

## Contratto di assicurazione assistenza

**Allianz**  **Emergenze in casa**

### Fascicolo Informativo

Modello : FI-0009-921-517-30052017

Il presente Fascicolo Informativo, contenente:

- Nota Informativa comprensiva del Glossario
- Condizioni di assicurazione

deve essere consegnato al Contraente prima della sottoscrizione del contratto o, dove prevista, della proposta di assicurazione.

**Avvertenza: prima della sottoscrizione leggere attentamente la Nota Informativa.**

Allianz S.p.A. - Sede legale Largo Ugo Irneri 1, 34123 Trieste - Tel. +39 040 7781.111 - Fax +39 040 7781.311  
allianz.spa@pec.allianz.it - CF, P.IVA, Reg. imprese Trieste n. 05032630963 - Cap. sociale euro 403.000.000 i.v.  
Iscritta Albo imprese di assicuraz. n.1.00152 - Capogruppo del gruppo assicurativo Allianz, iscritto Albo gruppi  
assic. n. 018 - Società con unico socio soggetta alla direzione e coordinamento di Allianz SE - Monaco - Codice 01

**Allianz** 

Servizio Clienti



## Nota Informativa

La presente Nota Informativa è redatta secondo lo schema predisposto dall'IVASS, ma il suo contenuto non è soggetto alla preventiva approvazione dell'IVASS. Il Contraente deve prendere visione delle Condizioni di Assicurazione prima della sottoscrizione del contratto.

### **a** Informazioni sull'Impresa di Assicurazione

#### 1. Informazioni Generali

- **Denominazione sociale e forma giuridica dell'Impresa assicuratrice**  
Allianz S.p.A., Società con unico socio soggetta alla direzione e coordinamento di Allianz SE - Monaco (Germania)
- **Sede legale**  
Largo Ugo Irneri, 1 - 34123 Trieste (Italia).
- **Recapito Telefonico:** 800.68.68.68; **Sito Internet:** [www.allianz.it](http://www.allianz.it);  
**Indirizzo di posta elettronica:** [info@allianz.it](mailto:info@allianz.it); [allianz.spa@pec.allianz.it](mailto:allianz.spa@pec.allianz.it).

#### **Autorizzazione all'esercizio delle assicurazioni**

L'Impresa è stata autorizzata all'esercizio delle assicurazioni con Provvedimento ISVAP del 21 dicembre 2005 n. 2398 ed iscritta all'Albo delle Imprese di Assicurazione n. 1.00152 e all'Albo Gruppi Assicurativi n. 018.

#### 2. Informazioni sulla situazione patrimoniale dell'Impresa

Le informazioni patrimoniali sull'Impresa sono reperibili all'interno della Relazione sulla solvibilità e condizione finanziaria, disponibile sul sito internet: [www.allianz.it](http://www.allianz.it).

Si precisa, inoltre, che gli aggiornamenti del Fascicolo Informativo non derivanti da innovazioni normative saranno consultabili sul sito internet: [www.allianz.it](http://www.allianz.it).

### **b** Informazioni sul contratto

#### Rinnovo del contratto

**AVVERTENZA:** il contratto, in assenza di disdetta inviata da una delle Parti a mezzo lettera raccomandata, almeno 15 giorni prima della scadenza, si rinnova tacitamente alla sua naturale scadenza. Nel caso in cui sia inoltrata regolare disdetta si ricorda che la copertura assicurativa cesserà alla scadenza del contratto e non troverà quindi applicazione il periodo di tolleranza di 15 giorni previsto dall'Articolo 1901 c.c., secondo comma. Si rinvia per maggior dettaglio alla disciplina specifica dell'Articolo 2 "Durata e proroga della copertura assicurativa" delle CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE.

#### 3. Coperture assicurative offerte - Limitazioni ed Esclusioni

##### Coperture assicurative

Il presente contratto offre una serie di prestazioni di assistenza per i locali dell'abitazione e di assistenza veterinaria per cani e/o gatti di proprietà dell'assicurato.

Si rinvia per maggior dettaglio alla disciplina specifica degli Articoli 10 "Chi assicuriamo" e 11 "Le prestazioni della copertura assicurativa" presenti nella Sezione OGGETTO DELLA COPERTURA ASSICURATIVA.

##### Limitazioni ed Esclusioni

**AVVERTENZA:** il contratto prevede una serie di limitazioni ed esclusioni, nonché ipotesi di sospensione della copertura assicurativa, che possono dar luogo alla riduzione o al mancato pagamento dell'indennizzo. Si rinvia per maggior dettaglio alla disciplina specifica degli Articoli 12 "Le esclusioni della copertura assicurativa" e 13 "Delimitazioni e precisazioni" presenti nella Sezione OGGETTO DELLA COPERTURA ASSICURATIVA.

