

Contratto di assicurazione a copertura dei danni causati al/ai prodotto/i coperto/i da questa assicurazione

POLIZZA PROTEZIONE PRODOTTO

Condizioni di Assicurazione



Il presente documento è stato redatto seguendo le linee guida “Contratti Semplici e Chiari” emanate congiuntamente dalle associazioni dei consumatori, dall’associazione degli assicuratori italiani (ANIA) e dalle associazioni degli intermediari assicurativi.

È importante a suo beneficio e tutela che legga le presenti Condizioni di Assicurazione. Queste, congiuntamente al suo Certificato Assicurativo, e ad ogni ulteriore modifica che le verrà notificata in corso di contratto, costituiscono il suo Contratto di Assicurazione con noi.

Ultima revisione: [ottobre] 2019

INDICE

Condizioni di Assicurazione

SEZIONE I - GLOSSARIO E DEFINIZIONI.....	3
SEZIONE II – GARANZIE ASSICURATIVE OFFERTE.....	4
2.1 Cosa copre questa Polizza?.....	4
2.2 Quali servizi sono forniti nell'ambito di questa Polizza?	4
2.3 Cosa non è coperto da questa Polizza?	6
SEZIONE III - DISPOSIZIONI CHE REGOLANO IL CONTRATTO DI ASSICURAZIONE.....	8
3.1 È la Polizza adatta a lei?	8
3.2 Limiti territoriali	8
3.3 Pagamento del premio	8
3.4 Durata della Polizza	9
3.5 Dichiarazioni del Contraente relative alle circostanze del rischio.....	9
3.6 Revoca e cessazione della Polizza	9
3.7 Dettagli sul servizio clienti	9
3.8 Come presentare un reclamo.....	9
3.9 Trasferimento della Polizza ad un nuovo proprietario.....	10
3.10 Modifiche alle Condizioni di Assicurazione	10
SEZIONE IV - DISPOSIZIONI RELATIVE AI RECLAMI.....	11
4.1 Come presentare un reclamo?.....	11

Informativa Domestic & General Insurance Europe AG sulla Privacy

SEZIONE I - GLOSSARIO E DEFINIZIONI

Al fine di agevolare la lettura e la comprensione delle Condizioni di Assicurazione, si riporta di seguito la spiegazione di alcune parole del glossario assicurativo, nonché quei termini che nella Polizza assumono un significato specifico. Quando le parole contenute nella presente sezione verranno utilizzate in maiuscolo nella Polizza, esse assumeranno il significato di seguito indicato.

- **Amazon:** indica Amazon EU S.R.L, Amazon Payments Europe S. a. p. A. o Amazon Services Europe S.R.L (a seconda dei casi e ulteriormente specificato nel Certificato Assicurativo, di volta in volta), la quale ha concordato con l'Assicuratore che quest'ultimo offrirà ai potenziali contraenti la possibilità di stipulare Polizze sul/sui Prodotto/i acquistato/i sul sito web di Amazon come ulteriormente specificato nel Certificato Assicurativo. Tali Polizze saranno regolate dalle presenti Condizioni di Assicurazione.
- **Assicuratore / noi / a noi / nostro:** significa Domestic & General Insurance Europe AG, una compagnia assicurativa registrata in Germania, autorizzata e regolamentata dall'Autorità Federale di Vigilanza Finanziaria e dall'Ufficio Federale di Vigilanza delle Assicurazioni (BaFin), iscritta nel registro delle società tenuto dal Bafin al n. 5227, con sede legale in Hagenauer StraBe 44, 65203 Wiesbaden, Germania. La presente Polizza è emessa dalla Filiale Italiana di Domestic & General Insurance Europe AG con sede in Italia in via Piero Gobetti 2/c, 20063 Cernusco sul Naviglio (MI), numero di iscrizione all'Albo della Camera di Commercio Italiana e Codice Fiscale n. 10909710963 – R.E.A. N. MI - 2565581. La Filiale Italiana è sotto la supervisione dell'IVASS relativamente all'attività svolta sul territorio italiano ed è iscritta nell'elenco annesso al Registro delle Imprese tenuto dall'IVASS al numero I.00167.
- **Certificato Assicurativo:** indica il documento che prova la conclusione del Contratto di Assicurazione che riceverà al momento dell'acquisto della presente Polizza, che include i dettagli della sua Polizza ed il numero di serie del Prodotto coperto a cui si applica questa Polizza.
- **Contraente / Assicurato / lei / suo:** indica la persona proprietaria del Prodotto assicurato che ha stipulato la Polizza e qualsiasi persona a cui la Polizza è trasferita ai sensi della clausola 3.8 (Trasferimento della polizza ad un nuovo proprietario).
- **IVASS:** indica l'Istituto Italiano di Vigilanza Assicurativa. È un ente di diritto pubblico responsabile della vigilanza delle compagnie di assicurazione e degli intermediari assicurativi.
- **Polizza / Contratto di Assicurazione:** indica questo contratto di assicurazione stipulato tra l'Assicuratore e il Contraente.
- **Premio:** indica l'importo (inclusa l'imposta sulle assicurazioni) che lei accetta di pagare per assicurare il suo Prodotto ai sensi della presente Polizza come specificato nel Certificato Assicurativo.
- **Prodotto:** il/i prodotto/i protetto/i da questa Polizza, come indicato sul Certificato Assicurativo.

