Società.  |

|  |   |
|--|---|
| <b><u>Franchigia:</u></b>                | la parte di danno che resta a carico dell'Assicurato.   |
| <b><u>Furto:</u></b>                     | il reato previsto all'art. 624 del Codice Penale, commesso da chiunque si impossessi della cosa mobile altrui, sottraendola a chi la detiene, al fine di trarne profitto per sé o per altri.  |
| <b><u>Guasto:</u></b>                    | Il guasto improvviso e impreveduto di qualsiasi componente del Bene Assicurato derivante da un permanente difetto meccanico, elettrico o elettronico, che causa l'interruzione improvvisa della sua funzione.   |
| <b><u>Indennizzo:</u></b>                | la somma dovuta ai sensi di polizza dalla Società in caso di sinistro.  |
| <b><u>Italia:</u></b>                    | il territorio della Repubblica Italiana, la Repubblica di San Marino e lo Stato della Città del Vaticano.   |
| <b><u>Nucleo Familiare:</u></b>          | l'insieme delle persone legate da vincolo coniugale, di parentela o di fatto conviventi con l'Assicurato e risultanti dallo Stato di Famiglia.  |
| <b><u>Polizza:</u></b>                   | il documento che prova l'assicurazione.   |
| <b><u>Premio:</u></b>                    | la somma dovuta dal Contraente alla Società.  |
| <b><u>Prezzo di acquisto:</u></b>        | valore del Bene Assicurato nuovo al momento dell'acquisto, incluse le tasse, come da Prova di acquisto.   |
| <b><u>Prova di acquisto:</u></b>         | lo scontrino/ fattura emesso da un rivenditore professionale, contenente le seguenti informazioni: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nome dell'assicurato o del componente del suo nucleo familiare (se disponibile)</li> <li>- Data di acquisto</li> <li>- Descrizione della marca, del modello e dell'IMEI nel caso di smartphone, se disponibile</li> <li>- Prezzo di acquisto originale</li> <li>- Nome e indirizzo del rivenditore professionale</li> </ul> |
| <b><u>Riparazione antieconomica:</u></b> | Costo della Riparazione che eccede il costo di Sostituzione del Bene Assicurato.  |
| <b><u>Sinistro:</u></b>                  | il verificarsi dell'evento dannoso, futuro ed incerto, per il quale è prestata l'assicurazione.   |
| <b><u>Società:</u></b>                   | INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. Rappresentanza generale per l'Italia – Via Carlo Pesenti 121 - 00156 – Roma   |
| <b><u>Usura:</u></b>                     | inevitabile deterioramento del Bene assicurato derivante dal normale uso.   |
| <b><u>Viaggio:</u></b>                   | il viaggio, il soggiorno o la locazione, risultante dal relativo contratto o documento di viaggio, oltre 50 Km dal domicilio dell'Assicurato in Italia.   |

## GLOSSARIO – CYBER RISK

|  |  |
|--|--|
| <b>Acquisti on-line/e-commerce:</b>        | tutti i contratti aventi a oggetto beni stipulati tra un professionista e un consumatore nell'ambito di un sistema di vendita a distanza organizzato dal professionista, nei quali il soggetto che effettua l'acquisto sia una persona fisica che, in relazione ai contratti agisce per scopi non riferibili all'attività professionale eventualmente svolta. Il bene deve essere consegnato tramite corriere espresso ovvero con sistemi simili che permettano la tracciabilità della spedizione. |
| <b>Anno assicurativo:</b>                  | periodo calcolato in anni interi a partire dalle ore 24.00 della data di effetto.  |
| <b>Arbitrato:</b>                          | le spese dell'arbitro sostenute dall'Assicurato qualora sia incaricato per la decisione di controversie previste dalla polizza.  |
| <b>Assistenza stragiudiziale:</b>          | l'attività svolta al fine di ottenere il componimento bonario della vertenza prima dell'inizio dell'azione giudiziaria.  |
| <b>Carenza (Periodo di):</b>               | periodo che intercorre fra la data di decorrenza della singola adesione e l'effettiva possibilità di utilizzare la copertura.  |
| <b>Contraente/Assicurato:</b>              | il soggetto che stipula l'assicurazione.   |
| <b>Controversia:</b>                       | s'intende il primo atto scritto dal quale deriva in capo all'assicurato la necessità di assistenza legale.   |
| <b>Cose:</b>                               | gli oggetti materiali  |
| <b>Cyberbullismo:</b>                      | tipo di attacco continuo, ripetuto, offensivo e sistematico attuato verso qualcuno<br>mediante gli strumenti della rete.   |
| <b>Danni:</b>                              | i danni risarcibili ai sensi di Legge in conseguenza di morte o lesioni personali e/o distruzione o deterioramento di cose.  |
| <b>Dati d'autenticazione:</b>              | i dati di login, la password, l'indirizzo IP, l'indirizzo e-mail, i dati delle carte di credito, debito o pagamento.   |
| <b>Dati d'identificazione:</b>             | tutti i Documenti identificativi personali, comprese le generalità ed il numero di telefono.   |
| <b>Documenti identificativi personali:</b> | carta d'identità, patente di guida, passaporto, o altro documento attestante l'identità dell'intestatario e riconosciuto dalle Autorità Giudiziarie.   |
| <b>Fatto generatore:</b>                   | il fatto, l'inadempienza o la violazione di norme che dà origine alla controversia.  |
| <b>Flooding:</b>                           | intervento informatico che attraverso la creazione di nuovi contenuti internet, minimizza la visibilità del contenuto pregiudizievole. Nel caso di contenuti pubblicati su Social Network/Siti internet, l'intervento è possibile solo al fine di contrastarne la visibilità sui motori di ricerca esterni.  |
| <b>Furto d'Identità Digitale:</b>          | acquisizione, da parte di terzi, con artificio o raggirò realizzato per mezzo di internet, di dati d'identificazione o autenticazione dell'Assicurato, al fine di realizzare una condotta fraudolenta o pregiudizievole o, comunque illecita, in danno dell'Assicurato.  |
| <b>Garanzia:</b>                           | la copertura assicurativa, per la quale, in caso di sinistro, AXA Assistance procede all'indennizzo del danno subito dall'Assicurato e per la quale sia stato pagato il relativo premio.   |
| <b>Gioielli e preziosi:</b>                | oggetti d'oro e di platino o montati su detti metalli, pietre preziose, coralli, perle naturali e di coltura, etc., nonché orologi da polso o da taschino anche in metallo non prezioso.   |
| <b>Imputazione Colposa:</b>                | per aver commesso il fatto a causa di negligenza, imprudenza, inosservanza di leggi e/o regolamenti.   |
| <b>Imputazione Dolosa:</b>                 | per aver commesso volontariamente il reato / fatto imputato.   |
| <b>Indennizzo</b>                          | la somma dovuta da AXA Assistance in caso di sinistro.   |
| <b>Lesione della reputazione on-line:</b>  | offesa recata al decoro, all'onore o alla reputazione dell'Assicurato, o diffusione illecita di dati personali, comuni o sensibili, dell'Assicurato,   |

comprovate con idonei mezzi di prova quali ad esempio: scritti, video, fotografie, contenuti audio, o commenti su Social Network/Siti Internet. Relativamente all'ambito penale la garanzia opera esclusivamente per i delitti contro l'onore previsti dal Codice Penale italiano, nello specifico l'ingiuria (Art. 594 c.p.) e la diffamazione (Art. 595 c.p.).

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Massimale:</b>                  | la somma massima, stabilita nella polizza, garantita dalla Società in caso di sinistro.   |
| <b>Metallo prezioso:</b>           | oro e platino.  |
| <b>Nucleo Familiare:</b>           | l'insieme delle persone legate da vincolo coniugale, di parentela o di fatto con l'Assicurato risultanti dallo Stato di Famiglia.                                       |
| <b>Parti:</b>                      | il Contraente e la Società.   |
| <b>Polizza:</b>                    | il documento che prova il contratto di assicurazione.   |
| <b>Premio:</b>                     | la somma dovuta dal Contraente alla Società.  |
| <b>Professionista:</b>             | la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale.                               |
| <b>Sinistro:</b>                   | l'insorgere della controversia derivante dal fatto generatore.  |
| <b>Social Network:</b>             | comunità virtuali sorte per facilitare le relazioni intersoggettive e quindi scambiare informazioni, amicizie, contatti.  |
| <b>Società/AXA Assistance:</b>     | Inter Partner Assistance SA – Rappresentanza Generale per l'Italia  |
| <b>TAR:</b>                        | Tribunale Amministrativo Regionale.   |
| <b>Transazione:</b>                | accordo con il quale le Parti, facendosi reciproche concessioni, pongono fine ad una lite tra di loro insorta o la prevengono.  |
| <b>Tutela Legale:</b>              | l'assicurazione di Tutela Legale ai sensi del D.Lgs. n. 209/2005 (artt. 163; 164, 173 e 174 e correlati).   |
| <b>Unico sinistro:</b>             | il fatto dannoso e/o la controversia che coinvolge più Assicurati.  |
| <b>Viaggio:</b>                    | i biglietti di viaggio e/o il soggiorno risultanti dal relativo contratto o documento di viaggio, acquistati on line (e-commerce).                                      |
| <b>Vertenza contrattuale:</b>      | controversia inerente l'esistenza, la validità o l'esecuzione di patti, accordi e contratti conclusi tra le parti, con conseguente inadempimento dei relativi obblighi. |
| <b>Vertenza extracontrattuale:</b> | controversia conseguente ad un fatto illecito, il cui obbligo al risarcimento non deriva da un rapporto contrattuale.   |