**AVVERTENZA:** nel contratto le prestazioni vengono erogate entro certi limiti. Per maggior dettaglio sull'ambito di applicazione di tali limiti si rinvia all'Articolo 11 "Le prestazioni della copertura assicurativa" presente nella Sezione OGGETTO DELLA COPERTURA ASSICURATIVA.

##### Esemplificazione dell'applicazione dei limiti della copertura:

Invio di un artigiano (es. fabbro); si garantiscono le spese relative al costo sia dell'uscita dell'artigiano, sia delle prime due ore di manodopera, sino ad un massimo di euro 250. Eventuali somme eccedenti restano a carico dell'Assicurato.

## Nota Informativa

### 4. Dichiarazioni del Contraente e/o dell'Assicurato in ordine alle circostanze di rischio

**AVVERTENZA:** le dichiarazioni inesatte o le reticenze del Contraente e/o dell'Assicurato, relative a circostanze che influiscono sulla valutazione del rischio da parte dell'Impresa possono comportare la perdita totale o parziale del diritto all'indennizzo, nonché la stessa cessazione dell'assicurazione ai sensi degli Articoli 1892, 1893 e 1894 c.c..

Per maggior dettaglio si rinvia all'Articolo 6 "Dichiarazioni inesatte od omissioni" delle CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE.

### 5. Aggravamento e Diminuzione del rischio

Tutte le circostanze, che influiscono sulla valutazione del rischio e danno luogo ad un aggravamento o ad una diminuzione dello stesso, devono essere tempestivamente comunicate per iscritto dal Contraente e/o dall'Assicurato. Per maggior dettaglio si rinvia agli Articoli 3 "Modifiche della copertura assicurativa", 4 "Aggravamento del rischio" e 5 "Diminuzione del rischio" delle CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE.

#### Esemplificazione

**AVVERTENZA:** data la natura della copertura assicurativa (Servizi di Assistenza) offerta dal contratto, non sono configurabili esemplificazioni di aggravamento e/o diminuzione del rischio.

### 6. Premi

Il premio, consistente in una somma di denaro, è l'oggetto della prestazione del Contraente e costituisce il corrispettivo della prestazione dell'Impresa, al verificarsi del sinistro.

Il premio, determinato per periodi di assicurazione di un anno, viene corrisposto con periodicità mensile.

**Per il primo pagamento il Contraente può utilizzare i seguenti mezzi di pagamento:**

1. assegni bancari o circolari, muniti della clausola di non trasferibilità, intestati o girati all'Impresa di assicurazione oppure all'intermediario, espressamente in tale qualità;
2. ordini di bonifico, altri mezzi di pagamento bancario o postale, sistemi di pagamento elettronico, che abbiano quale beneficiario uno dei soggetti indicati al precedente punto 1;
3. denaro contante, esclusivamente per i contratti di assicurazione contro i danni con il limite di settecentocinquanta (750) euro annui per ciascun contratto.

**Dal secondo pagamento in poi, il premio viene corrisposto mediante procedura SDD (SEPA Direct Debit).**

Sono dovute tutte le mensilità per aver diritto alla prestazione assicurativa.

**A tale scopo il Contraente autorizza l'Impresa ad addebitare i premi sul rapporto di conto corrente intrattenuto con la propria Banca, i cui estremi vengono comunicati all'Impresa con la sottoscrizione di apposita delega SDD.**

La suddetta periodicità mensile del premio prevede l'applicazione di un'addizionale nella misura del 5,3%.

### 7. Adeguamento del Premio

Le prestazioni relative ai Servizi di Assistenza forniti con il presente contratto non sono soggette ad adeguamento del premio.

### 8. Diritto di Disdetta e di Recesso

#### Diritto di Disdetta

**AVVERTENZA: Entrambe le Parti** possono disdettare il contratto alla scadenza indicata nel contratto, inviando lettera raccomandata nei termini e con le modalità disciplinate all'Articolo 2 "Durata e proroga della copertura assicurativa" delle CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE, cui si rinvia per maggior dettaglio.

#### Diritto di ripensamento

**AVVERTENZA: il diritto di ripensamento può essere esercitato solo nel caso in cui il contratto sia stato acquistato a distanza, intendendosi per tale la sottoscrizione della copertura assicurativa avvenuta con qualunque mezzo che non preveda la presenza fisica e simultanea del Contraente, dell'Impresa, dell'Intermediario puntualmente identificato nei Modelli 7a e 7b, o di un suo incaricato.**

L'Assicurato e/o il Contraente, qualora quest'ultimo rientri nella categoria dei consumatori ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. 206/2005, hanno diritto di recedere dal contratto **entro 15 giorni dal pagamento del premio**. Per i termini e le modalità dell'esercizio di tale diritto si rinvia per maggior dettaglio all'Articolo 7 "Diritto di ripensamento" delle CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE.

## Nota Informativa

### 9. Prescrizione dei diritti derivanti dal contratto

Ai sensi dell'Art.2952 c.c. i diritti derivanti dal contratto dei soggetti nel cui interesse è stipulato il contratto si prescrivono in due anni dal giorno in cui si è verificato il fatto su cui si fonda il diritto.

