

POLIZZA NUMERO: **ZVD99007**

CONTRATTO DI ASSICURAZIONE ASSISTENZA
STIPULATO IN FORMA COLLETTIVA

“Zurich Soccorso Casa”

Condizioni di Assicurazione

redatte secondo le Linee Guida del Tavolo tecnico ANIA-Associazioni
Consumatori- Associazioni intermediari per i Contratti Semplici e Chiari
(ed. febbraio 2018) - Edizione ottobre 2020

Indice

A - Presentazione prodotto	3
1 Collettiva Zurich Soccorso Casa: cos'è e come leggere il contratto	3
1.1 Simbologia adottata	3
2 Guida al prodotto	3
2.1 Cos'è la Polizza Collettiva Zurich Soccorso Casa e a chi è rivolto il prodotto	3
3 Caratteristiche	3
B - Oggetto	4
4 Premessa	4
5 Oggetto della copertura	4
6 Prestazioni oggetto della copertura	4
6.1 Invio di un idraulico in caso di emergenza	4
6.2 Invio di un fabbro in caso di emergenza	5
6.3 Invio di un falegname in caso di emergenza	5
6.4 Invio di un vetraio nelle 24h	5
6.5 Invio di un serrandista/tapparellista nelle 24h	6
6.6 Invio di un sorvegliante in caso di emergenza	6
7. Esclusioni comuni a tutte le prestazioni	6
C - Il contratto dalla A alla Z	7
8. Previsioni comuni	7
8.1 Condizioni di assicurabilità	7
8.2 Assicurati	7
8.3 Decorrenza e durata della copertura assicurativa	7
8.4 Dichiarazioni relative alle circostanze del rischio	8
8.5 Aggravamento del rischio	8
8.6 Cessato rischio	8
8.7 Altre assicurazioni	8
8.8 Prestazioni di Assistenza non dovute, non usufruite o usufruite parzialmente	9
8.9 Diritto di rivalsa	9
8.10 Reclami I reclami devono essere inoltrati per iscritto:	9
8.11 Comunicazioni	10
8.12 Embargo, sanzioni economiche e commerciali	10
8.13 Legge applicabile e foro competente	10
D - Cosa fare in caso di Sinistro	11
9. Disposizioni comuni	11
9.1 Obblighi in caso di Sinistro	11
9.2 Contatti	11
9.3 Tempi di gestione	11
9.4 Informazioni da fornire nella denuncia di Sinistro	11
E - Glossario	12
F - Informativa Privacy	15

A - Presentazione prodotto

1 Collettiva Zurich Soccorso Casa: cos'è e come leggere il contratto

1.1 Simbologia adottata

Nel contratto si possono trovare delle parole in azzurro e con l'iniziale maiuscola, come ad esempio "Assicurato". In questo caso si può fare riferimento al Glossario per trovare una definizione del termine, che nel testo avrà sempre e solo il significato illustrato nel Glossario stesso.

Riquadro esplicativo

Nel testo si trovano riquadri, come questo, in cui possono essere inserite note, commenti od esempi per chiarire il significato e le modalità di applicazione di alcune clausole contrattuali. Tali informazioni non fanno parte del contratto, ma servono esclusivamente a chiarirne il contenuto.

2 Guida al prodotto

2.1 Cos'è la Polizza Collettiva Zurich Soccorso Casa e a chi è rivolto il prodotto

La Polizza Collettiva Zurich Soccorso Casa consente agli Assicurati di usufruire di **Prestazioni**, da parte di una rete di tecnici specializzati, finalizzate a interventi di **Assistenza** presso l'**Abitazione** dell'Assicurato, all'indirizzo indicato nel contratto di fornitura (nella sezione "indirizzo di fornitura" del contratto sottoscritto con Eni gas e luce S.p.A.) relativo a una tra le offerte denominate "Sconto Certo", "Sconto Certo Special" e "CambioCasa".

L'**Assicurato** di questo prodotto è **la persona fisica che, per la propria Abitazione, ha stipulato con la Contraente di polizza, Eni gas e luce S.p.A, un contratto di somministrazione gas e/o luce scegliendo una tra le offerte denominate "Sconto Certo", "Sconto Certo Special" e "CambioCasa", tutti i listini, durante il periodo di validità e con le modalità e i termini indicati nelle condizioni economiche delle rispettive offerte, presso i seguenti canali:**

- via web, tramite il sito Internet di Eni gas e luce "www.enigaseluce.com";
- al telefono, tramite il contact center di Eni gas e luce;
- tramite partner commerciali incaricati da Eni gas e luce che svolgano attività di teleselling;
- presso uno dei negozi Energy Store Eni partner di Eni gas e luce;
- tramite gli agenti commerciali incaricati da Eni gas e luce S.p.A., (anche in modalità di vendita presso il domicilio)

Una volta che il contratto relativo alla fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale si sarà perfezionato, fatto salvo l'esercizio del diritto di ripensamento **secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali del contratto medesimo** e una volta che l'Assicurato abbia ricevuto la "comunicazione data inizio fornitura" trasmessa da Eni gas e luce, i dati identificativi degli aventi diritto saranno trasmessi da Eni gas e luce S.p.A alla Compagnia assicurativa Zurich Insurance Company Ltd - Rappresentanza Generale per l'Italia.

3 Caratteristiche

La Polizza Collettiva Zurich Soccorso Casa prevede le seguenti **Prestazioni**: 1) **invio di un idraulico in caso di emergenza**; 2) **invio di un fabbro in caso di emergenza**; 3) **invio di un falegname in caso di emergenza**; 4) **invio di un vetraio nelle 24h**; 5) **invio di un serrandista/tapparellista nelle 24h**; 6) **invio di un sorvegliante in caso di emergenza**.

B - Oggetto

4 Premessa

La **Compagnia**, per la gestione e la liquidazione dei **Sinistri** relativi alla garanzia "**Assistenza**", si avvale di Europ Assistance Italia S.p.A. (di seguito "Europ Assistance"), con sede in P.zza Trento, 8 Milano.