## GLOSSARIO – ASSISTENZA DIGITALE

|   |   |
|---|---|
| <b><u>Apparato Digitale “Home”:</u></b>   | <p>Apparecchi di rete fissa quali ad esempio computer, desktop, stampanti (sia wifi che usb), fax, scanner e multifunzione (cioè apparati che abbiano funzione di stampa, scansione e fax), webcam, router e chiavette, smart tv, decoder, consolle da gaming, dispositivi di smarthome, di uso privato e di proprietà dell'assicurato.</p> <p>Tale elenco è soggetto ad aggiornamenti/implementazioni legati ad eventuali sviluppi tecnologici che portino alla commercializzazione di nuovi dispositivi elettronici.</p>  |
| <b><u>Apparato Digitale “Mobile”:</u></b> | <p>Apparecchi mobili quali ad esempio computer portatili (netbook, laptop), tablet, phablet, smartphone, smartwatch; di uso privato e di proprietà dell'assicurato.</p> <p>Tale elenco è soggetto ad aggiornamenti/implementazioni legati ad eventuali sviluppi tecnologici che portino alla commercializzazione di nuovi dispositivi elettronici.</p>  |
| <b><u>Assistenza Digitale:</u></b>        | <p>Attività che ha come scopo il ripristino, causa malfunzionamento, dell'operatività di un Apparato Digitale o software, incluso il supporto all'installazione e/o la loro (ri)configurazione. Tale operazione può avvenire tramite l'Assistenza in remoto o per mezzo di Assistenza tecnica a domicilio.</p>  |
| <b><u>Assistenza in remoto:</u></b>       | <p>Tipo di Assistenza Digitale che viene fornita telefonicamente, (con o senza il supporto di software dedicati come cobrowsing o videobrowsing), via chat oppure tramite mail.</p> <p>Si specifica che per garantire un intervento da remoto con buona qualità audio/video sarà necessaria una connessione almeno 2 mbps download, 0,80 mbps upload.</p>   |
| <b><u>Cobrowsing:</u></b>                 | <p>Software di assistenza tecnica evoluto che permette all'operatore di prendere possesso dell'apparato del cliente (ad esempio Pc) ed operare direttamente sullo stesso al fine di configurarlo o cambiarne le impostazioni.</p>   |
| <b><u>Danno accidentale:</u></b>          | <p>Il danno esteriormente constatabile, direttamente provocato da cause esterne, quali cadute o altri urti o rotture accidentali, che pregiudichi il funzionamento dell'Apparecchio garantito.</p>  |
| <b><u>Dispositivi di smarthome:</u></b>   | <p>IPcam, sensori apertura/chiusura porte, smart switch, sensori di fumo, sensori di allagamento, termostato, valvole termostatiche, sensori di temperatura, sensori di movimento, lampadine intelligenti, serratura elettronica.</p>   |
| <b><u>Fibra:</u></b>                      | <p>Servizio telefonico-internet che si avvale dell'utilizzo della fibra ottica. Porta a casa dell'utente un servizio dati e quindi necessita di un router capace di utilizzare questo tipo di segnale, tipicamente un apparato voip fornito dal gestore. Ci sono vari tipi di fibra. Il più comune è l'fttc (fibra fino al cabinet, l'ultima tratta di cavo rimane in rame, tipicamente l'impianto a casa del cliente rimane un impianto tradizionale), fttb (fibra fino al bulding, quindi fino al piano terra del palazzo da lì rimangono cavi in rame quindi l'impianto domestico rimane tradizionale), ftth (fibra home, cioè la fibra sostituisce il rame nell'impianto domestico).</p>        |
| <b><u>Impianto domestico:</u></b>         | <p>In ambito digitale l'insieme di cavi e prese telefoniche nell'abitazione che ricevono il servizio dsl o fibra dall'esterno e lo trasmettono all'interno dell'abitazione. Tale servizio è generalmente garantito dal gestore del servizio telefonico solo fino alla prima presa (la più vicina rispetto all'ingresso dell'abitazione), il resto dell'impianto è responsabilità del cliente. Alcune volte l'impianto riceve invece il segnale da una sim dati. In ambito di assistenza digitale può essere necessario mandare un tecnico a riparare, modificare o potenziare l'impianto domestico al fine di estendere il servizio ad alcuni ambienti della casa, o migliorarne la fruibilità.</p> |

**Malfunzionamento:**

il mancato funzionamento oppure il funzionamento difettoso o inadeguato di un Apparato Digitale “Home” e “Mobile”o della Rete Domestica, che non ne permetta le prestazioni abituali e conformi all’uso previsto dal venditore ma che non sia legato ad un danno accidentale.

**Rete domestica;**

Insieme delle connessioni wifi generate dagli apparati dell’utente nell’ambiente domestico, e dell’impianto domestico stesso.

**Rete Wifi:**

Modalità di collegamento ad internet senza cavi o fili di apparati. Tipicamente un apparato (router) si collega ad internet tramite rete fissa (DSL o fibra) o sim dati e genera un campo wifi a cui altri apparati si agganciano per condividere il collegamento (o connessione) ad internet del primo. Tale rete può essere protetta (gli apparati per collegarsi devono utilizzare una password) o libera. Le dimensioni e la potenza di una rete wifi variano, sono influenzati tra l’altro dallo spessore delle mura o da interferenze quali altre reti simili vicine.

**Spettrometro:**

Software di assistenza che permette, tramite lo smartphone del cliente, di analizzare i canali wifi presso il domicilio del cliente al fine di eliminare problemi dovuti a più wifi attivi sullo stesso canale, ed ottimizzare l’utilizzo degli apparati.

**Ultimo miglio:**

Termine che si utilizza nelle telecomunicazioni per identificare l’ultimo parte della tratta di cavo (rame o fibra) che porta il servizio telefonico a casa del cliente. Il termine identifica la tratta che specificatamente va dall’armadio di strada alla prima presa telefonica dell’impianto domestico.

**Videobrowsing:**

Software di assistenza tecnica evoluto che permette all’operatore di utilizzare la videocamera o la fotocamera dello smartphone del cliente per vedere gli apparati, l’impianto o i cavi inquadrati.



## **NORME CHE REGOLANO IL CONTRATTO IN GENERALE**

### **ART. 1. DICHIARAZIONI RELATIVE ALLE CIRCOSTANZE DEL RISCHIO**

Le dichiarazioni inesatte o le reticenze della Contraente e dell'Assicurato relative a circostanze che influiscono sulla valutazione del rischio possono comportare la perdita totale o parziale del diritto all'indennizzo, nonché la stessa cessazione dell'Assicurazione, ai sensi degli artt.1892, 1893 e 1894 e 1898 C.C..

### **ART. 2. ALTRE ASSICURAZIONI**

L'Assicurato, a parziale deroga di quanto disposto dall'Art.1910 C.C. è esonerato dalla preventiva comunicazione dell'esistenza o della successiva stipulazione di altre assicurazioni per gli stessi rischi. In caso di sinistro, la Contraente/Assicurato deve tuttavia darne avviso per iscritto a tutti gli assicuratori, indicando a ciascuno il nome degli altri a norma del terzo comma dell'Art.1910 C.C..

In caso di attivazione di altra compagnia, le prestazioni e le garanzie previste nel contratto saranno operanti, entro i limiti indicati, quale rimborso all'Assicurato degli eventuali maggiori importi addebitati all'Assicurato stesso dalla compagnia che ha erogato la prestazione o la garanzia superando il proprio massimale.

### **ART. 3. PAGAMENTO DEL PREMIO ED EFFETTO DELL'ASSICURAZIONE**

L'assicurazione ha effetto dalle ore 24.00 del giorno indicato in polizza purché venga corrisposto il relativo premio. In deroga a quanto previsto dell'Art. 1901 C.C., se la Contraente non paga il premio entro il termine sopra indicato o i premi delle successive appendici di regolazione o di rinnovo, l'assicurazione resta sospesa dalle ore 24.00 del 30° giorno dopo quello della scadenza e riprende vigore dalle ore 24.00 del giorno del pagamento.

Ferme le successive scadenze ed il diritto della Società al pagamento dei premi scaduti ai sensi dell'Art.1901 C.C..

### **ART. 4. TACITO RINNOVO**

In mancanza di disdetta, inviata mediante lettera Raccomandata A.R., da una delle Parti all'altra almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza, l'Assicurazione si intende prorogata con tacito rinnovo per un periodo uguale a quello precedente (365 giorni) e così successivamente.

### **ART. 5. AGGRAVAMENTO DEL RISCHIO**

La Contraente deve dare comunicazione scritta alla Società di ogni aggravamento del rischio. Gli aggravamenti di rischio non noti o non accettati dalla Società possono comportare la perdita totale o parziale del diritto all'indennizzo, nonché la stessa cessazione dell'Assicurazione ai sensi dell'Art. 1898 C.C.

### **ART. 6. ONERI FISCALI**

Gli oneri fiscali e tutti gli oneri stabiliti per legge relativi all'assicurazione sono a carico della Contraente.

### **ART. 7. RINVIO ALLE NORME DI LEGGE – FORMA DEL CONTRATTO**

Per tutto quanto non è qui diversamente regolato, valgono le norme della legge italiana. Tutte le controversie sono soggette alla giurisdizione italiana. La forma del contratto è quella scritta, ogni modifica o variazione deve avere la medesima forma e deve essere sottoscritta dalle Parti.

### **ART. 8. RIMBORSO DELLE SOMME SPESE PER PRESTAZIONI INDEBITAMENTE RICEVUTE**

La Società si riserva il diritto di chiedere all'Assicurato la restituzione delle spese sostenute in seguito all'effettuazione delle garanzie, che si accertino non essere dovute in base a quanto previsto dal contratto o dalla legge.

### **ART. 9. LIMITI DI ESPOSIZIONE E LORO SUPERAMENTO**

I massimali previsti per le prestazioni assicurative qui di seguito riportate si intendono al lordo di qualsiasi imposta od altro onere stabilito per legge. Le eventuali spese sostenute direttamente dall'Assicurato per una prestazione saranno rimborsate, previa presentazione di validi giustificativi (fatture, ricevute fiscali), esclusivamente se contemplate e preventivamente autorizzate dalla Società, fatte salve le eventuali esclusioni e/o franchigie previste. Nel caso in cui la prestazione erogata dalla Centrale Operativa preveda dei costi extra o superiori ai limiti di rimborso che restano a carico dell'Assicurato, la Società è tenuta preventivamente a quantificare tali costi, che verranno saldati direttamente dall'Assicurato.

**ART. 10. MANCATO UTILIZZO DELLE PRESTAZIONI E LIMITI DI RESPONSABILITÀ**

In caso di prestazioni non usufruite o usufruite solo parzialmente per scelta dell'Assicurato o per negligenza di questi, la Società non è tenuta a fornire alcun altro aiuto in alternativa o a titolo di compensazione rispetto a quello offerto.

**ART. 11. TERMINE DI PRESCRIZIONE**

Il termine di prescrizione dei sinistri relativi alla presente Polizza è di due anni a norma dell'Art. 2952 C.C..

**ART. 12. FORO COMPETENTE**

Il foro competente per le controversie con gli Assicurati è quello del luogo di residenza dell'Assicurato.

**ART. 13. RECESSO PER SINISTRO**

Dopo ogni denuncia di sinistro e fino al 30° giorno dal pagamento o dal diniego della copertura formulato per iscritto, ciascuna delle parti può recedere dal contratto con un preavviso di 30 giorni. La Società, in tal caso, entro quindici giorni dalla data di efficacia del recesso, rimborsa la parte di premio, al netto dell'imposta, relativa al periodo di rischio non corso.