SEZIONE II - GARANZIE ASSICURATIVE OFFERTE

2.1 Cosa copre questa Polizza?

2.1.1 Guasto (dopo la scadenza della garanzia del produttore)

Se il suo Prodotto subisce un guasto meccanico o elettrico al termine della garanzia del produttore ma entro il periodo di garanzia specificato nel Certificato di Assicurazione, autorizzeremo la riparazione, o qualora il prodotto non fosse riparabile provvederemo alla sostituzione o pagheremo il prezzo di un prodotto sostitutivo.

2.2 Quali prestazioni sono fornite nell'ambito della copertura prestata da questa Polizza?

2.2.1 Riparazioni

Laddove autorizzeremo una riparazione copriremo le spese relative al diritto di chiamata, il costo della manodopera ed il costo dei ricambi, **purché non siano coperti da un'altra garanzia sul Prodotto. Solo i tecnici da noi autorizzati possono eseguire riparazioni ai sensi della presente Polizza**, salvo quanto diversamente concordato in anticipo. **Si prega di considerare che, se il suo Prodotto contiene dei dati, questi potrebbero essere cancellati durante il processo di riparazione e pertanto dovrete eseguire una copia di salvataggio o spostarli in anticipo su un supporto diverso.** Le riparazioni saranno eseguite in loco (presso il suo domicilio) o fuori sede (al di fuori del suo domicilio) a nostra scelta.

Riparazioni in loco

Le riparazioni in loco verranno eseguite presso il suo domicilio in Italia ed entro il normale orario di lavoro del tecnico in una data concordata con lei. **Il tecnico potrebbe richiedere la documentazione contrattuale di Polizza per convalidare l'apparecchiatura e la copertura**; per favore la tenga a portata di mano all'arrivo del tecnico.

Riparazioni fuori sede

Organizzeremo il ritiro del suo Prodotto o pagheremo le relative spese di spedizione. **Dovrà predisporre il Prodotto accuratamente in un imballo idoneo e sicuro.** Sebbene non rappresenti un obbligo, si raccomanda di utilizzare l'imballaggio originale del Prodotto. La preghiamo di contattarci in caso desideri una consulenza sull'imballaggio.

Le forniremo tutti i dettagli sul metodo di transito quando il sinistro sarà approvato.

Copriremo solo le spese di ritiro e/o di spedizione all'interno del territorio italiano.

Una volta riparato, il Prodotto sarà restituito al suo indirizzo in Italia senza costi aggiuntivi.

Preparazione del Prodotto per riparazioni fuori sede

Per dispositivi di tipo intelligente e altri apparecchi informatici, è necessario assicurarsi che tutti i blocchi vengano disabilitati prima di inviarci il dispositivo per la riparazione. Ciò include eventuali blocchi specifici del sistema di sicurezza dell'operatore e la password utilizzata per sbloccare il Prodotto per il normale utilizzo (come "Trova il mio iPhone", ma non l'ID touch dell'impronta digitale e/o il codice di accesso utilizzato per sbloccare un telefono cellulare per il normale utilizzo). La mancata rimozione comporterà la restituzione del Prodotto senza che la riparazione sia effettuata.

È necessario eseguire una copia di backup dei propri dati; quest'operazione si rende necessaria prima di inviare il Prodotto per la riparazione poiché potrebbe essere reimpostato sulle impostazioni di fabbrica durante la riparazione. Ciò eliminerà tutti i dati memorizzati nel

Prodotto. Potremmo inoltre danneggiare qualsiasi SIM o scheda di memoria, pertanto queste dovranno sempre essere rimosse prima di inviare il suo Prodotto per la riparazione.