La **Struttura Organizzativa** di Europ Assistance, in base a specifica convenzione sottoscritta con la **Compagnia** e per incarico di quest'ultima, eroga le **Prestazioni** con costi a carico della **Compagnia**.

5 Oggetto della copertura

Salvo quanto diversamente specificato all'interno delle singole Prestazioni, la copertura assicurativa opera:

- esclusivamente per gli eventi previsti dalle Condizioni di Assicurazione e verificatisi nell'**Abitazione** dell'**Assicurato**, all'indirizzo indicato nella sezione "indirizzo di fornitura" del contratto di fornitura di gas e/o luce stipulato con Eni gas e luce S.p.A. relativo a una tra le offerte denominate "Sconto Certo", "Sconto Certo Special" e "CambioCasa";
- direttamente presso l'indirizzo dell'**Abitazione** dell'**Assicurato**, previo contatto telefonico dell'**Assicurato** con la **Struttura Organizzativa**, in funzione 24 ore al giorno, 365 giorni l'anno.
La **Struttura Organizzativa**, entro 2 ore lavorative dalla ricezione della richiesta da parte dell'**Assicurato** e, in ogni caso, compatibilmente con le disponibilità e gli orari di attività dei tecnici specializzati e della società di vigilanza, organizzerà l'intervento secondo le modalità descritte all'interno degli articoli relativi a ciascuna **Prestazione**. **Le Prestazioni che non saranno preventivamente richieste alla Struttura Organizzativa e autorizzate dalla stessa non saranno oggetto di copertura.**
- Con **il limite di 2 (due) Sinistri per ciascun anno di validità della copertura**;
- senza limiti di **Prestazioni** attivabili nell'ambito del medesimo **Sinistro**;
- **entro i limiti e i Massimali previsti per ciascuna tipologia di Prestazione**, che si intendono al lordo di qualsiasi imposta o altro onere stabilito per Legge. **Le eventuali eccedenze rispetto al Massimale, e pertanto non oggetto di copertura, dovranno essere concordate e regolate direttamente fra l'Assicurato e il tecnico specializzato/sorvegliante;**
- dalla data di attivazione della fornitura di luce e/o gas contenuta nella comunicazione "data inizio fornitura" trasmessa da Eni gas e luce all'Assicurato;
- a partire dalla data di decorrenza, che, così come indicato al punto precedente, coincide con la data di attivazione della fornitura di luce e/o gas, dopo l'applicazione di un periodo di carenza di 15 giorni.
- esclusivamente per i **Sinistri** avvenuti all'interno del **Territorio Italiano**.

6 Prestazioni oggetto della copertura

La **Compagnia**, tramite Europ Assistance, fornisce ai soggetti **Assicurati** le **Prestazioni** di **Assistenza** elencate nei paragrafi seguenti.

6.1 Invio di un idraulico in caso di emergenza

Qualora l'**Assicurato** necessiti di un idraulico per un intervento di emergenza, a seguito di guasti all'impianto idraulico dell'**Abitazione** causati da **Allagamento**, Infiltrazione nella propria **Abitazione**, mancanza d'acqua, mancato scarico delle acque nere dovuto a rottura, otturazione, guasto di **tubature** fisse dell'impianto idraulico,

Approfondimento

Le acque nere sono tutte quelle acque usate per le varie attività dell'uomo provenienti da Abitazioni (bagni, W.C., cucine, lavanderie, etc.) e fabbriche

la **Struttura Organizzativa**, accertato che l'evento rientri in copertura, metterà in contatto l'**Assicurato** con il tecnico specializzato entro 2 ore dalla ricezione della richiesta (compatibilmente con le disponibilità e gli orari di attività del tecnico specializzato) e la **Prestazione verrà erogata 24 ore su 24, 365 giorni l'anno.**

La **Compagnia** terrà a proprio carico il costo dell'uscita, della manodopera e del materiale necessario alla riparazione del danno **fino a un massimo di euro 500,00 per Sinistro e annualità assicurativa.**

La copertura non è operante in conseguenza di:

- guasti di rubinetti e di tubature mobili collegati o meno a qualsiasi apparecchiatura;
- interruzione della fornitura da parte dell'ente erogatore;
- rottura delle tubature mobili dei servizi igienico-sanitari;
- negligenza dell'Assicurato (ad esempio, il rubinetto che gocciolava non è stato riparato).

Esempio di esclusione per guasto di tubatura mobile collegata ad apparecchiatura

Se si è verificato un guasto da otturazione del tubo di scarico della lavatrice, il sinistro non è coperto.

6.2 Invio di un fabbro in caso di emergenza

Qualora l'Assicurato necessiti di un fabbro per un intervento di emergenza a seguito di eventi che **rendano impossibile l'accesso all'Abitazione o che abbiano compromesso la funzionalità della porta in modo tale da non garantire la sicurezza dei locali, ovvero:**

- Furto o tentato furto, smarrimento o rottura delle chiavi;
- guasto della serratura;

la **Struttura Organizzativa**, accertato che l'evento rientri in copertura, metterà in contatto l'Assicurato con il tecnico specializzato entro 2 ore dalla ricezione della richiesta (compatibilmente con le disponibilità e gli orari di attività del tecnico specializzato) e la **Prestazione verrà erogata 24 ore su 24, 365 giorni l'anno.**

La **Compagnia** terrà a proprio carico il costo dell'uscita, della manodopera e del materiale necessario alla riparazione del danno **fino a un massimo di euro 500,00 per Sinistro e annualità assicurativa.**

6.3 Invio di un falegname in caso di emergenza

Qualora l'Assicurato necessiti di un falegname per un intervento di emergenza a seguito di danni agli infissi conseguenti a **Furto** o tentato furto, la **Struttura Organizzativa**, accertato che l'evento rientri in copertura, metterà in contatto l'Assicurato con il tecnico specializzato entro 2 ore lavorative dalla ricezione della richiesta (compatibilmente con le disponibilità e gli orari di attività del tecnico specializzato).