### 10. Legge applicabile al contratto

La legislazione applicabile al contratto è quella italiana; le Parti hanno comunque la facoltà, prima della conclusione del contratto, di scegliere una legislazione diversa.

L'Impresa propone di scegliere la legislazione italiana.

Resta comunque ferma l'applicazione di **norme imperative** del diritto italiano.

### 11. Regime Fiscale

Secondo le vigenti disposizioni di legge, l'aliquota fiscale applicata è il 10% sul premio imponibile di tutte le prestazioni.

## C Informazioni sulle procedure liquidative e sui reclami

### 12. Sinistri - pagamento dell'indennizzo

**AVVERTENZA:** il presente contratto prevede obblighi relativi a modalità e termini per la denuncia dei sinistri ed eventuali spese per l'accertamento del danno. Si rinvia per maggior dettaglio alla disciplina specifica dell' Articolo 15 "Obblighi" presente nella Sezione IN CASO DI SINISTRO.

### 13. Reclami

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto (posta ed e-mail) a **Allianz S.p.A. - Pronto Allianz Servizio Clienti - Corso Italia n. 23, 20122 Milano - Indirizzo e-mail: [reclami@allianz.it](mailto:reclami@allianz.it) o tramite il link presente sul sito internet della Compagnia [www.allianz.it/reclami](http://www.allianz.it/reclami).**

Al reclamo, che verrà riportato in apposito registro elettronico, sarà dato riscontro nel termine massimo di 45 giorni dal ricevimento.

Per i reclami relativi al comportamento degli Agenti e dei loro dipendenti e collaboratori il termine massimo di 45 giorni per fornire riscontro, potrà essere sospeso per un massimo di 15 giorni per le necessarie integrazioni istruttorie.

Qualora il Contraente/Assicurato non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo stabilito dal Regolatore, potrà rivolgersi all'**IVASS, Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma Fax 06.42133.206 - PEC: [tutela.consumatore@pec.ivass.it](mailto:tutela.consumatore@pec.ivass.it)**, corredando l'esposto con copia del reclamo già inoltrato all'Impresa ed il relativo riscontro.

Il modello per presentare un reclamo all'IVASS è reperibile sul sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it), alla sezione "Per i Consumatori - RECLAMI - Guida".

I reclami indirizzati per iscritto all'IVASS contengono:

- 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 alla Società e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa;
- ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

I reclami relativi al solo comportamento degli Intermediari bancari e dei broker e loro dipendenti e collaboratori coinvolti nel ciclo operativo dell'impresa, saranno gestiti direttamente dall'Intermediario e potranno essere a questi direttamente indirizzati.

Tuttavia, ove il reclamo dovesse pervenire ad Allianz S.p.A. la stessa lo trasmetterà tempestivamente all'Intermediario, dandone contestuale notizia al reclamante, affinché provveda ad analizzare il reclamo e a dare riscontro entro il termine massimo di 45 giorni.

Resta salva comunque per il Contraente/Assicurato che ha presentato reclamo la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria.

Prima di adire l'Autorità Giudiziaria è tuttavia possibile, e in alcuni casi necessario, cercare un accordo amichevole mediante **sistemi alternativi di risoluzione delle controversie**, quali:

- **Mediazione** (L. 9/8/2013, n.98): può essere avviata presentando istanza ad un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it).

## Nota Informativa

- **Negoziazione assistita** (L. 10/11/2014, n.162): può essere avviata tramite richiesta del proprio avvocato alla Compagnia.

Nel caso di lite transfrontaliera, tra un Contraente/Assicurato avente domicilio in uno stato aderente allo spazio economico europeo ed un'impresa avente sede legale in un altro stato membro, il Contraente/Assicurato può chiedere l'attivazione della procedura FIN-NET, inoltrando il reclamo direttamente al sistema estero competente, ossia quello in cui ha sede l'impresa di assicurazione che ha stipulato il contratto (individuabile accedendo al sito internet <http://www.ec.europa.eu/fin-net>), oppure, se il Contraente/Assicurato ha domicilio in Italia può presentare il reclamo all'IVASS che provvede all'inoltro al sistema estero competente, dandone notizia al reclamante.

### 14. Arbitrato

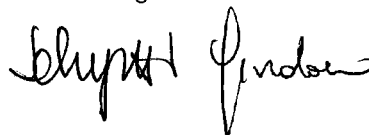
#### Ricorso all'Arbitrato

Non è prevista la facoltà delle Parti di fare ricorso all'Arbitrato.

---

**Allianz S.p.A. è responsabile della veridicità e della completezza dei dati e delle notizie contenute nella presente Nota Informativa.**

Allianz S.p.A.  
Lorella Sdrigotti    Roberto Giordano



## Nota Informativa

### GLOSSARIO

---

**Assicurato:** soggetto il cui interesse è protetto dalla presente copertura assicurativa e la sua **Famiglia Anagrafica** che è l'insieme delle persone legate da vincoli di matrimonio, parentela, affinità, adozione, tutela o da vincoli affettivi e residenti nella medesima abitazione dell'Assicurato. Non si ha vincolo affettivo se la relazione è di tipo contrattuale o basata su ragioni di economicità.