Avvalersi del proprio tecnico

Nel caso in cui approvassimo una riparazione, ma non fossimo in grado di trovare un tecnico autorizzato, previo nostro consenso potrà utilizzare un tecnico di sua fiducia. **Dovrà inviarci copia del preventivo di riparazione, e a seguito di una nostra approvazione, dovrà sostenere i costi del tecnico e richiederci poi il rimborso. Conservi una copia della fattura per inviarcela. Si noti che non copriremo alcuna perdita o danno avvenuti durante il transito del Prodotto o qualunque danno causato dal tecnico di sua fiducia.**

Informazioni importanti sulle riparazioni all'estero

È sua responsabilità trovare un tecnico idoneo mentre si trova all'estero. Dovrà fornirci i contatti e tutti i dettagli della riparazione prevista, incluso il costo della suddetta riparazione, telefonicamente al numero +39 800973019 prima che abbia inizio qualsiasi lavoro di riparazione. Se la riparazione verrà approvata, dovrà pagare il tecnico, ottenere una fattura dettagliata per articoli e inviarla a Noi. Il nostro rimborso verrà effettuato in Euro al tasso di cambio applicabile alla data di elaborazione della fattura.

Tre riparazioni per lo stesso problema in 12 mesi

Se il suo Prodotto subisce tre guasti meccanici o elettrici causati dallo stesso componente entro 12 mesi dopo la scadenza della garanzia sui componenti e sulla manodopera del produttore, la preghiamo di contattarci e provvederemo ad effettuare una sostituzione del Prodotto.

2.2.2 Sostituzioni

Qualora il Prodotto non possa essere riparato o se la riparazione fosse oggettivamente antieconomica, provvederemo o a sostituire il suo Prodotto con uno (nuovo o ricondizionato) uguale o simile per marca e specifiche tecniche o in alternativa vi forniremo un voucher per l'acquisto del Prodotto nuovo sul sito internet www.amazon.it.

Il voucher coprirà per intero il prezzo al dettaglio (presso un rivenditore da noi scelto) di un prodotto sostitutivo uguale o simile al Prodotto danneggiato per marca e specifiche tecniche. Il voucher sarà valido per 12 mesi dalla data di emissione. Il voucher verrà inviato all'ultimo indirizzo che ci ha fornito.

Smaltimento e consegna del Prodotto, installazione e altri costi

Pagheremo le spese di consegna per qualsiasi sostituzione prevista da questa Polizza. **Se approveremo una sostituzione mentre siete all'estero, provvederemo solo alla consegna presso un indirizzo italiano.**

In caso di Prodotto sostituito, potremo smaltire il prodotto sostituito se in nostro possesso. Se il prodotto fosse ancora in suo possesso sarà lei responsabile degli eventuali costi di smaltimento.

[Pagheremo fino a 50 € per i costi di installazione associati ad una qualsiasi sostituzione di elettrodomestici per la cucina e/o la lavanderia prevista dalla presente Polizza che richieda collegamenti gas o idraulici per il corretto funzionamento. In tutti gli altri casi sarà lei responsabile dell'installazione del nuovo prodotto e del pagamento dei relativi costi.

Nel caso in cui non fossimo in grado di trovare un installatore per l'installazione richiesta in conformità alla clausola precedente, la autorizzeremo ad impiegare un installatore di sua fiducia. **Dovrà provvedere a pagare direttamente e chiederci il rimborso fino a € 50. La preghiamo di tenere una copia della fattura da inviarci.]**

Cosa succede se il suo Prodotto viene sostituito?

Se Noi disponiamo la sostituzione del suo Prodotto (o il pagamento di un indennizzo in luogo di una sostituzione), la sua Polizza terminerà immediatamente. Nessun Premio pagato verrà in tal caso rimborsato.