Esempio di danni agli infissi conseguenti a Furto o tentato Furto

Al fine di asportare un grande elettrodomestico dall'interno dell'Abitazione ignoti distruggono integralmente una porta finestra.

Nel caso in cui la **Struttura Organizzativa** non riuscisse a inviare tempestivamente il falegname, l'Assicurato, **previa autorizzazione della Struttura Organizzativa stessa**, potrà chiamare un proprio falegname di fiducia ed essere rimborsato, fino al **Massimale** previsto, **dietro presentazione di regolare fattura.**

La **Compagnia** terrà a proprio carico il costo dell'uscita, della manodopera e del materiale necessario alla riparazione del danno **fino a un massimo di euro 500,00 per Sinistro e annualità assicurativa.**

La Prestazione non è operante per gli interventi di ripristino estetico e/o ornamentale dell'arredamento o di sue parti (ad esempio graffi, scarteggiature, ammaccature, rientranze, depressioni etc.)

6.4 Invio di un vetraio nelle 24h

Qualora l'Assicurato necessiti di un vetraio per un intervento di emergenza a seguito di rottura dei vetri esterni della sua **Abitazione** causata da **Furto** o tentato furto, la **Struttura Organizzativa**, accertato che l'evento rientri in copertura, metterà in contatto l'Assicurato con il tecnico specializzato il quale, coerentemente con i propri orari di attività, procederà all'intervento di riparazione nelle 24 ore successive alla ricezione della richiesta.

La **Compagnia** terrà a proprio carico il costo dell'uscita, della manodopera e del materiale necessario alla riparazione del danno **fino a un massimo di euro 500,00 per Sinistro e annualità assicurativa.**

6.5 Invio di un serrandista/tapparellista nelle 24h

Qualora l'Assicurato necessiti di un serrandista/tapparellista per un intervento d'emergenza a seguito di rottura o guasto del sistema di avvolgimento e delle cinghie delle finestre della propria Abitazione causati da Furto o tentato furto, la Struttura Organizzativa, accertato che l'evento rientri in copertura, metterà in contatto l'Assicurato con il tecnico specializzato il quale, coerentemente con i propri orari di attività, procederà all'intervento di riparazione nelle 24 ore successive alla ricezione della richiesta.

La Compagnia terrà a proprio carico il costo dell'uscita, della manodopera e del materiale necessario alla riparazione del danno **fino a un massimo di euro 500,00 per Sinistro e annualità assicurativa.**

6.6 Invio di un sorvegliante in caso di emergenza

Qualora l'Assicurato necessiti di un sorvegliante per la propria Abitazione a seguito di Furto o tentato furto che **abbiano pregiudicato il funzionamento dei mezzi di chiusura atti a garantirne la sicurezza ed esista l'oggettivo rischio di ulteriori Furti o atti vandalici**, la Struttura Organizzativa, accertato che l'evento rientri in copertura, entro 2 ore lavorative dalla ricezione della richiesta (compatibilmente con le disponibilità e gli orari di attività del sorvegliante) metterà in contatto l'Assicurato con la società di servizi di vigilanza per l'organizzazione del servizio di piantonamento.

La Compagnia terrà a proprio carico i relativi costi per un massimo di 10 ore consecutive per Sinistro e per annualità assicurativa.

7. Esclusioni comuni a tutte le prestazioni

Nessuna Prestazione è dovuta per Sinistri provocati o dipendenti da:

- a) dolo dell'Assicurato, ivi compreso il suicidio o il tentato suicidio;
- b) movimenti tellurici, eruzioni vulcaniche, maremoti;
- c) inondazioni, allagamenti, penetrazione di acqua marina, frane, smottamenti;
- d) atti di guerra, invasione, occupazione militare, insurrezione, rivoluzione, confisca o requisizione;
- e) trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni;
- f) gelo, umidità, stillicidio, mancata o insufficiente manutenzione, ad eccezione dei casi incendio, Esplosione e Scoppio.

Inoltre, la Compagnia:

- non riconosce, e quindi non rimborsa, spese per interventi non richiesti e autorizzati preventivamente dalla Struttura Organizzativa, salvo i casi verificatisi a causa di comprovata e oggettiva forza maggiore e ritenuti tali ad insindacabile giudizio della Compagnia;
- non risponde dei danni conseguenti al proprio mancato o ritardato intervento dovuto all'intervento delle Autorità italiane o dovuti a cause di forza maggiore e ad ogni altra circostanza fortuita ed imprevedibile;
- non può sostituirsi agli organismi locali o nazionali di soccorso o di emergenza; pertanto non risponde di eventuali spese conseguenti al loro intervento.

Salvo i casi di comprovata e oggettiva forza maggiore, il diritto alle Prestazioni fornite dalla Compagnia decade qualora l'Assicurato non abbia preso contatto con la Struttura Organizzativa. Inoltre, la copertura non opera in caso di rinuncia da parte dell'Assicurato nell'accettare le Prestazioni proposte dalla Struttura Organizzativa.

Esempio di caso di comprovata e oggettiva forza maggiore

La rottura di un tubo in piena notte provoca l'allagamento della propria Abitazione e non è possibile mettersi immediatamente in contatto con la Struttura Organizzativa a causa di guasto comprovato alle reti telefoniche.

Sono a carico dell'Assicurato tutte le spese necessarie al ripristino di parti dell'Abitazione interessate dall'intervento di Assistenza, ad esempio opere murarie.