**Centrale Operativa:** la struttura organizzativa di AWP Service Italia S.c.a.r.l. che, in conformità al Regolamento ISVAP nr. 12 del 9 gennaio 2008, provvede 24 ore su 24 tutto l'anno, al contatto telefonico con l'Assicurato, organizza ed eroga le prestazioni di assistenza previste in polizza.

**Contraente:** persona fisica o giuridica che stipula il contratto di assicurazione.

**Impresa:** Allianz S.p.A. .

**Indennizzo/Indennità:** somma dovuta dall'Impresa all'Assicurato in caso di Sinistro.

**Premio:** somma dovuta dal Contraente all'Impresa a titolo di corrispettivo per la prestazione.

**Scheda tecnica di modulo:** documento riepilogativo della copertura assicurativa allegato al contratto di assicurazione.

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

## Condizioni di assicurazione

**AVVERTENZA:** Le Condizioni di Assicurazione contengono rinvii alla Scheda di Polizza o alla Scheda Tecnica di Modulo che costituiscono parte integrante della documentazione contrattuale.

**AVVERTENZA:** Il Glossario è contenuto nella Nota Informativa e costituisce parte integrante delle presenti Condizioni di assicurazione.

### Indice

#### CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE

---

#### OGGETTO DELLA COPERTURA ASSICURATIVA

---

#### IN CASO DI SINISTRO

---



## Condizioni di assicurazione

### CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE

#### Art. 1 - Decorrenza dell'assicurazione e pagamento del premio

La copertura assicurativa ha effetto dalle ore 24 del giorno di decorrenza indicato nella Scheda tecnica di modulo se il Premio è stato pagato, altrimenti ha effetto dalle ore 24 del giorno del pagamento.

Il suddetto Premio viene corrisposto con periodicità mensile mediante procedura SDD (Sepa Direct Debit) ed è dovuto per l'intera annualità.

In caso di mancato pagamento di una singola mensilità, l'importo della stessa viene riaddebitato su quella immediatamente successiva e la copertura assicurativa continua a produrre i propri effetti.

Diversamente la copertura resta sospesa:

- dalle ore 24 del 30° giorno successivo a quello della scadenza della seconda mensilità, nel caso di mancato pagamento di due mensilità consecutive;
- dalle ore 24 della prima scadenza mensile successiva alla omessa tempestiva comunicazione del Contraente, in tutti i casi di modifica o di chiusura del rapporto di conto corrente sul quale opera la procedura SDD.

In entrambi i casi di sospensione la copertura assicurativa produce nuovamente i propri effetti dalle ore 24 del giorno in cui il Contraente paga direttamente presso l'Agenzia tutte le mensilità scadute e non pagate, nonché la parte del Premio residuo a completamento dell'annualità.

#### Art. 2 - Durata e proroga della copertura assicurativa

La copertura assicurativa scade alle ore 24 dell'ultimo giorno previsto dalla durata indicata nella Scheda tecnica di modulo.

In mancanza di disdetta da una delle parti, inviata mediante lettera raccomandata almeno 15 giorni prima della scadenza, la durata della copertura assicurativa è prorogata per un anno e così successivamente.

#### Art. 3 - Modifiche della copertura assicurativa

Le eventuali modifiche della copertura assicurativa devono essere provate per iscritto e risultare da apposito atto firmato dall'Impresa e dal Contraente.

#### Art. 4 - Aggravamento del rischio

Il Contraente o l'Assicurato deve dare comunicazione scritta all'Impresa di ogni aggravamento del rischio.

Gli aggravamenti di rischio non noti o non accettati dall'Impresa possono comportare la perdita totale o parziale del diritto all'Indennizzo, nonché la stessa cessazione della copertura assicurativa.

#### Art. 5 - Diminuzione del rischio

Nel caso di diminuzione del rischio l'Impresa è tenuta a ridurre il Premio o le rate di Premio successivi alla comunicazione del Contraente o dell'Assicurato e rinuncia al relativo diritto di recesso.

#### Art. 6 - Dichiarazioni inesatte od omissioni

Le dichiarazioni inesatte e le reticenze del Contraente e/o dell'Assicurato relative a circostanze originarie che influiscano sulla valutazione del rischio, possono comportare la perdita totale o parziale del diritto all'Indennizzo nonché la stessa cessazione della copertura assicurativa.