**ART. 14. CLAUSOLA BROKER**

Ove previsto.

Il Contraente dichiara, anche in nome e per conto degli Assicurati, di avere affidato l'intermediazione e la gestione del presente contratto all'Intermediario citato nel Certificato di Polizza (di seguito Broker).

Tutti i rapporti inerenti alla presente Polizza saranno quindi svolti per conto del Contraente da parte del Broker ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 209/05.

Per quanto concerne l'incasso dei premi di polizza, il versamento verrà effettuato dal Contraente al Broker, che provvederà al versamento alla Società con le modalità previste nella lettera di accordo fra la Società e il Broker stesso.

Agli effetti dei termini fissati dalle condizioni generali di assicurazione, ogni comunicazione fatta dal Broker alla Società, in nome e per conto del Contraente, si intenderà come fatta dal Contraente.

Parimenti, ogni comunicazione fatta dal Contraente al Broker si intenderà come fatta alla Società.

## CHE COSA È ASSICURATO

L'Assicurato può scegliere i dispositivi da inserire in copertura tra le seguenti opzioni:

| OPZIONE   | CATEGORIA DI BENE IN COPERTURA                      |
|-----------|---|
| Opzione 1 | Smartphone/telefoni cellulari                       |
| Opzione 2 | Smartphone/telefoni cellulari<br>Computer<br>Tablet |

Le seguenti garanzie sono operative per i sinistri derivanti dai beni in copertura, a seconda dell'opzione scelta:

- A. PROTEZIONE DISPOSITIVI ELETTRONICI
- B. CYBER RISK
- C. ASSISTENZA DIGITALE

### A. PROTEZIONE DISPOSITIVI ELETTRONICI

#### ART. 15. ESTENSIONE TERRITORIALE

Le garanzie sono valide nella Repubblica Italiana, compresi la Repubblica di San Marino e lo Stato della Città del Vaticano e durante i viaggi all'estero dell'Assicurato purché abbiano una durata massima di 60 giorni consecutivi.

#### ART. 16. OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE

La Società fornisce le garanzie specificate nei seguenti paragrafi:

##### 1. Operatività delle garanzie

- Per usufruire delle garanzie è necessario che:
  - a) i Dispositivi elettronici siano stati acquistati nuovi.
  - b) la data di acquisto degli stessi sia certificabile dalla Prova di acquisto;
  - c) gli smartphones/telefoni cellulari siano identificati in polizza, con indicazione obbligatoria del Codice IMEI. Nel caso in cui il Bene sia stato sostituito durante il periodo della Garanzia Legale con un bene nuovo o rigenerato da parte di un centro assistenza del Produttore, sarà onere dell'Assicurato comunicare alla Società i dati del nuovo smartphone/telefono cellulare per essere identificato in polizza.
  - d) la data di acquisto non sia anteriore a 36 mesi dalla data di accadimento del Sinistro.
  - e) il Prezzo di acquisto rientri in quelli indicati nella Tabella garanzie e Massimali.
- Le garanzie operano con costi a carico della Società, **con il limite di 1 sinistro per ciascuna categoria di Beni** durante ciascun anno di validità della copertura.
- Alle garanzie si applica un **periodo di carenza di 30 giorni, a partire dalla data di decorrenza della Polizza**. In caso di modifica del bene dovuta a cambio dello stesso da parte dell'Assicurato, a sinistro indennizzabile a termini di Polizza oppure a sostituzione in garanzia da parte del produttore/distributore, verrà conteggiata nuovamente una carenza di 30 giorni sul nuovo bene identificato in polizza.

## PROTEZIONE DISPOSITIVI ELETTRONICI - TABELLA GARANZIE E MASSIMALI

| Protezione dispositivi elettronici |   |   |           |
|------------------------------------|---|---|-----------|
| Categoria di Bene                  | Numero di Beni in copertura               | Prezzo di acquisto (inclusa IVA)              | Massimali |
| A. Smartphone/<br>cellulari        | Fino ad un<br>massimo di 2<br>per polizza | Da un minimo di 150€ a un<br>massimo di 2000€ | €850      |
| B. Computer                        | Illimitati                                | Da un minimo di 150€ a un<br>massimo di 5000€ | €1000     |
| C. Tablet                          | Illimitati                                | Da un minimo di 150€ a un<br>massimo di 2500€ | €850      |

### 2 - Garanzie

La Società, **nei limiti ed alle condizioni che seguono e in base a quanto specificato nella Tabella delle garanzie e massimali**, copre i seguenti rischi:

#### a) Danno accidentale e da liquido

Il rischio coperto è il danno materiale e diretto subito dai Beni Assicurati da danno accidentale e da liquido, come definiti nel Glossario.

La Società, a propria esclusiva discrezione, **procederà alla riparazione del Bene o provvederà a fornire un Dispositivo sostitutivo se il Bene è ritenuto non riparabile o la Riparazione risultasse Antieconomica.**

In caso di mancata gestione diretta da parte della Società del processo di riparazione/sostituzione, la Società riconoscerà un indennizzo pari:

- al valore della fattura di riparazione, fermo il massimale per categoria di Bene e comunque con il limite del Prezzo di acquisto originale del Bene danneggiato;
- in caso di Riparazione antieconomica o impossibilità di riparare, al valore della fattura/scontrino per l'acquisto di un nuovo Bene di pari caratteristiche tecniche, fermo il massimale per categoria di Bene e comunque con il limite del Prezzo di acquisto originale del Bene danneggiato.

#### b) Furto

Il rischio coperto è il danno materiale e diretto subito dai Beni Assicurati da furto, avvenuto con una delle seguenti modalità:

- con strappo/scippo, strappando i Beni Assicurati di mano o di dosso alla persona;
- furto del bene in possesso dell'Assicurato purché portato dallo stesso (a mano, in una tasca del proprio abbigliamento, ecc.);
- mediante violenza alla persona o minaccia (rapina);
- mediante introduzione in un edificio o in altro luogo destinato in tutto o in parte a privata dimora o nelle pertinenze di essa, con scasso e/o effrazione effettuati, in particolare, attraverso:
  - rottura o forzatura delle serrature e/o dei mezzi di chiusura (che siano regolarmente chiusi) del fabbricato in cui i beni sono riposti, oppure praticando una breccia nei muri o pavimenti o soffitti del fabbricato stesso, ovvero attraverso luci nelle inferriate o nei serramenti con rottura del vetro retrostante;
  - forzatura, manomissione, distruzione dei dispositivi di chiusura di un autoveicolo chiuso a chiave, situato in un parcheggio regolarmente custodito (di cui si possa provare la sosta attraverso lo scontrino del parcheggio) o in rimessa presso garage privato.

La Società, a propria esclusiva discrezione, **provvederà a fornire un Dispositivo sostitutivo.**

In caso di mancata gestione diretta da parte della Società del processo di sostituzione, la Società riconoscerà un indennizzo pari al valore della fattura/scontrino per l'acquisto di un nuovo Bene di pari caratteristiche tecniche,

fermo il massimale per categoria di Bene e comunque con il limite del Prezzo di acquisto originale del Bene danneggiato.

### **3 - Franchigia**

La Società effettua la riparazione, la sostituzione o l'eventuale indennizzo a seguito dell'applicazione di una **Franchigia per singolo sinistro pari a 75€ in caso di danno accidentale/danno da liquido e a 100€ in caso di furto**. In caso di riparazione o sostituzione, l'Assicurato dovrà sostenere il costo della franchigia prima dell'effettiva riparazione o sostituzione del Bene Assicurato.

## **B. CYBER RISK**

### **ART. 17. ESTENSIONE TERRITORIALE**

L'assicurazione è valida per le Controversie verificatesi in Italia.

### **ART. 18. PERIODO DI CARENZA**

Si precisa che, a partire dalla data di decorrenza di polizza, alle garanzie si applica un periodo di carenza di 30 (trenta) giorni.

### **ART. 19. ASSICURATI**

La Garanzia Cyber Risk opera per i seguenti soggetti:

- Il Contraente;
- i componenti del suo Nucleo Familiare.

In caso di Controversie fra più persone assicurate con la stessa polizza, la Garanzia si intende prestata a favore del Contraente.

### **ART. 20. OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE**

Avvalendosi del proprio Ufficio Sinistri per la gestione e la liquidazione dei Sinistri, accaduti nell'ambito della vita privata, Inter Partner Assistance SA – Rappresentanza Generale per l'Italia (di seguito AXA Assistance) assicura il Cyber Risk, la protezione dai rischi derivanti da illeciti commessi attraverso internet.

La Garanzia Cyber Risk comprende i seguenti oneri:

- le spese per l'intervento di un legale incaricato nei limiti della vigente tariffa professionale forense;
- le indennità per la mediazione, solo nei casi obbligatoriamente previsti per Legge, a carico dell'Assicurato e spettanti all'Organismo di Mediazione costituito da un Ente di diritto pubblico. Per gli Organismi di Mediazione privati si fa riferimento alle indennità previste per gli Organismi di Mediazione costituiti da Enti di diritto pubblico;
- le eventuali spese del legale di controparte, in caso di transazione autorizzata da AXA Assistance ai sensi del successivo Art. "Gestione del sinistro e libera scelta del legale";
- le spese per l'intervento del consulente tecnico d'ufficio, del consulente tecnico di Parte e di periti in genere, purché autorizzate da AXA Assistance ai sensi del successivo Art. "Gestione del sinistro e libera scelta del legale";
- il Contributo Unificato per le spese degli atti giudiziari, se non ripetuto dalla controparte in caso di soccombenza;
- le spese attinenti all'esecuzione forzata limitatamente ai primi due tentativi esperiti dall'Assicurato;
- le spese necessarie allo svolgimento di arbitrati, per la risoluzione di Controversie garantite in polizza;
- le spese per un secondo legale domiciliatario, unicamente in fase giudiziale, per un rimborso massimo fino a € **2.500**. Tali spese vengono riconosciute solo quando il distretto di Corte d'Appello nel quale viene radicato il procedimento giudiziario è diverso da quello di residenza dell'Assicurato;
- gli oneri relativi alla registrazione di atti giudiziari fino ad un limite di € **500**.

AXA Assistance fornisce l'assistenza legale e garantisce il rimborso delle spese legali e peritali extragiudiziali e giudiziali occorrenti per la tutela degli Assicurati in relazione a vertenze e procedimenti previsti in polizza.

### **ART. 21. MASSIMALE**

Massimale per evento senza limite annuo (salvo dove diversamente indicato).