C - Il contratto dalla A alla Z

8. Previsioni comuni

8.1 Condizioni di assicurabilità

La copertura è operante solo se l'**Assicurato** è una persona fisica che ha stipulato con Eni gas e luce S.p.A, per la propria **Abitazione**, un contratto di somministrazione gas e/o luce scegliendo una tra le offerte denominate "Sconto Certo", "Sconto Certo Special" e "CambioCasa", **tutti i listini, durante il periodo di validità e con le modalità e i termini indicati nelle condizioni economiche delle rispettive offerte**, i cui dati identificativi sono indicati nell'elenco degli aventi diritto trasmesso da Eni gas e luce S.p.A alla Compagnia assicurativa Zurich Insurance Company Ltd - Rappresentanza Generale per l'Italia

L'Abitazione deve essere ubicata nel Territorio italiano.

8.2 Assicurati

L'**Assicurato** di questo prodotto è **la persona fisica che, per la propria Abitazione, ha stipulato con la Contraente di polizza, Eni gas e luce S.p.A, un contratto di somministrazione gas e/o luce scegliendo una tra le offerte denominate "Sconto Certo", "Sconto Certo Special" e "CambioCasa" tutti i listini, durante il periodo di validità e con le modalità e i termini indicati nelle condizioni economiche delle rispettive offerte, presso i seguenti canali:**

- via web, tramite il sito Internet di Eni gas e luce "www.enigaseluce.com";
- al telefono, tramite il contact center di Eni gas e luce;
- tramite partner commerciali incaricati da Eni gas e luce che svolgano attività di teleselling;
- presso uno dei negozi Energy Store Eni partner di Eni gas e luce;
- tramite gli agenti commerciali incaricati da Eni gas e luce S.p.A. (anche in modalità di vendita presso il domicilio).

Nell'eventualità che l'**Assicurato** abbia stipulato con Eni gas e luce S.p.A. un contratto sia di somministrazione luce che di somministrazione gas per la medesima **Abitazione** scegliendo una tra le offerte denominate "Sconto Certo", "Sconto Certo Special" e "CambioCasa", tutti i listini, questi avrà diritto ad usufruire di un'ulteriore copertura assicurativa per la medesima **Abitazione** (in caso di cessazione di una fornitura, rimarrà attiva la copertura assicurativa relativa alla sola fornitura rimasta attiva).

In questo caso, **per tutto il periodo in cui saranno attive entrambe le coperture assicurative**, il numero di sinistri annui si raddoppia **fermi restando i massimali annui di ciascuna Prestazione**.

Ai sensi dell'art. 1891 del codice civile, la **Polizza** è stipulata per conto dell'**Assicurato**, ma è il **Contraente** a dover adempiere agli obblighi derivanti dalla Polizza, salvi quelli che per loro natura non possono essere adempiuti che dall'**Assicurato**.

All'Assicurato sono opponibili le eccezioni che si possono opporre al Contraente in dipendenza dell'Assicurazione.

Il Contraente dichiara di rinunciare alla facoltà di richiedere agli **Assicurati** il rimborso del Premio versato per loro conto

8.3 Decorrenza e durata della copertura assicurativa

La copertura decorre dalle ore 24,00 della data di attivazione della fornitura luce e/o gas (indicata nella "comunicazione data inizio fornitura" trasmessa da Eni gas e luce al Cliente), il cui relativo contratto è stato sottoscritto scegliendo una tra le offerte denominate "Sconto Certo", "Sconto Certo Special" e "Cambio Casa", e stipulato fra l'**Assicurato** e il **Contraente**.

Il contratto prevede l'applicazione di un periodo iniziale, in cui la copertura non opera (Carenza), di 15 giorni dalla data di decorrenza della copertura.

Esempio

Se, ad esempio, la decorrenza della polizza è il 10 marzo, la copertura assicurativa opererà dalle ore 24 del 25 marzo

La copertura assicurativa ha una durata di 24 mesi e non prevede il tacito rinnovo.

8.4 Dichiarazioni relative alle circostanze del rischio

Ai sensi degli artt. 1892, 1893 e 1894 del Codice Civile, le dichiarazioni inesatte o reticenze dell'Assicurato, relative a circostanze che influiscono sulla valutazione del rischio possono comportare la perdita totale o parziale del diritto alla Prestazione, nonché la stessa cessazione della copertura assicurativa.

8.5 Aggravamento del rischio

Secondo l'art. 1898 del Codice Civile si ha aggravamento del rischio quando nel corso del contratto si modifica lo stato di cose considerato al momento in cui il contratto è stato concluso, in modo tale che la Compagnia, se avesse conosciuto tali circostanze, avrebbe richiesto un Premio maggiore o rifiutato il rischio; la stessa norma prevede l'obbligo per l'Assicurato di avvisare immediatamente la Compagnia; la violazione di questo obbligo può comportare la perdita parziale o totale del diritto alle Prestazioni di Assistenza.

8.6 Cessato rischio

In caso di cessato rischio, ovvero qualora:

- il contratto di somministrazione gas e/o luce stipulato dall'Assicurato con il Contraente scegliendo una tra le offerte denominate "Sconto Certo", "Sconto Certo special" e "CambioCasa" tutti i listini, dovesse cessare anticipatamente - rispetto alla durata della copertura assicurativa - per qualsivoglia ragione (a titolo esemplificativo, per Switch-out, Chiusura definitiva PDR/POD, Voltura contratto etc.);
- l'Assicurato dovesse effettuare un Cambio Offerta;
- intervenissero modifiche legislative-regolamentari tali da non consentire la prosecuzione di tale copertura assicurativa;
- l'Assicurato cambi l'indirizzo di Abitazione;

la copertura assicurativa cesserà di essere operante alla stessa data di cessazione di fornitura o di attivazione del Cambio Offerta o di cambio indirizzo o di entrata in vigore di modifiche legislative regolamentari e l'Assicurato non avrà più alcun diritto di usufruire delle prestazioni comprese nella polizza assicurativa.

Esempio

Se, ad esempio, il contratto di fornitura cessa, per qualsivoglia ragione, il 6 settembre, anche la copertura assicurativa cesserà in data 6 settembre.