*(Valido solo nel caso in cui il contratto sia stato sottoscritto a distanza e cioè con qualunque mezzo che non preveda la presenza fisica e simultanea dell'impresa/intermediario e del contraente)*

#### Art. 7 - Diritto di ripensamento

L'Assicurato e/o il Contraente, qualora quest'ultimo rientri nella categoria dei consumatori ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. 206/2005, hanno diritto di recedere dal contratto entro 15 giorni dal pagamento del premio dandone comunicazione all'Impresa, a condizione che in tale periodo non sia stato denunciato alcun sinistro a termini del presente contratto.

L'Impresa provvede al rimborso del premio pagato e non goduto - al netto di imposte e contributi - trattenendo la frazione di premio relativa al periodo in cui il contratto ha avuto effetto.

#### Art. 8 - Misure restrittive (Sanctions Limitations Exclusion Clause)

Nessun assicuratore è tenuto a fornire la copertura, e nessun assicuratore è tenuto a prestare beneficio conseguente o a pagare alcuna pretesa, nella misura in cui la fornitura di tale copertura, la prestazione di tali benefici o il pagamento di tale pretesa possa esporre l'assicuratore stesso a qualsivoglia sanzione, divieto o restrizione ai sensi delle risoluzioni delle Nazioni Unite ovvero sanzioni economiche o commerciali, legislative o regolamentari dell'Unione Europea, degli Stati Uniti d'America, dell'Area Economica Europea e/o di qualunque altra legge nazionale applicabile in materia di sanzioni economiche o commerciali e/o embargo internazionale.

#### Art. 9 - Rinvio alle norme di legge

Per tutto quanto non è qui espressamente regolato, valgono le norme di legge.

## Condizioni di assicurazione

### OGGETTO DELLA COPERTURA ASSICURATIVA

#### Art. 10 - Chi assicuriamo

L'Assicurato è la persona identificata nella Scheda tecnica di modulo e la sua Famiglia Anagrafica.

#### Art. 11 - Le prestazioni della copertura assicurativa

L'Impresa presta i servizi di Assistenza di seguito riportati a favore dell'Assicurato, tramite la Centrale Operativa di AWP Service Italia S.c.a.r.l., in funzione 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno.

**Il servizio di assistenza prestato con la presente copertura assicurativa non è sostitutivo, nè alternativo, al servizio pubblico di pronto intervento, che rimane esclusivamente competente per la gestione delle emergenze.**

#### ASSISTENZA LOCALI ABITAZIONE

##### A) Invio di fornitori per interventi urgenti

Qualora, presso l'abitazione indicata nella Scheda tecnica di modulo si verifichi un evento riconducibile alle tipologie di seguito indicate che necessiti di un pronto intervento, l'Assicurato può fruire - 24 ore su 24 ed in tutti i giorni dell'anno, ed entro 3 ore dalla richiesta - delle seguenti prestazioni:

- invio di un idraulico, per intervenire in caso di una perdita continua o di una mancanza di erogazione dell'acqua;
- invio di un elettricista, per intervenire in caso di mancanza di erogazione di energia elettrica;
- invio di un fabbro in caso di impossibilità di accesso all'abitazione a seguito di furto, smarrimento o rottura delle chiavi, malfunzionamento delle serrature o di impossibilità di chiusura dell'abitazione a causa di effrazione o tentata effrazione a serramenti ed infissi.

In relazione a tutte le prestazioni su indicate resteranno sempre a carico della Centrale Operativa, per ogni singolo intervento, le spese inerenti il costo sia dell'uscita dell'artigiano che di due ore di manodopera, sino ad un massimo di euro 250 per singola prestazione ed evento.

Se, per cause indipendenti dalla volontà della Centrale Operativa, risultasse impossibile reperire l'artigiano richiesto, la Centrale Operativa rimborserà all'Assicurato le spese sostenute per l'uscita di un artigiano, sino ad un massimo di euro 500 per evento, dietro presentazione di idonea documentazione.

##### B) Invio di una guardia giurata e ripristino dei mezzi di chiusura

Nel caso di impossibilità di chiusura dell'abitazione indicata nella Scheda tecnica di modulo a causa di effrazione o tentata effrazione a serramenti ed infissi dell'abitazione stessa, la Centrale Operativa provvede a reperire un servizio di vigilanza sostitutiva con una o più guardie giurate, tenendone a carico i relativi costi per le prime 24 ore di piantonamento.

Se, per cause indipendenti dalla volontà della Centrale Operativa, risultasse impossibile reperire ed inviare un servizio di vigilanza sostitutiva, la Centrale Operativa rimborserà all'Assicurato le spese sostenute per farvi fronte autonomamente, fino alla concorrenza del limite di euro 600 dietro presentazione di idonea documentazione.

Sarà, inoltre, possibile per l'Assicurato prolungare tale servizio o richiederlo per esigenze diverse, con costi a proprio carico a tariffe agevolate.

In alternativa la Centrale Operativa provvede all'invio immediato di un fabbro, entro 3 ore dalla chiamata, tenendone a proprio carico il costo sia dell'uscita sia di sei ore di manodopera fino alla concorrenza del limite di euro 550 per evento e per periodo assicurativo, col sottolimito di due ore di manodopera e di euro 180 per ciascun fisso o infisso riparato.