2.3 Cosa non è coperto da questa Polizza?

Non saremo responsabili per:

- i sinistri derivanti dal mancato ricorrere di quanto previsto dall'articolo "3.1 E' la Polizza adatta a lei?" della presente Polizza;
- danni durante la consegna, l'installazione o il trasporto del Prodotto da parte di terzi non facenti parte della nostra rete di riparazione o sostituzione;
- qualsiasi costo per un guasto già coperto dalla garanzia di qualsiasi produttore, fornitore o riparatore sul Prodotto;
- sostituzione o richiamo del Prodotto (o di qualsiasi suo pezzo) da parte di un fornitore o del produttore;
- modificare o rendere un Prodotto conforme alla legislazione, eseguendo lavori sul Prodotto richiesti solo a causa di modifiche normative o per renderlo accessibile in sicurezza;
- mancata osservanza delle istruzioni fornite dal produttore;
- qualsiasi problema derivante dalla fornitura di elettricità, gas, acqua, contenuti di banda larga o radiodiffusione;
- manutenzione ordinaria, pulizia, assistenza e ricarica gas di routine (ove applicabile);
- costi o perdite derivanti dall'impossibilità di utilizzare il suo Prodotto (ad esempio, le spese per il noleggio di un prodotto sostitutivo) o costi accessori causati da guasti o riparazioni (ad esempio, costi di rimozione o ripristino di apparecchiature integrate o montate);
- danni causati a qualsiasi altra proprietà o a beni, a meno che non sia una nostra colpa;
- danni estetici e superficiali come danni alla vernice, ammaccature o graffi (che non pregiudichino la funzionalità del Prodotto);
- qualsiasi perdita, danno o compromissione della funzionalità causati da: furto, tentato furto, danno intenzionale o danno causato da animali, piante o alberi;
- qualsiasi perdita, danno o compromissione della funzionalità derivante dalla sua mancanza di cura nei confronti del suo Prodotto;
- qualsiasi perdita, danno o compromissione della funzionalità causati da: terremoti, alluvioni, fulmini, incendi, vento, umidità, condizioni meteorologiche estreme, salsedine, tempesta o altri eventi naturali o catastrofi, temperature insolitamente alte o basse, problemi idraulici, corrosione, esposizione ad agenti chimici, radiazioni, esplosione, sabotaggio, terrorismo, insurrezione, rivoluzione, guerra, rivolta, conflitto armato, tumulto civile, ribellione, eventi o catastrofi causati dall'uomo o rischi tecnologici (come virus informatici o anomalie per cambi di data);
- riparazioni, lavori di manutenzione o utilizzo di pezzi di ricambio, ove non autorizzati da noi;
- danni alle superfici in ceramica o vetro (se non causati da un incidente protetto dalla Polizza);
- perdita di dati;
- il costo della sostituzione di qualsiasi materiale di consumo (come fusibili esterni, lame, olio, benzina, batterie, batterie ricaricabili, celle di energia, lampadine sostituibili dall'utente, tubi fluorescenti e relativi componenti di avviamento, filtri, sacchetti per aspirapolvere, toner della stampante o cartucce d'inchiostro, nastri per stampanti o carburante);
- il costo per la sostituzione di eventuali accessori (diversi da quelli inclusi nella confezione al momento dell'acquisto del Prodotto) quali cinghie per tosaerba, accessori, cavi e giunti per cavi, spine, coperture leggere, griglie, parti rimovibili, parti in vetro e smalto, pannelli catalitici, tubazioni esterne, coperture antipioggia, connessioni e cinghie di avviamento, occhiali 3D, spazzole e tubi o sistemi di ricezione audio inclusi gli scanner;
- supporti per dati esterni (se non inclusi nella confezione al momento dell'acquisto del Prodotto), altre periferiche di input (scanner, dispositivi mouse), altri regolatori esterni (se non inclusi nella confezione d'acquisto del Prodotto), installazione, modifica e aggiornamento del software;
- riparazioni necessarie laddove il Prodotto funzioni entro le tolleranze del produttore (ad esempio, numero di pixel difettosi);

- **problemi di interfaccia software, sistemi satellitari o via cavo o accesso ai cavi all'interno della struttura di un edificio o di una parete;**
- **normale funzionamento o regolazione dei comandi del Prodotto** (tranne che a seguito di una riparazione approvata ai sensi della presente Polizza);
- **lavori su qualsiasi parte estranea al Prodotto, ad esempio le linee di alimentazione del Prodotto e i sistemi di scarico del Prodotto;**
- **alcun apparecchio in uso in locali commerciali.**

SEZIONE III - DISPOSIZIONI CHE REGOLANO IL CONTRATTO DI ASSICURAZIONE

3.1 È la Polizza adatta a lei?