8.7 Altre assicurazioni

Qualora l'Assicurato abbia stipulato eventuali altre Polizze aventi per oggetto lo stesso rischio, potrà richiedere a tutti gli Assicuratori le prestazioni e/o somme dovute secondo il rispettivo contratto, purché le somme complessivamente riscosse a titolo di indennizzo **non superino l'ammontare del danno.**

In caso di Sinistro l'Assicurato è tenuto ad avvisare tutti gli Assicuratori, indicando a ciascuno il nome degli altri, entro 3 (tre) giorni da quello in cui il Sinistro si è verificato, o l'Assicurato ne abbia avuto conoscenza.

Se l'Assicurato omette di dare l'avviso di cui sopra, la Compagnia non è tenuta ad erogare la Prestazione.

Il Rischio è il medesimo se l'interesse assicurato, la cosa assicurata e l'Assicurato sono gli stessi e il Sinistro avviene nel periodo di tempo nel quale opera la copertura di tutti gli assicuratori.

Nel caso in cui l'Assicurato attivasse un'altra polizza assicurativa a copertura del medesimo rischio con un'altra impresa di assicurazione, le presenti Prestazioni saranno operanti, nei limiti e alle condizioni previste, esclusivamente quale rimborso all'Assicurato degli eventuali maggiori costi a lui addebitati dall'impresa assicuratrice che ha erogato la Prestazione.

8.8 Prestazioni di Assistenza non dovute, non usufruite o usufruite parzialmente

La Compagnia può richiedere all'Assicurato la restituzione delle spese sostenute per le riparazioni effettuate ma che non sarebbero dovute in base a quanto previsto dal presente contratto o dalla legge. In caso di Prestazioni di Assistenza non usufruite o usufruite parzialmente per scelta dell'Assicurato o per sua negligenza, la Compagnia non è tenuta a fornire indennizzi o Prestazioni alternative di alcun genere a titolo di compensazione rispetto a quanto offerto.

8.9 Diritto di rivalsa

La Compagnia è surrogata in tutti i diritti ed azioni che l'Assicurato può avere nei confronti di terzi responsabili degli eventi garantiti che hanno causato la necessità dell'intervento.

8.10 Reclami

I reclami devono essere inoltrati per iscritto:

<p>All'impresa assicuratrice</p>	<p>Zurich Insurance Company Ltd - Rappresentanza Generale per l'Italia Ufficio Gestione Reclami Via Benigno Crespi n.23 - 20159 Milano Fax Numero: 02.2662.2243 E-mail: reclami@zurich.it PEC: reclami@pec.zurich.it</p> <p>Zurich Insurance Company Ltd - Rappresentanza Generale per l'Italia deve fornire riscontro entro il termine di 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.</p>
<p>All'IVASS</p>	<p>All'IVASS vanno indirizzati i reclami:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aventi ad oggetto l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni del Codice delle Assicurazioni Private, delle relative norme di attuazione e del Codice del Consumo (relative alla commercializzazione a distanza di servizi finanziari al consumatore), da parte delle imprese di assicurazione e di riassicurazione, degli intermediari e dei periti assicurativi; - in caso di esito insoddisfacente o risposta tardiva ad un reclamo indirizzato all'impresa. <p>I reclami devono essere inoltrati per iscritto a: IVASS, Via del Quirinale, 21 00187 Roma, fax 06.42133206, pec: ivass@pec.ivass.it Info su: www.ivass.it</p> <p>Per la presentazione dei reclami ad IVASS può essere utilizzato il modello presente sul sito dell'Istituto di Vigilanza nella sezione relativa ai Reclami, accessibile anche tramite il link presente sul sito di Zurich Connect www.zurich-connect.it. Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare il reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente - individuabile al sito www.ec.europa.eu/fin-net - e chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET.</p>
<p>PRIMA DI RICORRERE ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA è possibile avvalersi di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, quali:</p>	
<p>Mediazione</p>	<p>Interpellando un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito www.giustizia.it (Legge 9/8/2013, n. 98).</p> <p>La mediazione costituisce condizione di procedibilità per esercitare in giudizio un'azione civile relativa ad una controversia attinente ai contratti assicurativi (ad esclusione delle controversie relative al risarcimento del danno da circolazione di veicoli e natanti).</p>
<p>Negoziazione assistita</p>	<p>Tramite richiesta del proprio avvocato alla Compagnia.</p> <p>La convenzione di negoziazione assistita costituisce condizione di procedibilità per esercitare in giudizio un'azione civile relativa ad una controversia in materia di risarcimento del danno da circolazione di veicoli e natanti oppure ad una domanda di pagamento, a qualsiasi titolo, di somme non eccedenti € 50.000 (salvo che, in relazione a quest'ultimo caso, si tratti di controversie relative a materie già soggette alla mediazione obbligatoria).</p>
<p>Altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie</p>	<p>L'arbitrato, disciplinato dagli artt. 806 e ss. del c.p.c., è attivabile o in virtù di una clausola compromissoria, se prevista all'interno del contratto (nelle condizioni generali), o attraverso la stipulazione del c.d. compromesso, un accordo volto ad attribuire agli arbitri il potere di decidere la controversia.</p>

8.11 Comunicazioni

Per tutte le comunicazioni inerenti la polizza omaggiata, l'Assicurato può contattare la Struttura Organizzativa di Europ Assistance ai seguenti recapiti telefonici:

- Numero Verde gratuito **800 938 877**
- Numero telefonico contattabile dall'estero: **+39 02.58.24.60.44**, a pagamento secondo il costo previsto dal proprio piano tariffario.

8.12 Embargo, sanzioni economiche e commerciali

In deroga a qualsiasi previsione esplicitamente o implicitamente contraria contenuta nel presente Contratto, Zurich Insurance Company Ltd – Rappresentanza Generale per l'Italia non presta alcuna copertura assicurativa o fornisce alcuna prestazione o beneficio correlati all'assicurazione a favore di qualsiasi Contraente, Assicurato, Beneficiario o di terzi qualora tale copertura assicurativa, prestazione, beneficio e/o qualsiasi affare o attività di tali soggetti violasse una qualsiasi legge, regolamento o norma applicabile in materia di sanzioni economiche e commerciali.