Se, per cause indipendenti dalla volontà della Centrale Operativa, risultasse impossibile reperire ed inviare tempestivamente un fabbro e/o falegname, la Centrale Operativa rimborserà all'Assicurato le spese sia dell'uscita sia di quattro ore di manodopera fino alla concorrenza del limite di euro 600 per evento e per periodo assicurativo, col sottolimito di due ore di manodopera e di euro 200 per ciascun fisso od infisso riparato dietro presentazione di idonea documentazione.

Nel caso in cui il beneficiario delle prestazioni di cui ai precedenti punti A) e B) fosse titolare di analoghe garanzie per la medesima unità abitativa in virtù di altri contratti emessi dall'Impresa si conviene, in caso di sovrapposizione delle succitate garanzie in corso di validità e limitatamente alle stesse, di inserire a nuovo la presa a carico della Centrale Operativa, fino ad un importo massimo di euro 300 per singola prestazione ad evento, del costo dei materiali impiegati dagli artigiani inviati dalla Centrale Operativa per interventi urgenti.

##### C) Invio di una collaboratrice domestica

Qualora, a seguito di evento indennizzabile ai termini del precedente punto A), l'Assicurato abbia la necessità di risistemare i locali e/o il loro contenuto, la Centrale Operativa reperirà ed invierà nel più breve tempo possibile una collaboratrice domestica tenendo a proprio carico le spese relative a tale prestazione con un massimo di 4 ore lavorative continuative. Nel caso in cui non fosse possibile reperire il personale addetto, la Centrale Operativa rimborserà, a fronte di presentazione di idonea documentazione, le spese sostenute dall'Assicurato fino ad un massimo di euro 250 per evento.

## Condizioni di assicurazione

### D) Prenotazione alberghiera

Qualora, in caso di forza maggiore, l'Assicurato debba lasciare l'abitazione indicata nella Scheda tecnica di modulo, la Centrale Operativa provvederà ad organizzare la prenotazione alberghiera.

**I costi del pernottamento sono a carico dell'Assicurato.**

### E) Organizzazione del rientro immediato dell'assicurato

Qualora l'Assicurato si trovi in viaggio e si verifichi un Sinistro indennizzabile a termini del precedente punto A), che produca danni di tale gravità da rendere necessaria la presenza dell'Assicurato stesso in loco, la Centrale Operativa provvede ad organizzarne il rientro, con il mezzo di trasporto più idoneo, tenendo a proprio carico le spese di viaggio fino ad un massimo di euro 200.

### F) Protezione carte di credito, libretti di assegni, traveller's cheques

La Centrale Operativa, in caso di furto o smarrimento delle carte di pagamento possedute dall'Assicurato, provvede, per conto dello stesso, a notificare l'avvenuto furto o smarrimento alle Società emittenti ed a richiedere il blocco, la cancellazione e la sostituzione (o duplicazione ove possibile) delle Carte di pagamento.

**Resta a carico dell'Assicurato il perfezionamento della procedura.**

**In particolare dovrà essere sporta personalmente dall'Assicurato denuncia di furto o di smarrimento presso le autorità di Pubblica Sicurezza, poi inoltrata presso l'Istituto emittente.**

**La Centrale Operativa non sarà responsabile di errori dovuti a comunicazioni inesatte ricevute dall'Assicurato, né sarà in alcun modo responsabile per prelievi, pagamenti o altre dazioni di denaro dall'Assicurato non autorizzati, in quanto i mezzi di pagamento sono soggetti a regolamentazioni e procedure unicamente dell'Istituto Emittente.**

### G) Trasporto di apparecchiature video ed hi-fi in caso di guasto

Qualora, presso l'abitazione indicata nella Scheda tecnica di modulo, si manifesti, il guasto del televisore, del videoregistratore/lettore DVD, di un'apparecchiatura hi-fi, del personal computer o delle relative periferiche.

La Centrale Operativa provvede a trasportare l'apparecchiatura guasta presso il più vicino riparatore qualificato ed a riportarla nell'abitazione stessa, terminate le necessarie riparazioni, tenendo a proprio carico i soli costi di trasporto.

**Il costo della riparazione è carico dell'Assicurato. L'imballo è a cura dell'Assicurato.**

### H) Accesso alla rete di artigiani convenzionati

Qualora l'assicurato debba effettuare lavori di sistemazione, abbellimento, riparazione, ristrutturazione o manutenzione ordinaria e straordinaria, può richiedere alla Centrale Operativa il nominativo di un fornitore convenzionato. L'Assicurato, entro due giorni lavorativi dalla richiesta, verrà contattato dal fornitore al quale illustrerà le proprie esigenze e necessità in merito all'intervento, e comunque riconducibili alle seguenti categorie di prestatori d'opera:

- Elettricista;
- Fabbro;
- Idraulico e termotecnica - Muratore e piastrellista;
- Falegname;
- Riparatore di elettrodomestici;
- Riparatore di sistemi di telefonia;
- Spurgatore (**necessario preventivo sopralluogo**);
- Tinteggiatore;
- Vetraio.