Deve avere almeno 18 anni ed essere residente in Italia per essere idoneo ad acquistare la Polizza. Il suo Prodotto deve:

- essere di sua proprietà;
- essere in buone condizioni di funzionamento quando sottoscrive la Polizza;
- essere utilizzato solo per scopi personali e non commerciali; e
- essere stato acquistato attraverso il sito web www.amazon.it.

Condizioni per l'operatività della copertura

- Per beneficiare della copertura, il Prodotto deve essere stato installato (ove necessario), sottoposto a manutenzione e utilizzato secondo le istruzioni del produttore.
- Per i Prodotti in grado di archiviare dati, è necessario assicurarsi che il suo Prodotto non contenga alcun contenuto che possa essere considerato illegale e, nel caso in cui noi rilevassimo contenuti da noi ritenuti illegali, ci riserviamo il diritto di informare le autorità competenti.
- È necessario rendere il Prodotto accessibile ed il lavoro conforme a tutti gli standard di sicurezza applicabili, così da potere lavorare senza pericoli (come stabilito dal nostro tecnico, ad esempio, mentre provvede ad una riparazione in loco). Ad esempio, in caso d'infestazione da parassiti o in presenza di materiale pericoloso, è necessario che provveda alla loro rimozione in sicurezza. Non eseguiremo alcun lavoro se questi standard non saranno rispettati.
- È necessario che si prenda cura in termini ragionevoli del suo Prodotto. Ciò include avere cura di esso conformemente alle istruzioni del produttore e non consentire che il Prodotto sia esposto a condizioni meteorologiche estreme.

3.2 Limiti territoriali

Il suo Prodotto è coperto in qualsiasi parte del mondo.

3.3 Pagamento del suo premio

Dovrà pagare il premio in anticipo in un'unica soluzione (comprensivo di tutte le imposte applicabili) con carta di credito o altri mezzi di pagamento identificati dall'intermediario assicurativo che distribuisce la presente Polizza. È necessario pagare questo importo prima dell'inizio della Polizza.

In caso di recesso dalla sua Polizza durante il periodo di ripensamento in base alla clausola 3.6 Recesso e cessazione della Polizza, eventuali rimborsi a lei dovuti le verranno restituiti utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da lei utilizzato per pagare il premio. Qualsiasi premio da lei pagato viene ricevuto da noi non appena è stato corrisposto all'intermediario assicurativo che distribuisce la presente Polizza.

3.4 Durata della sua Polizza

Il periodo di Polizza comincia alla "data di inizio", come specificato nel suo Certificato Assicurativo, e continua fino alla "data di fine", come specificato nel suo Certificato

Assicurativo (a meno che non sia terminato prima in conformità alle presenti Condizioni di Assicurazione). La sua Polizza non si rinnoverà tacitamente alla scadenza.

3.5 Dichiarazioni del Contraente relative alle circostanze del rischio

Tutte le informazioni fornite devono essere vere, concrete e non fuorvianti. Il Contraente viene avvisato del fatto che qualsiasi dichiarazione risultante falsa, inesatta o reticente può compromettere il diritto alle prestazioni assicurate o all'indennizzo (ove previsto), in conformità a quanto previsto dal codice civile.

3.6 Recesso e cessazione della Polizza

Recesso durante il periodo di ripensamento – Cambiamento d'idea

Riceverà un rimborso completo in caso di recesso dalla polizza entro 45 giorni dal ricevimento della documentazione o dalla data di inizio della Polizza, a seconda di quale data sia posteriore (periodo di ripensamento).

Recesso dopo il periodo di ripensamento

Qualora dovesse decidere di recedere dalla sua Polizza dopo il periodo di ripensamento, le rimborseremo la porzione di premio relativa al periodo di assicurazione non goduto tramite il suo conto cliente Amazon (se non diversamente indicato da noi).

Come recedere

Potrà recedere dalla sua polizza nella sezione "I Vostri ordini" del suo conto cliente Amazon. In ogni caso potrà anche recedere contattandoci al numero **800973019** (numero verde gratuito attivo da Lunedì a Venerdì dalle 09:00 alle 19:00, sabato e festivi esclusi), utilizzando il modulo di recesso sul nostro sito web, o scrivendoci agli indirizzi indicati nella sezione "Dettagli del servizio clienti".

Il nostro diritto di risolvere anticipatamente la Polizza

Se in un qualsiasi momento ci accorderemo per sostituire il suo Prodotto o darle un indennizzo, la sua Polizza terminerà automaticamente (vedi "Cosa succede se il suo Prodotto viene sostituito?" nella Sezione 2 di cui sopra).