- € 5.000,00

## **ART. 22. ONERI INDENNIZZABILI**

Gli oneri indennizzabili previsti dalla Garanzia Cyber Risk valgono per i seguenti casi (salvo quanto previsto dall'Art. "Esclusioni" e **massimo per un Sinistro all'anno per singola tipologia di caso**):

### **01- Lesione della reputazione on-line:**

- a. azione in sede civile e/o penale, giudiziale o stragiudiziale per ottenere la rimozione da Social Network e Siti Internet del contenuto lesivo della reputazione on-line, nonché l'eventuale risarcimento di tali Danni, anche in conseguenza di cyberbullismo;
- b. intervento di un perito informatico per l'attività di Flooding. Tale prestazione sarà prevista decorsi inutilmente 15 giorni lavorativi dall'intervento del legale incaricato, la cui azione tesa ad ottenere la rimozione del contenuto lesivo non abbia ancora avuto riscontro. Tale attività è garantita fino ad **un massimo di 3 volte** (3 contenuti lesivi su un'unica piattaforma web, ovvero stesso contenuto lesivo su 3 piattaforme web diverse).

### **02. Consulenza psicologica**

Qualora, in seguito alla lesione della reputazione on-line o a fenomeni di lesione della reputazione on-line, l'assicurato necessitasse di una consulenza psicologica, la Centrale Operativa terrà a proprio carico il costo relativo alle sedute psicologiche per un massimo di 3 ore.

### **03- Furto d'identità digitale legato al credito**

Azione in sede civile e/o penale, giudiziale o stragiudiziale per ottenere il risarcimento dei Danni subiti a seguito di Furto d'identità digitale per fatti illeciti di terzi nonché, ove possibile, il ripristino della situazione relativa alla affidabilità creditizia antecedente il furto di identità.

### **04- Acquisti on-line/e-commerce**

Controversie nascenti da presunte inadempienze contrattuali relative esclusivamente ad Acquisti on-line/e-commerce, di controparte; la presente Garanzia si intende prestata, per le Controversie che insorgono limitatamente ai fatti della vita privata e limitatamente alle Controversie con **valore in lite superiore a € 250**.

Sono escluse le Controversie nei confronti dei servizi erogati da vettori (ad es. corrieri espressi, servizi postali) designati alla consegna del bene e nei confronti dei vettori aerei, ma sono incluse le Controversie insorte prima della partenza del Viaggio (così come definito nel Glossario), ovvero limitate ai biglietti di viaggio e/o al soggiorno, acquistati on line.

Al fine di inquadrare correttamente la prestazione Acquisti-on line/e-commerce e precisarne l'operatività, si fa riferimento a quanto previsto dal Codice del Consumo:

"il venditore ha l'obbligo di consegnare al consumatore beni conformi al contratto di vendita; si presume che i beni di consumo siano conformi al contratto se, ove pertinenti, coesistano le seguenti circostanze:

- a) sono idonei all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo;
  - b) sono conformi alla descrizione fatta dal venditore e possiedono le qualità del bene che il venditore ha presentato al consumatore come campione o modello;
  - c) presentano la qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto della natura del bene e, se del caso, delle dichiarazioni pubbliche sulle caratteristiche specifiche dei beni fatte al riguardo dal venditore, dal produttore o dal suo agente o rappresentante, in particolare nella pubblicità o sull'etichettatura;
  - d) sono, altresì, idonei all'uso particolare voluto dal consumatore e che sia stato da questi portato a conoscenza del venditore al momento della conclusione del contratto e che il venditore abbia accettato anche per fatti concludenti."
- È garantito l'intervento di un unico legale per ogni grado di giudizio, territorialmente competente ai sensi dell'Art. "Gestione del sinistro e libera scelta del legale".

Tutte le attività svolte da AXA Assistance, nonché dai propri periti informatici, configurano delle obbligazioni di mezzi e non di risultato. Pertanto AXA Assistance si impegna a mettere in atto tutte le misure necessarie al fine di raggiungere il risultato, senza che questo possa essere sempre garantito, alla luce delle attuali tecnologie.

### **05 - Consulenza legale telefonica**

L'Assicurato, chiamando la Centrale Operativa di IPA, può richiedere:

- a) consulenza legale per valutare eventuali azioni da intraprendere a seguito di ricezione da parte dell'assicurato della notifica di violazione riguardante i propri dati personali o del proprio nucleo familiare;
- a) una prima consulenza legale, relativamente ai casi assicurati con la presente sezione;

b) informazioni sulle normative vigenti e sugli adempimenti da rispettare nel caso di ricorso alle autorità giudiziarie;  
c) informazioni sul contenuto e sulla portata delle garanzie previste nella presente sezione di polizza.  
La Centrale Operativa di IPA può erogare autonomamente la prestazione ovvero mettere l'Assicurato in contatto con un altro specialista. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì in orario di ufficio.

## **C. ASSISTENZA DIGITALE**

### **ART. 23. ESTENSIONE TERRITORIALE**

L'assicurazione è valida per i sinistri avvenuti nella Repubblica Italiana, compresi la Repubblica di San Marino e lo Stato della Città del Vaticano.

### **ART. 24. OPERATIVITA' DELLA GARANZIA**

Salvo quanto diversamente specificato all'interno delle singole prestazioni, la garanzia opera:

- mediante contatto telefonico con la Centrale Operativa dalle 9 alle 20 dal lunedì al venerdì dei giorni feriali e il sabato dalle 9 alle 13 per fornire assistenza. L'eventuale intervento a domicilio del tecnico specializzato, verrà organizzato entro un massimo di 24 ore;
- la Società potrà effettuare solo gli interventi di Assistenza in remoto e di Assistenza tecnica a domicilio che siano in grado di non alterare l'eventuale garanzia originale del fabbricante/rivenditore
- la Società potrà prendere a carico solo gli interventi di Assistenza in remoto e di Assistenza tecnica a domicilio che vengano effettuati su Apparati Digitali "Mobile" provvisti di regolare licenza.
- la Società prende a carico massimo 2 interventi per anno sugli Apparati Digitali "Mobile" e 2 interventi per anno sugli Apparati Digitali "Home".

### **ART. 25. PERIODO DI CARENZA**

Si precisa che, a partire dalla data di decorrenza di polizza, alle garanzie si applica un periodo di carenza di 30 (trenta) giorni.

### **ART. 26. OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE**

Nei casi previsti ai successivi punti a), b) e c), la Società si obbliga a prestare supporto informatico con le modalità sotto riportate.

#### **a) Ripristino dell'operatività dell'Apparato Digitale "Home" e dell'Apparato Digitale "Mobile"**

Qualora l'Assicurato, a causa di malfunzionamento del proprio Apparato Digitale, necessiti di aiuto per ripristinarne l'operatività e se necessario riconfigurarla, potrà contattare la Centrale Operativa che prenderà in carico la richiesta con l'obiettivo di identificare il tipo di problema.

In questa fase preliminare, la Centrale Operativa effettuerà con l'Assicurato un controllo generale su alcune funzionalità di base necessarie al corretto funzionamento dell'Apparato, attraverso semplici domande o brevi test. Dopo avere avuto conferma che l'Assicurato si trova in prossimità dell'Apparato Digitale per il quale chiede supporto, la Centrale Operativa chiederà all'Assicurato di confermare che l'apparato sia acceso ed alimentato (cioè collegato tramite cavi alla corrente elettrica o dotato di batterie cariche) e che non ci siano in corso interruzioni di fornitura di energia elettrica, ovvero che il problema rilevato dall'Assicurato non sia dovuto al fatto che l'Apparato non è alimentato correttamente.

Se le verifiche preliminari non sono sufficienti a risolvere il problema, la Centrale Operativa fornirà l'Assistenza da remoto, supportando l'Assicurato nella risoluzione del malfunzionamento, via telefono, chat, mail o avvalendosi eventualmente anche di cobrowsing o videobrowsing per intervenire direttamente sul dispositivo. A tal fine, verrà inviato all'Assicurato (via mail o sms) un link da cui poter scaricare il software che permetta l'accesso in remoto all'Apparato Digitale malfunzionante. Qualora anche l'Assistenza da remoto sia inconcludente o l'Assicurato non riesca a fornire all'operatore della Centrale Operativa il supporto minimo necessario a concludere positivamente l'operazione di ripristino e riconfigurazione dell'Apparato Digitale, la Centrale Operativa, invierà presso il domicilio dell'Assicurato un tecnico specializzato (Assistenza tecnica al domicilio).

La Società terrà a proprio carico il costo dell'uscita e della manodopera del tecnico specializzato, mentre i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione restano a carico dell'Assicurato.

L'assicurato si impegna e si rende disponibile e a collaborare con la Centrale Operativa per verificare in modo preliminare che il problema di malfunzionamento non sia dovuto ad Apparato Digitale rotto a causa di danno

accidentale, a mancanza di elementi hardware essenziali (ad esempio cavi), a mancanza di connessione internet o ad interruzione di fornitura elettrica (problemi che andranno risolti dall'Assicurato con il proprio gestore).

Se il tecnico specializzato, in fase di Assistenza vera e propria, rilevasse in modo chiaro che il problema di malfunzionamento è dovuto a una delle cause sopra elencate e non rilevate per mancanza di collaborazione/segnalazione da parte dell'assicurato, il costo del servizio di Assistenza tecnica a domicilio verrà interamente addebitato all'Assicurato.

In alternativa all'invio del tecnico specializzato, la Centrale Operativa – a proprio insindacabile giudizio - può organizzare l'invio di un corriere presso il domicilio dell'Assicurato per prelevare l'Apparato Digitale ed effettuare la riparazione in un laboratorio autorizzato. In seguito alla riparazione dell'Apparato Digitale la Centrale Operativa organizza la consegna dello stesso presso l'abitazione dell'Assicurato.

La Società terrà a proprio carico il costo del corriere, mentre i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione restano a carico dell'Assicurato.

#### **b) Ripristino dell'operatività della Rete Domestica (Apparato Digitale “Home”)**

Qualora l'Assicurato a causa di malfunzionamento della propria Rete Domestica necessiti di aiuto per ripristinare la connessione e riconfigurare la propria rete internet, potrà contattare la Centrale Operativa che prenderà in carico la richiesta con l'obiettivo di identificare il tipo di problema.

In questa fase preliminare, la Centrale Operativa effettuerà con l'Assicurato un controllo generale su alcune funzionalità di base necessarie al corretto funzionamento dell'Apparato, attraverso semplici domande o brevi test. Dopo avere avuto conferma che l'Assicurato si trova in prossimità del dispositivo per il quale chiede supporto, La Centrale Operativa chiederà all'Assicurato di confermare che il dispositivo sia acceso ed alimentato (cioè collegato tramite cavi alla corrente elettrica o dotato di batterie cariche), che sia presente una connessione internet attiva e che non ci siano in corso interruzioni di fornitura di energia elettrica, ovvero che il problema rilevato dall'Assicurato non sia dovuto al fatto che il dispositivo non è alimentato correttamente.