8.13 Legge applicabile e foro competente

Il presente contratto d'assicurazione è soggetto alla legge italiana.

Il Foro competente per le controversie con gli Assicurati è quello del luogo di residenza dell'Assicurato o del domicilio eletto dall'Assicurato stesso nel [Territorio Italiano](#).

D - Cosa fare in caso di Sinistro

9. Disposizioni comuni

9.1 Obblighi in caso di Sinistro

L'Assicurato deve contattare la Struttura Organizzativa prima di effettuare qualsiasi azione o assumere un impegno di spesa e rendersi disponibile per far eseguire le riparazioni.

Nel caso di mancato rispetto di queste disposizioni, l'Assicurato perderà il diritto alla Prestazione.

Ogni diritto nei confronti della Compagnia si prescrive entro il termine di due anni dalla data del Sinistro che ha dato origine al diritto alla Prestazione, in conformità con quanto previsto all'art. 2952 del Codice Civile.

9.2 Contatti

La **Struttura Organizzativa** è in funzione tutti i giorni, 24 h su 24 attraverso:

- il Numero Verde gratuito **800 938 877**
- il Numero telefonico contattabile dall'estero: **+39 02.58.24.60.44**, a pagamento secondo il costo previsto dal proprio piano tariffario.

Se impossibilitato a telefonare, l'Assicurato potrà contattare la **Struttura Organizzativa** tramite fax al numero 02.58477201.

9.3 Tempi di gestione

Salvo quanto diversamente specificato all'interno delle singole Prestazioni, la **Struttura Organizzativa**, entro 2 ore lavorative dalla ricezione della richiesta da parte dell'Assicurato (compatibilmente con le disponibilità e gli orari di attività dei tecnici specializzati e della società di vigilanza) organizzerà l'intervento secondo le modalità descritte all'interno degli articoli di ciascuna **Prestazione**.

9.4 Informazioni da fornire nella denuncia di Sinistro

L'Assicurato, al momento della denuncia del **Sinistro**, dovrà comunicare:

1. Nome e Cognome;
3. Codice fiscale dell'Assicurato;
4. Codice **PDR/POD**;
5. Descrizione del danno/Tipo di **Assistenza** di cui si necessita;
6. Indirizzo dell'**Abitazione** per la quale si richiede l'**Assistenza**;
7. Il recapito telefonico dove la **Struttura Organizzativa** provvederà a richiamarlo per la gestione del **Sinistro**.

E - Glossario

Abitazione:	L'insieme dei locali destinati a civile abitazione, quali ad esempio l'appartamento, il loft o la villetta/villetta a schiera situata in Italia, Repubblica di San Marino, Città Stato del Vaticano il cui indirizzo, relativo al POD e/o PDR, è indicato nella sezione "indirizzo di fornitura" del contratto sottoscritto con Eni gas e luce. L'Abitazione non deve essere usata come esercizio commerciale, professionale, artigianale o per usi diversi da quello abitativo (es. magazzini, box, cantine e garage).
Assicurato:	il soggetto il cui interesse è protetto dall'Assicurazione, cioè la persona fisica che, per la propria Abitazione, ha stipulato con la Contraente di polizza, Eni gas e luce S.p.A, un contratto di somministrazione gas e/o luce scegliendo una tra le offerte denominate "Sconto Certo", "Sconto Certo Special" e "CambioCasa" tutti i listini, durante il periodo di validità e con le modalità, i canali e i termini indicati nelle condizioni economiche delle rispettive offerte, i cui dati identificativi sono indicati nell'elenco degli aventi diritto trasmesso da Eni gas e luce S.p.A alla Compagnia assicurativa Zurich Insurance Company Ltd - Rappresentanza Generale per l'Italia.
Allagamento:	presenza di acqua accumulatasi in luogo normalmente asciutto dovuta a rottura di impianti idrici, igienici, termici, infiltrazione di acqua dal terreno o mancato/ridotto smaltimento di acque da parte degli impianti di scarico o drenaggio.
Assicurazione:	il contratto di Assicurazione.
Assistenza:	aiuto tempestivo prestato dalla Struttura Organizzativa, in natura, fornito all'Assicurato che si trovi in difficoltà a seguito del verificarsi di un Sinistro.
Cambio Offerta:	l'operazione contrattuale con cui il cliente, in relazione allo stesso PDR/POD oggetto del contratto di somministrazione, effettua il passaggio da una delle offerte "Sconto Certo", "Sconto Certo Special" e "CambioCasa" tutti i listini a una offerta di somministrazione diversa di Eni gas e luce S.p.A.
Carenza (Periodo di):	periodo in cui non opera la copertura assicurativa.
Chiusura definitiva PDR/POD:	le operazioni contrattuali con cui: <ul style="list-style-type: none">• il cliente fa richiesta di recesso dal contratto di somministrazione con il fornitore, con disalimentazione definitiva del PDR/POD;• Eni gas e luce S.p.A. effettua la disalimentazione definitiva del PDR/POD, a causa della morosità del cliente.
Compagnia:	è la Compagnia di assicurazione ovvero Zurich Insurance Company LTD - Rappresentanza Generale per l'Italia.
Contraente:	Eni gas e luce S.p.A. con sede legale in piazza Ezio Vanoni, 1 - 20097 San Donato Milanese, Capitale Sociale Euro 750.000.000,00 i.v., Registro Imprese di Milano – Monza – Brianza – Lodi, codice fiscale e partita Iva 12300020158, R.E.A. Milano n.1544762, società soggetta a direzione e coordinamento di Eni S.p.A., società a socio unico.