L'accesso al network prevede tariffe della manodopera agevolate e garanzia minima di tre mesi per le prestazioni eseguite. Il costo della prestazione resta totalmente a carico dell'assicurato.

Il servizio viene erogato dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 18.00.

### I) Assistenza psicologica

Qualora l'Assicurato, in seguito a furto o tentato furto presso l'abitazione indicata nella Scheda tecnica di modulo necessiti di un'assistenza psicologica per i traumi psicologici subiti, la Centrale Operativa provvede ad organizzargli una o più sedute terapeutiche presso un centro medico od un professionista qualificato con essa convenzionato. La prestazione è totalmente a carico dell'Impresa entro il massimale di euro 300 per evento e per anno assicurativo.

## Condizioni di assicurazione

### ASSISTENZA VETERINARIA PER CANI E/O GATTI DI PROPRIETA' DELL'ASSICURATO

#### 1) Assistenza al domicilio dell'assicurato

##### A) Consulenza telefonica medico veterinaria

Il servizio medico veterinario della Centrale Operativa è in grado di fornire informazioni e consigli medico veterinari generici come le vaccinazioni obbligatorie e consigliabili, profilassi, periodi di quarantena, vaccini per altri paesi, reperimento di ambulatori veterinari, centri di cura e cliniche veterinarie. Inoltre, in caso di malattia improvvisa o di infortunio dell'animale assicurato, la Centrale Operativa è in grado di segnalare centri medici veterinari per interventi particolari o complessi. Il servizio fornisce, su richiesta, risposte documentate inerenti a dosaggi, effetti collaterali, posologie e interazioni farmacologiche dei medicinali da somministrare all'animale.

##### B) Help-line

La Centrale Operativa è in grado di fornire telefonicamente all'Assicurato indirizzi e numeri telefonici di:

- negozi specializzati e selezionati per la toilettatura, l'acquisto di cibo, gadgets e di attrezzature particolari per l'animale da compagnia;
- principali scuole e campi d'addestramento per cani;
- punti di acquisto e vendita di animali da compagnia.

Il servizio è operativo dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 18.00.

##### C) Informazioni legali

Tramite la Centrale Operativa l'Assicurato può usufruire di un servizio gratuito di informazione legale telefonica di prima necessità che gli consenta di ottenere, mediante l'organizzazione di un appuntamento telefonico con un esperto in materia, informazioni e chiarimenti su leggi e normative relative a fatti e situazioni inerenti il suo stato di proprietario di animali.

##### D) Emergenze: rimborso trasporto veterinario

In caso di infortunio o malattia grave ed improvvisa del proprio animale, la Centrale Operativa terrà a proprio carico i costi sostenuti dall'Assicurato per trasportare il proprio animale al più vicino centro medico di assistenza veterinaria dalle ore 21.00 alle ore 7.30 dei giorni feriali e per l'intero arco delle 24 ore per i giorni festivi. La garanzia è prestata fino al raggiungimento del limite di euro 50 per evento e per periodo assicurativo.

**All'Assicurato verrà richiesta idonea documentazione veterinaria attestante lo stato di necessità ed urgenza clinica per cui ricorrono gli estremi del rimborso.**

**Validità territoriale: Italia.**

##### E) Emergenze: rimborso visita veterinaria

**In caso di infortunio o malattia grave ed improvvisa del proprio animale, la Centrale Operativa terrà a proprio carico i costi sostenuti dall'Assicurato per la visita veterinaria del proprio animale presso il più vicino centro medico di assistenza veterinaria dalle ore 21.00 alle ore 7.30 dei giorni feriali e per l'intero arco delle 24 ore per i giorni festivi. La garanzia è prestata fino al raggiungimento del limite di euro 120 per evento e per periodo assicurativo.**

All'Assicurato verrà richiesta idonea documentazione veterinaria attestante lo stato di necessità ed urgenza clinica per cui ricorrono gli estremi del rimborso.

**Validità territoriale: Italia.**

##### F) Smarrimento: trasmissione messaggi urgenti

**Nel caso di furto e/o smarrimento del proprio animale, qualora l'Assicurato desideri effettuare delle comunicazioni urgenti alle autorità preposte e/o ai canili municipali più vicini ed è impossibilitato a farlo personalmente, la Centrale Operativa, nei limiti del possibile, effettua fino a 4 telefonate nell'arco delle 4 ore successive per comunicare il messaggio ai destinatari indicati dall'Assicurato. In caso di irreperibilità degli stessi ne fornirà notizia all'Assicurato assolvendo in tal modo la sua prestazione.**