Se le verifiche preliminari non fossero sufficienti a risolvere il problema, la Centrale Operativa fornirà l'Assistenza da remoto, supportando l'Assicurato nel ripristino e riconfigurazione della rete internet, via telefono, chat, mail o avvalendosi eventualmente anche di cobrowsing o videobrowsing per intervenire direttamente sul dispositivo. A tal fine, verrà inviato all'Assicurato (via mail o sms) un link da cui poter scaricare il software che permetta l'accesso in remoto allo scopo di ripristinare il funzionamento della Rete Domestica. Qualora anche l'Assistenza da remoto sia inconcludente o l'Assicurato non riesca a fornire all'operatore della Centrale Operativa il supporto minimo necessario a concludere positivamente l'operazione di ripristino e riconfigurazione della rete internet, Centrale Operativa invierà presso l'Assicurato un tecnico specializzato (Assistenza tecnica al domicilio).

La Società terrà a proprio carico il costo dell'uscita e della manodopera del tecnico specializzato, mentre i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione restano a carico dell'Assicurato.

L'assicurato si impegna e si rende disponibile e a collaborare con la Centrale Operativa per verificare in modo preliminare che il problema di malfunzionamento non sia dovuto ad Apparato Digitale rotto a causa di danno accidentale, a mancanza di elementi hardware essenziali (ad esempio cavi), a mancanza di connessione internet o ad interruzione di fornitura elettrica, (problemi che andranno risolti dall'Assicurato con il proprio gestore).

Se il tecnico specializzato, in fase di Assistenza vera e propria, rilevasse in modo chiaro che il problema di malfunzionamento è dovuto a una delle cause sopra elencate e non rilevate per mancanza di collaborazione/segnalazione da parte dell'Assicurato, il costo del servizio di Assistenza tecnica a domicilio verrà interamente addebitato all'Assicurato.

#### **c) Intervento a seguito di virus (sull' Apparato Digitale “Home” e sull'Apparato Digitale “Mobile”)**

In caso di malfunzionamento imputabile a un virus o malware, qualora l'Assicurato necessiti di supporto alla rimozione dello stesso, e alla eventuale installazione di programmi antivirus, potrà contattare la Centrale Operativa che prenderà in carico la richiesta con l'obiettivo di identificare il tipo di problema.

In questa prima fase, avuta conferma che l'Assicurato sia in prossimità del dispositivo per il quale chiede supporto, verranno eseguiti dalla Centrale Operativa alcuni controlli basilari propedeutici all'assistenza vera e propria.

La Centrale Operativa fornirà l'Assistenza da remoto, supportando l'Assicurato nella rimozione del virus e alla eventuale installazione di programmi antivirus, via telefono, chat, mail o avvalendosi eventualmente anche di cobrowsing o videobrowsing per intervenire direttamente sul dispositivo. A tal fine, verrà inviato all'Assicurato (via mail o sms) un link da cui poter scaricare il software che permetta l'accesso in remoto all'Apparato Digitale malfunzionante.



Qualora l'Assicurato non usufruisca di una o più prestazioni di assistenza, la Società non sarà tenuta a fornire indennizzi o prestazioni alternative di alcun genere a titolo di compensazione.

## **CHE COSA NON È ASSICURATO**

### **ART. 27. ESCLUSIONI RELATIVE ALLA SEZIONE PROTEZIONE DISPOSITIVI ELETTRONICI**

Sono esclusi dall'assicurazione ogni indennizzo, prestazione, conseguenza e/o evento derivante direttamente o indirettamente da:

- a) situazioni di conflitto armato, invasione, atti di nemici stranieri, ostilità, guerra, guerra civile, ribellione, rivoluzione, insurrezione, legge marziale, potere militare o usurpato, o tentativo di usurpazione di potere;
- b) atti di terrorismo in genere, compreso l'utilizzo di ogni tipo di ordigno nucleare o chimico;
- c) radiazioni ionizzanti o contaminazione radioattiva sviluppata da combustibili nucleari, o derivanti da fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo o da proprietà radioattive, tossiche, esplosive, o da altre caratteristiche pericolose di apparecchiature nucleari e sue componenti;
- d) trombe d'aria, uragani, terremoti, eruzioni vulcaniche, inondazioni, alluvioni, esplosioni nucleari ed altri sconvolgimenti della natura;
- e) inquinamento dell'aria, dell'acqua, del suolo, del sottosuolo, o da qualsiasi danno ambientale;
- f) dolo o colpa dell'Assicurato.
- g) danni di ogni genere causati intenzionalmente dall'Assicurato, dai suoi componenti del Nucleo familiare o da chiunque altro.
- h) negligenza dell'Assicurato (come ad esempio lasciare il Bene assicurato in un luogo non sicuro, o incustodito, o fuori dalla portata dell'Assicurato stesso).
- i) danni causati con intento fraudolento.
- j) beni non inclusi nella definizione Dispositivo elettronico del Glossario.
- k) Smartphone/telefoni cellulari non identificato in polizza.
- l) interventi effettuati in assenza di preventivo consenso da parte della Società.

La copertura non è operante per:

- a) costi di sostituzione o ripristino di dati memorizzati sul Bene Assicurato o qualsiasi altro costo per la perdita o il danneggiamento di informazioni, dati o software contenuti nel Bene Assicurato;
- b) Costi di riparazione per interventi correlati a un richiamo del produttore per il Bene o interventi svolti da soggetti non autorizzati dalla casa costruttrice
- c) costi sostenuti a seguito dell'impossibilità di utilizzare il Bene Assicurato;
- d) qualsiasi altro costo diverso dal costo di riparazione o sostituzione dei Beni Assicurati;
- e) costi coperti dalla garanzia del produttore;
- f) danni indiretti risultanti dall'evento che ha causato il Sinistro;
- g) Dispositivi confiscati da una società finanziaria o da un ente governativo (come la Polizia);
- h) nel caso non possa essere fornita la Prova di acquisto;
- i) per qualsiasi difetto del produttore su larga scala, guasto epidemico, risultante o meno in un richiamo del produttore;
- j) derivante alla responsabilità del produttore, come la non conformità del prodotto;
- k) relativo a un dispositivo il cui codice IMEI/numero seriale non può essere fornito o sia stato manomesso in qualsiasi modo.

#### **a) Danno Accidentale**

Sono esclusi dall'assicurazione i sinistri derivanti direttamente od indirettamente da:

- a) guasto, difetti intrinseci del bene, imputabili a cause di origine interna, vizi di fabbricazione (anche in caso di richiamo da parte del produttore), vizi occulti;
- b) Danno estetico;
- c) danni derivanti da Usura, vetustà, graduale deterioramento meccanico ed elettrico che non compromette la funzionalità;
- d) danno o mancato funzionamento generato da modifiche delle caratteristiche di origine del bene o manomissione;
- e) danni causati o derivati dal mancato rispetto, nell'utilizzo o nella riparazione, delle istruzioni di utilizzo o dalle avvertenze del produttore;

- f) assistenza, verifica, manutenzione o pulizia ordinaria;
- g) danno agli Accessori;
- h) danno correlato alla SIM Card;
- i) qualsiasi forma di virus informatico;
- j) danni causati da corpi estranei o sostanze normalmente non associate ai beni assicurati;
- k) danni derivanti da incompatibilità del Bene assicurato con kit auto o in generale all'installazione o montaggio di accessori utilizzati in combinazione con un Dispositivo assicurato;
- l) nel caso il Bene non possa essere fornito al centro per la riparazione;
- m) danni derivanti da energia elettrica, che si tratti di riscaldamento, cortocircuito, sovratensione, caduta di potenza, mancato isolamento o influenza dell'elettricità atmosferica;
- n) riparazioni effettuate da fornitori non autorizzati dalla Società (in caso di riparazione/sostituzione);
- o) qualora il Bene fosse in possesso di terzi al momento del Danno.

#### **b) Furto**

La copertura assicurativa non opera e nessun indennizzo sarà dovuto nei seguenti casi:

- a) furto avvenuto all'interno di un veicolo non custodito ad eccezione della sola ipotesi di furto all'interno di un veicolo chiuso a chiave e situato in un parcheggio regolarmente custodito di cui si possa provare la sosta attraverso apposito documento fiscale oppure in rimessa presso il garage privato;
- b) furto da un edificio o da altro luogo destinato in tutto o in parte a privata dimora o nelle pertinenze di essa, a meno che si sia verificato con scasso e/o effrazione;
- c) furto da qualsiasi veicolo commerciale, decappottabile o con copertura morbida;
- d) furto da qualsiasi veicolo a motore che l'assicurato abbia lasciato incustodito, a meno che i beni assicurati fossero stati collocati all'interno dello scomparto porta documenti, bagagliaio chiuso a chiave, portapacchi da tetto, borsa su misura chiusa a chiave o altro comparto interno nascosto, e il veicolo fosse chiuso e con tutti i sistemi di sicurezza attivi;
- e) furto non denunciato alle Autorità competenti entro 48 ore e, in caso di cellulari, non denunciato all'operatore telefonico per la registrazione nel database dei telefoni rubati e relativo blocco IMEI;
- f) se il bene assicurato sia stato lasciato incustodito in un luogo pubblico o venga sottratto da un edificio o altra proprietà a cui il pubblico abbia accesso, a meno che:
  - per entrare o uscire si sia verificato scasso, con conseguenti danni all'edificio;
  - il bene assicurato fosse conservato in un contenitore fisso e chiuso a chiave, che sia stato scassinato;
- g) furto e rapina commessi sull'assicurato, fatta eccezione per i seguenti casi:
  - furto con destrezza, purché la persona abbia indosso o a portata di mano i beni assicurati;
  - furto commesso, strappando di mano o di dosso alla persona i beni assicurati (scippo), o mediante violenza o minaccia alla sua persona (rapina).
- h) perdita o smarrimento del Bene;
- i) qualora il Bene fosse in possesso di terzi al momento del Furto.

#### **ART. 28. ESCLUSIONI RELATIVE ALLA SEZIONE CYBER RISK**

Sono escluse dalla presente Garanzia Cyber Risk:

1. il pagamento di multe, ammende e sanzioni pecuniarie in genere;
2. gli oneri fiscali (bollatura documenti e atti, spese di registrazione di sentenze e atti in genere, etc.);
3. le spese per Controversie derivanti da fatti dolosi dell'Assicurato;
4. le spese liquidate a favore delle parti civili costituite contro l'Assicurato nei procedimenti penali, ai sensi dell'Art. 541 Codice di Procedura Penale.