Esplosione:	sviluppo di gas o vapori ad alta temperatura e pressione, dovuto a reazione chimica, che si autopropaga con elevata velocità.
Furto:	impossessamento di cosa mobile altrui, sottraendola a chi la detiene, al fine di trarne ingiusto profitto per sé o per altri.
Massimale:	somma entro la quale la Compagnia eroga la copertura assicurativa prevista. Se i danni sono superiori a questa somma, la differenza resta a carico dell'Assicurato.
PDR (punto di riconsegna):	è un codice composto da 14 numeri che identifica in modo certo il punto fisico in cui il gas naturale viene consegnato dal fornitore e prelevato dal cliente. Poiché identifica un punto fisico sulla rete di distribuzione, il codice non cambia anche se si cambia fornitore.
POD (punto di prelievo):	è un codice composto da lettere e numeri che identifica in modo certo il punto fisico in cui l'energia elettrica viene consegnata dal fornitore e prelevata dal cliente. Poiché identifica un punto fisico sulla rete di distribuzione, il codice non cambia anche se si cambia fornitore.
Polizza:	il documento che prova l'Assicurazione.
Premio:	la somma dovuta dal Contraente alla Compagnia quale corrispettivo per l'Assicurazione.
Prestazione:	l'Assistenza in caso di Sinistro, da erogarsi in natura e cioè l'aiuto che deve essere fornito all'Assicurato, nel momento del bisogno, da parte della Compagnia tramite la Struttura Organizzativa.
"Sconto Certo"/"Sconto Certo Special"/"CambioCasa" tutti i listini	offerte commerciali residenziali per la somministrazione di gas e/o luce dedicata a potenziali clienti e/o ai già clienti retail di Eni gas e luce S.p.A, che verranno proposte durante alcune specifiche campagne di marketing come indicato nelle condizioni economiche delle rispettive offerte.
Scoppio:	repentino dirompersi o cedere di contenitori e tubature per eccesso o difetto di pressione. Gli effetti del gelo e del "colpo di ariete" non sono considerati scoppio o implosione.
Sinistro:	il verificarsi dell'evento dannoso per il quale è prestata l'Assicurazione.
Struttura Organizzativa:	è la struttura di Europ Assistance Italia S.p.A. con sede in P.zza Trento, 8 - 20135 Milano, costituita da responsabili, personale (medici, tecnici, operatori), attrezzature e presidi (centralizzati e non) in funzione 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno, che, in virtù di specifica convenzione sottoscritta con la Compagnia, per incarico di quest'ultima provvede al contatto telefonico con l'Assicurato, all'organizzazione ed erogazione delle Prestazioni di assistenza, con costi a carico della Compagnia stessa, previste nelle Condizioni di Assicurazione.
Switch-out:	

l'operazione contrattuale con cui il cliente richiede il passaggio da Eni gas e luce S.p.A. ad altro fornitore per il PDR/POD oggetto del contratto di somministrazione.

Territorio italiano:

il territorio della Repubblica Italiana, della Città del Vaticano, della Repubblica di San Marino.

Tubazioni/Tubature:

l'insieme di tubi e/o condutture per il convogliamento e trasporto di fluidi in genere.

F - Informativa Privacy

Gentile Cliente, la nostra Società ha la necessità di trattare alcuni dei Suoi dati personali al fine di poter fornire i servizi e/o le prestazioni e/o i prodotti assicurativi richiesti o in Suo favore previsti nonché, con il Suo consenso, potrà svolgere le ulteriori attività qui di seguito specificate. Ai sensi dell'art. 14 del Regolamento Europeo nr. 2016/679 (di seguito per brevità il "Regolamento") forniamo, pertanto, qui di seguito l'informativa relativa al trattamento dei Suoi dati personali.

1. Identita' e dati di contatto del titolare del trattamento e del responsabile per la protezione dei dati

Il Titolare del Trattamento è Zurich Insurance Company Ltd – Rappresentanza Generale per l'Italia (di seguito per brevità la Società o Compagnia) con la quale è stato sottoscritto il contratto di assicurazione o che ha emesso un preventivo/quotazione, avente sede in Via Benigno Crespi, 23, 20159 – Milano (la "Società"). Potrà contattare il Titolare, indirizzando la Sua comunicazione all'attenzione del Responsabile per la Protezione dei Dati ad uno dei seguenti recapiti: inviando un'e-mail all'indirizzo privacy@zurich-connect.it ovvero scrivendo a mezzo posta alla sede sopra riportata.

2. Finalita' del trattamento

a) Finalità contrattuali e di legge

I Suoi dati personali – ivi compresi i dati relativi alla salute, ove raccolti - saranno trattati dalla Società:

- (i) al fine di **fornire i servizi e/o le prestazioni e/o i prodotti assicurativi richiesti o in suo favore previste;**
- (ii) per ogni altra **finalità connessa ad obblighi di legge, regolamentari, disciplina comunitaria** e per finalità strettamente connesse all'attività assicurativa fornite dalla Società. Per finalità assicurative sono contemplati, ad esempio, i seguenti trattamenti: predisposizione e stipulazione di contratti assicurativi anche in suo favore previsti, raccolta del premio assicurativo-liquidazione dei sinistri o pagamento delle altre prestazioni previste dal contratto assicurativo sottoscritto, riassicurazione, coassicurazione, prevenzione e individuazione delle frodi assicurative e relative azioni legali, costituzione, esercizio e difesa di diritti dell'assicuratore; adempimento di altri specifici obblighi di legge o contrattuali; antiterrorismo, gestione e controllo interno.

Il conferimento dei dati personali per tali finalità deriva dalla sottoscrizione di un contratto assicurativo ovvero dalla richiesta di un preventivo/quotazione per la stipula di un contratto e dai correlati obblighi legali ed un eventuale mancato conferimento potrebbe comportare l'impossibilità per la nostra Società di fornirLe i servizi e/o le prestazioni e/o i prodotti assicurativi richiesti.