**Validità territoriale: Italia.**

## Condizioni di assicurazione

### 2) Assistenza in viaggio

#### G) Agenzia viaggi on line

L'Assicurato che desideri effettuare prenotazioni di biglietti aerei, treni, traghetti, alberghi o semplicemente conoscere le offerte last minute per destinazioni turistiche di suo interesse, attraverso la Centrale Operativa verrà messo in contatto con un centro servizi primario operante nel settore del turismo, in grado di offrire i servizi richiesti a tariffe vantaggiose. La Centrale Operativa, attraverso la propria banca dati, è in grado di fornire informazioni sulla disponibilità di alberghi, campeggi e spiagge dove vi sia libero accesso per cani e gatti, per gli Assicurati che non desiderano separarsi dal proprio animale nel periodo delle vacanze. Inoltre la Centrale Operativa può informare l'Assicurato delle normative che regolano il trasporto nazionale ed internazionale dell'animale. **I costi relativi ai biglietti, soggiorni, prenotazioni presso alberghi, prenotazioni viaggi last minute e non, sono interamente a carico dell'Assicurato che provvederà a regolarli con il centro servizi** che risponde direttamente per i servizi offerti. Su richiesta l'Assicurato potrà usufruire di un servizio accessorio di consegna dei titoli di viaggio, dei documenti di soggiorno e vouchers per alberghi. **Il servizio accessorio è a pagamento e i costi verranno comunicati anticipatamente.**

#### H) Emergenze in viaggio: rimborso visita veterinaria

In caso di infortunio o malattia grave ed improvvisa del cane e/o gatto di proprietà dell'Assicurato, la Centrale Operativa terrà a proprio carico i costi sostenuti dall'Assicurato per la visita veterinaria del proprio animale presso il più vicino centro medico di assistenza veterinaria. La garanzia è prestata fino al raggiungimento del limite di euro 120 per evento e per periodo assicurativo ed opera per eventi accaduti all'estero.

**All'Assicurato verrà richiesta idonea documentazione veterinaria attestante lo stato di necessità ed urgenza clinica per cui ricorrono gli estremi del rimborso.**

**Validità territoriale: Paesi dell'Unione Europea.**

#### Art. 12 - Le esclusioni della copertura assicurativa

**Sono escluse le prestazioni richieste in dipendenza:**

- di guerre, scioperi, rivoluzioni, sommosse o movimenti popolari;
- di terremoti o fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturali;
- di dolo dell'Assicurato;
- di fenomeni di trasmutazione dell'atomo o radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche.

#### Art. 13 - Delimitazioni e precisazioni

**Qualora l'Assicurato non usufruisca di una o più prestazioni, la Centrale Operativa non è tenuta a fornire indennizzi o prestazioni di alcun genere a titolo di compensazione, salvo che l'Assicurato non sia stato preventivamente autorizzato dalla Centrale Operativa.**

**Ogni diritto dell'Assicurato nei confronti della Centrale Operativa derivante dal presente servizio si prescrive al compimento di un anno dalla data di conclusione della prestazione del servizio.**

#### Art. 14 - La validità territoriale

La copertura assicurativa di cui al presente contratto vale per il territorio della Repubblica Italiana, dello Stato della Città del Vaticano e della Repubblica di San Marino, **salvo quanto diversamente ed espressamente indicato nelle singole voci delle prestazioni più sopra disciplinate all'Art. 11 - "Le prestazioni della copertura assicurativa".**

## IN CASO DI SINISTRO

#### Art. 15 - Obblighi

Qualora l'Assicurato intenda dare avviso dell'avvenimento di un Sinistro riconducibile alle prestazioni previste nel presente contratto, **deve fare denuncia telefonica** alla Centrale Operativa chiamando il:

- numero verde 800 68 68 68 dall'Italia;
- numero 02 26 609 133 anteposendo, per chiamate dall'estero, i prefissi necessari;
- telefax 02 70 630 091.

**indicando con precisione:**

- il tipo di assistenza di cui necessita;
- cognome e nome;
- indirizzo e luogo da cui chiama;
- eventuale recapito telefonico;
- ubicazione dell'abitazione per la quale si chiede l'intervento ed il numero del presente contratto.

## Condizioni di assicurazione

**La richiesta di rimborso** delle spese sostenute, sempreché autorizzate dalla Centrale Operativa, **dovrà essere inoltrata accompagnata dai documenti giustificativi in originale a:**

Ufficio Liquidazione Sinistri Assistenza  
AWP Service Italia S.c.a r.l.  
Casella Postale 302  
Via Cordusio 4  
20123 Milano (Mi)

**Le spese sostenute e non preventivamente autorizzate dalla Centrale Operativa non saranno rimborsate.**

**Inoltre, per facilitare la pratica di rimborso, si ricorda di:**

- farsi rilasciare dall'operatore che ha risposto alla richiesta di assistenza, il numero di autorizzazione necessario per ogni eventuale rimborso successivo;
- comunicare, insieme alla documentazione del danno, il codice IBAN del conto corrente sul quale si chiede di effettuare il bonifico ed il proprio codice fiscale.