Inoltre, la Garanzia non opera per le Controversie:

5. derivanti dall'esercizio di qualsiasi attività di lavoro autonomo, dipendente, professionale o imprenditoriale, salvo quanto previsto all'Art. "Oneri indennizzabili";
6. di natura contrattuale (quali a puro titolo esemplificativo contratti di compravendita o di affitto), anche nei confronti di AXA Assistance e del Gruppo AXA, salvo quanto previsto all'Art. "Oneri indennizzabili";
7. per le quali sia ipotizzabile la responsabilità professionale del legale incaricato;

8. non espressamente richiamate tra le voci dell'Art. "Oneri indennizzabili";
9. di natura contrattuale dell'Assicurato aventi ad oggetto il pagamento del prezzo del bene;
10. in materia di diritto di brevetto, marchio, autore, concorrenza sleale.

Sono, inoltre, escluse dalla Garanzia Cyber Risk le Controversie:

11. di valore inferiore a € 250,00 (€200 per la garanzia Acquisti on-line/e-commerce);
12. nascenti da materiale e/o informazioni messi a disposizione dall'Assicurato;
13. nascenti da casi di omonimia;
14. che riguardano personaggi pubblici e/o facenti parte del mondo dello spettacolo;
15. nascenti dalla pubblicazione su stampa nazionale e/o locale on-line, di materiale e/o informazioni relative all'Assicurato.

Inoltre si specifica che sono esclusi dall'operatività della Garanzia Cyber Risk, nell'ambito dell'e-commerce, gli acquisti relativi a:

16. animali e vegetali;
17. gioielli e/o beni preziosi, oggetti d'arte, argenteria;
18. oggetti intangibili con valore monetario come a titolo di esempio: azioni, obbligazioni, titoli, denaro, assegni, bonds, certificati statali, francobolli, travellers cheques, biglietti per eventi di vario genere (esclusi i biglietti di viaggio vedi definizione di "Viaggio" nel Glossario);
19. beni deperibili (cibo e bevande), medicinali, armi;
20. materiale digitale scaricato on-line;
21. oggetti per uso industriale;
22. beni non consegnati per cause imputabili a disservizi del vettore (es. corrieri, servizio postale);
23. acquisti effettuati tramite aste on-line;
24. veicoli a motore e natanti;
25. beni non nuovi.

#### **ART. 29. ESCLUSIONI RELATIVE ALLA SEZIONE ASSISTENZA DIGITALE**

La Società non è tenuta a fornire prestazioni o indennizzi per tutti i sinistri provocati o dipendenti da:

- mancanza di servizio internet causa disservizio temporaneo o sospensione/limitazione dell'erogazione da parte del gestore per motivi tecnico/amministrativi;
- qualità della rete inferiore ai requisiti indicati e necessari per procedere con l'intervento da remoto, ovvero una connessione almeno 2 mbps download, 0,80 mbps upload;
- impianto telefonico su cui è avvenuto un intervento di adeguamento da parte di un operatore telefonico, al fine di abilitare il proprio specifico servizio (es. ribaltamento prese in ambito voip o adeguamento per passaggio da rame a fibra);
- interruzione di fornitura elettrica da parte del gestore;
- apparecchi e dispositivi che beneficiano ancora della garanzia originale del fabbricante, con l'eccezione dell'assistenza in caso di virus e di riconfigurazione;
- dispositivi non certificati CE e quindi non ritenuti conformi a tutte le disposizioni comunitarie che prevedono il suo utilizzo o con prestazioni che potrebbero non essere supportate nel nostro Paese;
- dispositivi brandizzati da gestore telefonico (su cui può intervenire esclusivamente chi eroga il servizio);
- malfunzionamento della rete al di fuori dell'unità abitativa;
- centraline telefoniche, sistemi di videosorveglianza professionali;
- malfunzionamento causato da installazione non effettuata dal fornitore (se prevista o raccomandata dal produttore) o dall'utilizzo di accessori non autorizzati;
- malfunzionamento dovuto a vizi di fabbricazione e i vizi occulti;
- danno accidentale.

#### **Responsabilità**

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

## COSA FARE IN CASO DI SINISTRO

### ART. 30. OBBLIGHI IN CASO DI SINISTRO RELATIVI ALLA SEZIONE DISPOSITIVI ELETTRONICI

#### Come denunciare il sinistro

La Società per la gestione dei Sinistri si avvale del proprio Ufficio Sinistri.

Per denunciare un sinistro, l'Assicurato dovrà contattare il numero verde **800 862233 (numero verde)** o il numero **0642115275 (linea urbana)**, scegliendo l'opzione corrispondente.

L'Assicurato dovrà attenersi alle indicazioni fornite dall'operatore per la gestione del sinistro.

Ogni ritardo nella comunicazione del Sinistro alla Società potrà compromettere il diritto alla prestazione, così come la mancata consegna della documentazione richiesta ai fini della valutazione del Sinistro.

#### in caso di sinistro di cui alla garanzia Furto:

- a) effettuare entro 48 ore dalla scoperta del furto una denuncia circostanziata all'Autorità competente evidenziando, oltre alle circostanze del furto, i riferimenti obbligatori del bene e in particolare: la marca, il modello ed il numero di telefono qualora il Bene ne sia provvisto;
- b) in caso di telefoni cellulari/smarphone, provvedere a bloccare la SIM ed IMEI entro 48 ore;
- c) contattare appena possibile (e comunque non oltre 48 ore dal Furto) l'ufficio Sinistri al numero telefonico sopra indicato per comunicare il furto del dispositivo elettronico o dell'oggetto personale, fornendo una descrizione dettagliata dell'evento;
- d) l'Assicurato dovrà inviare il prima possibile la seguente documentazione:
  - formale e circostanziata denuncia di sinistro contenente l'esposizione precisa dei fatti, la data, il luogo, l'ora (utilizzando l'apposito modulo di denuncia);
  - copia della denuncia presentata alle Autorità Competenti;
  - Prova di acquisto (come definita nel Glossario), riportante tutti i dettagli utile all'identificazione del Bene, con data di emissione non antecedente i 36 mesi dalla data di accadimento del Sinistro;
  - In caso di telefono cellulare, dichiarazione dell'operatore telefonico di avvenuto blocco dell'IMEI del cellulare rubato;
  - ogni altro documento indicato dall'operatore telefonicamente.

#### in caso di sinistro di cui alla garanzia Danno Accidentale e Danno da Liquido:

- a) contattare il prima possibile (e comunque non oltre 48 ore) l'ufficio Sinistri al numero telefonico sopra indicato per comunicare il Danno accidentale/da liquido del Dispositivo elettronico, fornendo una descrizione dettagliata dell'evento;

L'assicurato dovrà informare la Società prima di procedere con qualsiasi intervento di riparazione da parte di qualsiasi fornitore di servizi di assistenza e seguire eventuali istruzioni aggiuntive ricevute dalla stessa.

- b) l'Assicurato dovrà inviare il prima possibile la seguente documentazione:
  - formale e circostanziata denuncia di sinistro contenente l'esposizione precisa dei fatti, la data, il luogo, l'ora (utilizzando l'apposito modulo di denuncia);
  - Prova di acquisto (come definita nel Glossario), riportante tutti i dettagli utili all'identificazione del Bene, con data di emissione non antecedente i 36 mesi dalla data di accadimento del Sinistro-

#### Obblighi dell'Assicurato in caso di Sinistro e gestione del Sinistro - Protezione dispositivi elettronici

L'Assicurato dovrà recapitare il Dispositivo danneggiato presso il centro riparazioni del Fornitore autorizzato della Società, indicato dall'operatore: il recapito avverrà attraverso consegna di persona o spedizione, a seconda del dispositivo e delle istruzioni ricevute dall'operatore. In caso di spedizione, la Società si occuperà della logistica con i costi a proprio carico, fornendo al cliente le informazioni necessarie.

**L'Assicurato dovrà provvedere al pagamento della Franchigia, come previsto al punto - Franchigia**, in favore della Società e seguendo le istruzioni fornite dall'operatore.

Se la richiesta viene accettata la Società provvede alla riparazione/sostituzione del Bene.

#### In caso di riparazione

Il centro riparazione effettuerà una diagnosi del danno per verificare la natura del Sinistro:

- se il Sinistro non risulta liquidabile a termini di Polizza, il Dispositivo assicurato verrà restituito all'Assicurato a spese della Società;
  - Se il Sinistro è coperto, e la riparazione non è possibile o è antieconomica, si procederà con la Sostituzione.
  - in tutti gli altri casi, le riparazioni saranno eseguite dal centro di riparazione del Fornitore autorizzato.
- Se le riparazioni autorizzate dalla Società invalidano la garanzia del produttore, la Società riparerà o sostituirà il Dispositivo per il rimanente periodo di garanzia del produttore, in linea con i termini e le condizioni della garanzia stessa.

Prima di consegnare il dispositivo assicurato per la riparazione, l'Assicurato dovrà:

- rimuovere tutti i blocchi dal Dispositivo, inclusi eventuali blocchi, password personali, PIN, ecc
- nel caso di smartphone, dovrà essere rimosso in particolare qualsiasi blocco di sicurezza specifico dell'operatore, inclusi ad esempio "Trova il mio iPhone" di Apple "e l'APP "Trova il mio dispositivo" di Google. In caso contrario, il Sinistro potrà subire ritardi nella gestione e /o il Dispositivo verrà restituito all'utente.
- eseguire un backup ed eliminare tutti i dati, file, software, memorizzati sul dispositivo poiché verranno cancellati come parte del processo di riparazione.
- non inviare la SIM o la scheda di memoria o il carica batterie o altri accessori o articoli non correlati alla riparazione come il manuale o la scatola in quanto potrebbero andare distrutti o smarriti presso il centro di riparazione.

### **In caso di sostituzione**

In caso di Furto, impossibilità di riparare o riparazione antieconomica – queste ultime determinate dal centro riparazioni del Fornitore autorizzato – il dispositivo verrà sostituito.

Se il Bene non può essere sostituito con un Dispositivo identico, della stessa vetustà e in medesime condizioni, verrà sostituito con uno di specifiche tecniche e caratteristiche comparabili tenendo conto della vetustà e delle condizioni del Dispositivo originale.

Non è possibile garantire che il dispositivo sostitutivo sarà dello stesso colore dell'articolo originale.