Per l'elaborazione ed emissione della copertura assicurativa in suo favore prevista, la fonte dei dati ricevuti dalla Compagnia è da rinvenirsi nell'adesione all'offerta business denominata "Raddoppio Sicuro" di Eni gas e luce a fronte della quale il cliente beneficia gratuitamente della copertura della polizza assicurativa assistenza nei termini ed alle condizioni indicate nell'offerta.

b) Soft Spam

Le ricordiamo, inoltre, che sulla base della normativa vigente, la Società potrà utilizzare le coordinate di posta elettronica da Lei fornite in occasione dell'acquisto di un nostro servizio e/o prestazione e/o prodotto assicurativo o ai fini della prestazione di un servizio in suo favore previsto, per proporle prodotti, servizi e prestazioni analoghi a quelli da Lei acquistati. Tuttavia, qualora non desiderasse ricevere tali comunicazioni, potrà darne avviso in qualsiasi momento alla Società, utilizzando gli indirizzi riportati al precedente paragrafo 1 della presente informativa privacy o utilizzando il link presente sulle comunicazioni e-mail da Lei ricevute. La Società, in tal caso, interromperà senza ritardo la suddetta attività.

Con riferimento al precedente punto 2 b), si precisa che il mancato conferimento del consenso, la sua revoca o la mancata comunicazione dei dati non pregiudicherà in alcun modo la possibilità di ottenere i servizi e/o le prestazioni e/o i prodotti assicurativi richiesti.

3. Base giuridica del trattamento e legittimo interesse

Con riferimento ai trattamenti svolti per le finalità di cui al precedente:

- punto 2 a) (*trattamenti svolti per finalità contrattuali e di legge*), la base giuridica degli stessi sono:

- (i) adempimento agli obblighi pre-contrattuali e contrattuali (per la gestione delle fasi precontrattuali – emissione di preventivo/ quotazione – e contrattuali del rapporto, ivi inclusa l'attività di liquidazione dei sinistri);
 - (ii) la normativa applicabile di settore, sia nazionale che comunitaria;
 - (iii) l'interesse legittimo della Società (per le attività di prevenzione delle frodi, indagini, di tutela dei propri diritti anche in sede giudiziaria).
- punto 2 b) (soft spam) la base giuridica è da rinvenirsi nel legittimo interesse della Società all'utilizzo delle coordinate di posta elettronica di un cliente all'invio di un numero limitato di comunicazioni commerciali che possano essere appropriate ed inerenti al rapporto assicurativo con Lo stesso intercorrente.

4. Categorie di destinatari dei dati personali

Con riferimento ai trattamenti svolti per le finalità di cui al precedente:

- punto 2 a) (trattamenti svolti per finalità contrattuali e di legge), i Suoi dati personali potrebbero essere comunicati alle seguenti categorie di soggetti: (i) assicuratori, coassicuratori (ii) intermediari assicurativi, banche, istituti di credito; (iv) società del Gruppo Zurich Insurance Group Ltd; (v) legali; periti; medici; centri medici, soggetti coinvolti nelle attività di riparazione beni assicurati (vi) società di servizi, fornitori, società di postalizzazione (vii) società di servizi per il controllo delle frodi; società di investigazioni; (viii) società di recupero crediti; (ix) ANIA e altri Aderenti per le finalità del Servizio Antifrode Assicurativa, organismi associativi e consortili, Ivass ed altri enti pubblici propri del settore assicurativo; (x) magistratura, Forze di Polizia e altre Autorità pubbliche e di Vigilanza.
- punti 2 b), (finalità di soft spam), i Suoi dati personali potrebbero essere comunicati alle seguenti categorie: (i) società del Gruppo Zurich Insurance Group Ltd; (ii) società di servizi, fornitori, outsourcers.

5. Trasferimento all'estero dei dati

I Suoi dati personali potranno essere trasferiti all'estero, prevalentemente verso paesi Europei. I dati personali possono tuttavia essere trasferiti verso paesi extra europei (tra cui la Svizzera, sede della società capogruppo). Ogni trasferimento di dati avviene nel rispetto della normativa applicabile ed adottando misure atte a garantire i necessari livelli di sicurezza. Si precisa a tal riguardo che i trasferimenti verso Paesi extra europei - in assenza di decisioni di adeguatezza della Commissione Europea - avvengono sulla base delle "Clausole Contrattuali Tipo" emanate dalla Commissione medesima quale garanzia del corretto trattamento. Potrà in ogni caso sempre contattare il Responsabile per la Protezione dei Dati ai recapiti riportati nel paragrafo 1 al fine di avere esatte informazioni circa il trasferimento dei Suoi dati ed il luogo specifico di loro collocazione.

6. Periodo di conservazione dei dati personali

I Suoi dati personali verranno conservati per i seguenti periodo di tempo:

- (i) dati contrattuali: per 10 anni successivi al termine del rapporto assicurativo;
- (ii) dati inerenti alle attività antifrode: per 10 anni successivi al termine del rapporto assicurativo;
- (iii) dati inerenti alle attività di contrasto al terrorismo: 10 anni successivi al termine del rapporto assicurativo;
- (iv) dati inerenti alle attività di tutela dei propri diritti (anche in sede giudiziaria): per il termine di passaggio in giudicato della relativa sentenza o ultimo grado di giudicato e, ove necessario, per la successiva fase esecutiva;
- (v) dati trattati per finalità di soft spam: due anni dalla loro comunicazione o dalla conferma circa la possibilità di loro utilizzo per tali finalità.

7. Esistenza di un processo decisionale automatizzato

La Società può svolgere ulteriori attività che comportano processi decisionali automatizzati connessi alle attività antifrode ed antiterrorismo. Tali attività comportano il trattamento di dati personali con modalità automatizzate al fine di individuare eventuali frodi o comportamenti che possano comportare la violazione di norme statali e sovranazionali in materia di antiterrorismo. A tal riguardo la base giuridica del trattamento deve individuarsi nel legittimo interesse della Società ad individuare eventuali frodi a suo carico e nell'obbligo legale nascente dalle vigenti norme in materia di antiterrorismo.