La consegna del Dispositivo sostitutivo potrà avvenire solo presso indirizzi in Italia.

**In caso di Sostituzione del bene, il Bene danneggiato diviene di proprietà della Società.**

### **Indennizzo**

In caso di mancata gestione diretta da parte della Società del processo di riparazione/sostituzione, la Società provvederà all'indennizzo dei costi di riparazione/sostituzione sostenuti dall'Assicurato.

In tal caso, l'Assicurato dovrà fornire la seguente documentazione aggiuntiva:

- in caso di riparazione: fotocopia dello scontrino fiscale o ricevuta/fattura di riparazione, rilasciata dal centro di assistenza tecnica autorizzato dal produttore che ha effettuato la riparazione, contenente nome del cliente, codice IMEI/numero seriale del Dispositivo e prezzo pagato per la riparazione;
- in caso di impossibilità di riparare il bene: fotocopia della dichiarazione attestante la non riparabilità del bene, rilasciata dal centro di assistenza tecnica autorizzato dal produttore che ha effettuato tale valutazione. Il documento deve contenere il codice IMEI/numero seriale ed il nome dell'Assicurato.
- in caso di impossibilità di riparare un telefono cellulare: dichiarazione dell'operatore telefonico di avvenuto blocco dell'IMEI del cellulare rubato
- in caso di riacquisto del bene da parte dell'Assicurato, documento di riacquisto fiscalmente valido (scontrino fiscale o ricevuta/fattura), riportante la descrizione del bene (dati del cliente, marca e modello, codice IMEI/numero seriale ove presente). In mancanza di riacquisto del Bene da parte dell'Assicurato non sarà possibile procedere alla liquidazione del danno.

**In caso di Sostituzione del bene, il Bene danneggiato diviene di proprietà della Società.**

Se richiesto, l'Assicurato dovrà inviare il Dispositivo elettronico danneggiato, a sue spese, all'indirizzo indicato dalla Società.

### **Documentazione ulteriore**

La Società si riserva in ogni caso la facoltà di richiedere all'Assicurato ulteriori informazioni in relazione al Sinistro, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- descrizione completa del prodotto, inclusi numero del modello, numero di serie o altri codici identificativi, ove disponibili;
- fotografie del Dispositivo elettronico;

• indicazione di eventuali testimoni e qualsiasi informazione aggiuntiva, denuncia alle Autorità competenti e rapporti assicurativi. È necessario che l'assicurato fornisca le informazioni richieste, a sue spese, entro e non oltre sei mesi dalla data del danno.

## **ART. 31. OBBLIGHI IN CASO DI SINISTRO RELATIVI ALLA SEZIONE CYBER RISK**

### **IL SINISTRO**

#### **Insorgenza del sinistro – Decorrenza della garanzia**

Ai fini dell'operatività delle Garanzie Cyber Risk si precisa che:

- la Controversia deve insorgere durante il periodo di validità ed efficacia dell'assicurazione;
- il Fatto generatore della Controversia deve verificarsi durante il periodo di validità ed efficacia dell'assicurazione e nello specifico:
  - dopo le ore 24.00 del 15° giorno di decorrenza dell'assicurazione per i casi di responsabilità extracontrattuale o per i procedimenti penali, (nello specifico i punti 1, 2 dell'Art. Oneri indennizzabili);
  - trascorsi 90 giorni dalla decorrenza dell'assicurazione per gli altri casi.

I fatti che hanno dato origine alla Controversia si intendono avvenuti nel momento iniziale della violazione della norma o dell'inadempimento; qualora il Fatto generatore che dia origine alla Controversia si protragga attraverso più atti successivi, il Fatto generatore si considera avvenuto nel momento in cui è stato posto in essere il primo atto. Nel caso di esercizio di pretese al risarcimento di Danni per fatto illecito di terzi, il Fatto generatore del Sinistro si considera insorto nel momento del verificarsi dell'evento che ha originato il diritto al risarcimento.

Le vertenze promosse da o contro più persone ed aventi per oggetto domande identiche o connesse si considerano a tutti gli effetti un unico Sinistro. In caso di imputazioni a carico di più persone assicurate e dovute al medesimo fatto il Sinistro è unico a tutti gli effetti.

Si considerano, inoltre, come unico Sinistro le imputazioni penali per reato continuato.

Nelle precedenti ipotesi la Garanzia viene prestata a favore di tutti gli Assicurati coinvolti, ma il relativo Massimale resta unico e viene ripartito tra loro a prescindere dal numero e dagli oneri da ciascuno di essi sopportati.

Qualora coesistano una o più assicurazioni di Tutela legale sul medesimo rischio coperto dal presente contratto, la Garanzia prevista da quest'ultima opera dopo esaurimento di quanto dovuto dalle altre assicurazioni.

Qualora, relativamente agli Acquisti on-line, le Controversie dovessero riguardare beni già oggetto di apposite coperture assicurative attinenti alla protezione dell'acquisto, la Garanzia di cui alla Garanzia Cyber Risk opera dopo esaurimento di quanto dovuto da queste altre assicurazioni.

#### **Gestione del sinistro**

Ricevuta la denuncia di sinistro, AXA Assistance si adopera per realizzare un bonario componimento della controversia. Ove ciò non riesca, la pratica viene trasmessa al Legale scelto nei termini dell'Art. - "Denuncia di sinistro e libera scelta del legale". La garanzia assicurativa viene prestata anche per ogni grado superiore di procedimento sia civile che penale.

AXA Assistance, così come la Società, non sono responsabili dell'operato di legali, di consulenti tecnici di parte e di periti in genere.

L'Assicurato non può addivenire direttamente con la controparte ad alcuna transazione della vertenza sia in sede extragiudiziarie che giudiziaria senza preventiva autorizzazione di AXA Assistance, pena il rimborso delle spese legali e peritali da questa sostenute, fatto salvo quanto previsto dal successivo comma.

In caso di conflitto di interessi o di disaccordo in merito alla gestione dei sinistri tra l'Assicurato e la Società e/o AXA Assistance, fermo il diritto dell'Assicurato di adire le vie giudiziarie, la decisione può essere demandata in via alternativa ad un arbitro che decide secondo equità, designato di comune accordo dalle Parti o, in mancanza di accordo, dal Presidente del Tribunale competente a norma del Codice di Procedura Civile. Ciascuna delle Parti contribuisce alla metà delle spese arbitrali, quale che sia l'esito dell'arbitrato.

AXA Assistance avverte l'Assicurato del suo diritto di avvalersi di tale procedura.

#### **Massimale**

AXA Assistance gestisce e liquida il Sinistro di Tutela legale Cyber Risk fino al limite massimo per Sinistro, per Anno assicurativo, di **€ 5.000**. Sono compresi i relativi oneri non ripetibili della controparte, occorrenti all'Assicurato per la difesa dei suoi interessi, in sede extragiudiziale e giudiziale, conseguenti ad un Sinistro accaduto nell'ambito della

vita privata. Inoltre, per la gestione del Sinistro rientrante nell'ambito della garanzia di cui alla Garanzia Cyber Risk, si precisano i seguenti Massimali relativi alle attività sotto elencate:

- 1) attività di consulenza in sede penale finalizzata alla proposizione di querela da parte dell'Assicurato: **€ 1.000**;
- 2) intervento di un perito tecnico-informatico per l'attività di Flooding: **€ 2.500**.

### **Recupero delle somme**

Spettano integralmente all'Assicurato i risarcimenti ottenuti ed in genere le somme recuperate o comunque corrisposte dalla controparte a titolo di capitale ed interessi.

Spettano invece ad AXA Assistance, che li ha sostenuti o anticipati, gli onorari, le competenze e le spese liquidate in sede giudiziaria o concordate transattivamente e/o stragiudizialmente.

### **OBBLIGHI IN CASO DI SINISTRO CYBER RISK**

#### **Denuncia di sinistro e libera scelta del legale**

L'Assicurato deve immediatamente denunciare all'Agenzia o ad AXA Assistance qualsiasi sinistro nel momento in cui si è verificato e/o ne abbia avuto conoscenza.

In ogni caso deve fare pervenire ad AXA Assistance notizia di ogni atto a lui notificato entro 3 giorni dalla data della notifica stessa.

In caso di sinistro rientrante nella procedura di Risarcimento Diretto, l'Assicurato deve denunciare il sinistro entro 3 giorni dal realizzarsi della condizione prevista dall'Art. Oneri indennizzabili.

L'Assicurato ha il diritto di scegliere liberamente il legale cui affidare la tutela dei suoi interessi, residente nel luogo ove ha sede l'Ufficio Giudiziario competente per la controversia, indicandolo ad AXA Assistance contemporaneamente alla denuncia di sinistro.

Se l'Assicurato non fornisce tale indicazione, AXA Assistance lo invita a scegliere il proprio legale e, nel caso in cui l'Assicurato non vi provveda, può nominare direttamente il legale, al quale l'Assicurato deve conferire mandato.

L'eventuale nomina di consulenti tecnici di parte e di periti in genere viene concordata con AXA Assistance.

L'Assicurato ha comunque il diritto di scegliere liberamente il proprio legale nel caso di conflitto di interessi con la Società e/o con AXA Assistance.

#### **Fornitura dei mezzi di prova e dei documenti occorrenti alla prestazione della garanzia assicurativa**

Se l'Assicurato richiede la copertura assicurativa è tenuto a:

- a) informare immediatamente AXA Assistance in modo completo e veritiero di tutti i particolari del sinistro, nonché indicare i mezzi di prova e documenti e, su richiesta, metterli a disposizione;
- b) conferire mandato al legale incaricato della tutela dei suoi interessi nonché informarlo in modo completo e veritiero su tutti i fatti, indicare i mezzi di prova, fornire ogni possibile informazione e procurare i documenti necessari.

#### **Come denunciare il sinistro**

L'assicurato deve inviare la documentazione utile al seguente indirizzo email:

[ufficio.legale@axa-assistance.com](mailto:ufficio.legale@axa-assistance.com)

o per posta all'indirizzo:

Inter Partner Assistance S.A. – Rappresentanza Generale per l'Italia  
Ufficio Sinistri  
Casella Postale 20133  
Via Eroi di Cefalonia  
00128 Spinaceto – Roma

**ART. 32. OBBLIGHI IN CASO DI SINISTRO RELATIVI ALLA SEZIONE ASSISTENZA DIGITALE**

Le prestazioni di Assistenza “Digitale” devono essere richieste, direttamente alla Centrale Operativa nel momento in cui si verifica il sinistro, contattando ai seguenti numeri telefonici:

**Numero verde 800 862233**  
**Numero urbano 0642115275**

La Centrale Operativa è a disposizione **dalle 9 alle 20 dal lunedì al venerdì dei giorni feriali e il sabato dalle 9 alle 13**, per fornire immediatamente assistenza.

Per rendere più rapido ed efficace l'intervento, prima di contattare la Centrale Operativa, si invita a raccogliere i seguenti dati:

- prestazione richiesta e indirizzo dell'abitazione;
- numero di polizza;
- cognome e nome dell'Assicurato, suo indirizzo
- telefono e di eventuali fax, eventuale indirizzo e-mail);
- eventuali informazioni utili all'esecuzione della prestazione richiesta.



# INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati) si informa l' "Interessato" (cliente/contraente/aderente alla polizza collettiva/ assicurato/co-assicurato/beneficiario/loro aventi causa) di quanto segue.

## AVVERTENZA PRELIMINARE

La presente Informativa viene resa dalla Compagnia assicurativa (Titolare del Trattamento) anche nell'interesse degli altri titolari del trattamento nell'ambito della c.d. «catena assicurativa», ai sensi del Provvedimento del Garante per la Protezione dei Dati Personali del 26 aprile 2007 (doc. web n. 1410057).

## 1. IDENTITÀ E DATI DI CONTATTO DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

**Inter Partner Assistance S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia**, con sede in Roma Via Carlo Pesenti n. 121, Part. IVA 04673941003 – Cod. Fisc. 03420940151, Tel: 06/42118.1.

## 2. DATI DI CONTATTO DEL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (DPO)

L'Interessato può contattare il Responsabile della Protezione dei dati (DPO - Data Protection Officer) della Compagnia assicurativa, Titolare del Trattamento dei dati, scrivendo ai seguenti contatti:

- per posta: Inter Partner Assistance S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia Via Carlo Pesenti n. 121 – 00156 Roma;
- per e-mail: [privacy@axa-assistance.com](mailto:privacy@axa-assistance.com)

## 3. CATEGORIE DI DATI PERSONALI OGGETTO DI TRATTAMENTO

Sono oggetto di trattamento, solo ed esclusivamente per le finalità sotto indicate, le seguenti categorie di dati personali dell'Interessato:

- Dati identificativi dell'Interessato, quali ad esempio a titolo esemplificativo: il nome e il cognome, il luogo e la data di nascita, la residenza anagrafica e il domicilio, estremi del documento di identificazione, il codice fiscale;
- Dati sensibili dell'Interessato strettamente necessari a dare esecuzione al contratto stipulato.

## 4. MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei dati personali avviene mediante elaborazioni manuali o strumenti elettronici, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

## 5. FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

Le finalità del trattamento dei dati personali raccolti sono le seguenti:

- finalità strettamente connesse e strumentali all'offerta, conclusione ed esecuzione del contratto stipulato (inclusi gli eventuali rinnovi), attinenti l'esercizio sia dell'attività assicurativa e riassicurativa sia delle relative attività connesse e strumentali, cui Inter Partner Assistance S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia è autorizzata ai sensi delle vigenti disposizioni di legge (es: pagamento premi, gestione e liquidazione dei sinistri); finalità di ridistribuzione del rischio mediante coassicurazione o riassicurazione, nonché di prevenzione, individuazione e/o perseguimento di frodi anche di natura assicurativa e relative azioni legali; finalità derivanti da obblighi di legge, da regolamenti, dalla normativa comunitaria, da disposizioni impartite da Autorità a ciò legittimate dalla legge o da organi di vigilanza e controllo;

Per le finalità di cui alla lettera a) il trattamento dei dati è da considerarsi lecito in quanto necessario per dare esecuzione al contratto di cui l'Interessato è parte (in proprio o in qualità di rappresentante di una persona giuridica) o per dare esecuzione agli adempimenti precontrattuali relativi a tale contratto. Il trattamento è altresì da considerarsi lecito in quanto l'Interessato ha espresso il proprio consenso al trattamento dei propri dati personali, anche sensibili, per le suddette finalità. Si precisa sia che senza i dati dell'Interessato non si è in grado di fornire le prestazioni, i servizi e/o i prodotti citati sia che il consenso, seppur revocabile, è presupposto necessario per lo svolgimento del rapporto contrattuale.

## 6. DESTINATARI/CATEGORIE DI DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

Destinatari dei dati personali dell'Interessato sono anzitutto i dipendenti e/o collaboratori del Titolare del Trattamento, facenti parte dell'organizzazione interna, che trattano i dati raccolti esclusivamente nell'ambito delle rispettive mansioni (ad es.: ufficio sinistri, ufficio reclami, ufficio back-office, ufficio underwriting), in conformità alle istruzioni ricevute dal Titolare del Trattamento e sotto la sua autorità.

Destinatari dei dati personali dell'Interessato sono altresì le seguenti categorie di soggetti terzi, esterni alla organizzazione del Titolare del Trattamento, ai quali i dati personali possono essere comunicati. Tali soggetti agiscono in qualità di autonomi titolari del trattamento, salvo il caso in cui siano stati designati responsabili del trattamento.

Per le finalità di cui al punto 5 a) tali soggetti sono:

- altri soggetti del settore assicurativo (c.d. "catena assicurativa"), quali assicuratori, coassicuratori e riassicuratori, intermediari assicurativi (e relativi addetti all'attività di intermediazione);
- professionisti, consulenti, studi o società operanti nell'ambito di rapporti di consulenza e assistenza professionale, quali studi legali, medici di fiducia, periti, consulenti privacy, consulenti anticiclaggio, consulenti fiscali, consulenti/società antifrode, professionisti/società di recupero crediti, società incaricate del monitoraggio/controllo qualità dell'offerta e collocamento dei contratti di assicurazione, etc.;
- soggetti che svolgono attività connesse e strumentali all'esecuzione del contratto stipulato e alla gestione e liquidazione del sinistro, quali: attività di stoccaggio, gestione, archiviazione e distruzione della documentazione dei rapporti intrattenuti con la clientela e non; attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni alla clientela; attività di assistenza alla clientela (es.: call center, help desk); attività di offerta e collocamento a distanza di contratti di assicurazione (call center esterni); attività di gestione, liquidazione e pagamento dei sinistri; attività di back office di amministrazione delle polizze e supporto alla gestione ed incasso dei premi;
- organismi associativi consortili propri del settore assicurativo (es: ANIA) o finanziario, cui il Titolare o gli altri titolari della catena assicurativa sono iscritti;
- società del gruppo di appartenenza del Titolare del Trattamento o degli altri titolari della catena assicurativa (società controllanti, controllate e collegate, anche indirettamente, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge);
- altri soggetti nei cui confronti la comunicazione dei dati è obbligatoria per legge quali, a titolo esemplificativo: IVASS, Banca d'Italia - UIF (Unità d'informazione finanziaria), Agenzia delle Entrate, Magistratura, Forze dell'Ordine.

I dati personali non sono soggetti a diffusione.

## 7. TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI A DESTINATARI UBICATI IN PAESI TERZI

Nei casi in cui potrebbe risultare necessario trasferire i dati, anche sensibili, in un luogo al di fuori dell'Unione Europea, Inter Partner Assistance S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia garantisce ai dati un livello di protezione simile a quello richiesto dalla legge italiana ed europea sulla protezione dei dati ed in linea con la normativa sul trasferimento.

## 8. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

I dati personali saranno conservati per tutto il tempo necessario per le finalità indicate in precedenza e nel rispetto delle normativa vigente. Alcuni dati personali saranno conservati anche successivamente alla fine del rapporto contrattuale, in particolare al fine di risolvere eventuali controversie e per procedimenti legali in corso o futuri, mantenere registrazioni dei nostri servizi, e in ogni caso tutelare diritti innanzi all'Autorità Giudiziaria ed in ogni altra sede giurisdizionale o extra giurisdizionale. I dati personali saranno trattati in sicurezza, confidenzialità, e saranno mantenuti accurati ed aggiornati per il periodo di durata di utilizzo qui autorizzato. Alla fine del periodo di conservazione, i dati personali saranno resi anonimi o distrutti.

## 9. DIRITTI DELL'INTERESSATO

L'Interessato in merito ai dati personali ha il diritto di chiedere al Titolare del Trattamento:

- a. l'accesso;
- b. la rettifica;
- c. la cancellazione;
- d. la limitazione del trattamento.

L'Interessato ha altresì i seguenti diritti nei confronti del Titolare del Trattamento:

- e. diritto di opporsi al trattamento dei dati personali;
- f. diritto alla portabilità dei dati che lo riguardano. Per "diritto alla portabilità" si intende il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati personali forniti al Titolare del Trattamento, nonché il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del Titolare del Trattamento cui li ha forniti;
- g. diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.

L'Interessato ha, infine, il seguente diritto:

- h. diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei dati Personali per lamentare una violazione della disciplina in materia di protezione dei dati personali. Il reclamo potrà pervenire al Garante utilizzando la modalità che ritiene più opportuna, consegnandolo a mano presso gli uffici del Garante (all'indirizzo di seguito indicato) o mediante l'inoltro di:

1. raccomandata A/R indirizzata a: *Garante per la protezione dei dati personali - Piazza Venezia 11 - 00187 Roma*;
2. all'indirizzo e-mail: [garante@gpdp.it](mailto:garante@gpdp.it), oppure posta certificata: [protocollo@pec.gpdp.it](mailto:protocollo@pec.gpdp.it);
3. fax al numero: 06/696773785.

## 10. FONTE DA CUI HANNO ORIGINE I DATI PERSONALI

Il Titolare del Trattamento ottiene i dati personali raccogliendoli direttamente presso l'Interessato oppure presso i propri addetti (interni ed esterni) all'attività di intermediazione assicurativa od outsourcer che entrano in contatto con l'Interessato (i quali agiscono in qualità di responsabili esterni del trattamento dati).

## 11. INFORMAZIONI SU PROCESSI DECISIONALI AUTOMATIZZATI E PROFILAZIONI

I dati personali raccolti non sono oggetto di processi decisionali automatizzati, né sono oggetto di profilazione. La nostra policy sui cookie, presente sui nostri siti internet, fornisce informazioni circa i termini di utilizzo dei cookie. Durante il primo accesso al sito del Titolare del Trattamento sarà richiesto di prestare il consenso all'utilizzo dei cookie secondo quanto previsto nella relativa policy raggiungibile tramite link presente sulla homepage.

## 12. DATI DEI MINORI

Alcune informazioni sui minori possono essere raccolte e utilizzate dal Titolare del Trattamento in relazione alla sottoscrizione del contratto o all'erogazione del servizio.