Potremo risolvere o recedere dalla presente Polizza anche qualora sussista un valido motivo per farlo (come, ma non solo, in caso di ritardi di pagamento o dichiarazioni false da parte sua) in conformità alle disposizioni di legge italiane.

In particolare, ai sensi dell'articolo 1893 capoverso 1 del Codice Civile, in caso di false dichiarazioni fornite dal Contraente per negligenza, l'Assicuratore ha il diritto di recedere dalla Polizza entro 3 mesi dalla scoperta della falsa dichiarazione.

Si noti che in caso di false dichiarazioni fornite dal Contraente con dolo o colpa grave, la Polizza potrebbe essere annullata dall'Assicuratore conformemente all'articolo 1892 c.c.

3.7 Dettagli sul servizio clienti

Per il servizio clienti: chiamate il numero **800973019** oppure scrivete a Domestic & General Insurance Europe AG, via Piero Gobetti 2 / C, 20063 - Cernusco sul Naviglio (MI) o contattateci via [email](mailto:servizioclienti.dgieu@domesticandgeneral.com) all'indirizzo servizioclienti.dgieu@domesticandgeneral.com

Numero verde gratuito attivo dal Lunedì al Venerdì dalle 9:00 alle 19:00, sabato e festivi esclusi. Le chiamate possono essere registrate e monitorate per scopi di qualità e formazione.]

3.8 Come presentare un reclamo

Se desiderate presentare un reclamo o non siete soddisfatti del servizio fornito, siete pregati di contattare il nostro servizio clienti (vedi sopra "Dettagli sul servizio clienti"). Gestiremo il suo reclamo e le risponderemo entro 45 giorni. Se non sarete soddisfatti della nostra risposta, ha il diritto di presentare un reclamo a:

IVASS

Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni
Servizio Tutela degli Utenti
Via del Quirinale 21
00187 Roma, Italia

utilizzando il modello disponibile sul sito Web IVASS

https://www.ivass.it/consumatori/reclami/Allegato2_Guida_ai_reclami.pdf.

Per informazioni complete su come presentare un reclamo, si prega di consultare il documento informativo precontrattuale aggiuntivo (chiamato anche "DIP Aggiuntivo").

3.9 Trasferimento della sua Polizza ad un nuovo proprietario

Previa nostra autorizzazione è possibile trasferire la sua Polizza al nuovo proprietario del Prodotto comunicandoci i relativi dettagli per telefono o per iscritto. **Non è possibile trasferire la Polizza su un qualunque altro Prodotto** (ad eccezione delle sostituzioni del suo Prodotto fornite sotto la garanzia del produttore).

3.10 Modifiche alle Condizioni di Assicurazione

Potremo modificare o sostituire queste Condizioni di Assicurazioni al fine di:

- adeguarci alla legge, ai regolamenti, alle linee guida del settore o ai codici di condotta;
- correggere errori o ambiguità; e
- riflettere i cambiamenti nello scopo o nella natura della protezione fornita.

In ogni caso, le invieremo un preavviso scritto di trenta (30) giorni per qualsiasi modifica che potrebbe influire sui suoi diritti o obblighi e la forniremo una breve spiegazione di tali modifiche. I nuovi termini e condizioni entreranno in vigore dalla data specificata nell'avviso. Se non accetterà le modifiche, sarà possibile recedere dalla Polizza avvisandoci entro il periodo di preavviso. In tal caso le rimborseremo la porzione di premio relativa al periodo di assicurazione non goduto.

SEZIONE IV - DISPOSIZIONI RELATIVE AI SINISTRI

4.1 Come presentare un sinistro

Per presentare un sinistro, la preghiamo di contattarci al più presto telefonicamente al **800973019**, anche se chiamate dall'estero (in quest'ultimo caso si applicheranno le tariffe per le chiamate internazionali).

Limiti di sinistri

Non vi è alcun limite al numero di riparazioni che è possibile richiedere, a meno che la Polizza non termini a seguito di una sostituzione del Prodotto.

Informativa Domestic & General Insurance Europe AG sulla privacy

Come utilizziamo i dati da lei forniti

Domestic & General Insurance Europe AG (Rappresentanza Generale per l'Italia) intende rassicurarla sul fatto che utilizziamo i suoi dati in modo responsabile e adottando misure di sicurezza adeguate, per fornirle il miglior servizio possibile. Di seguito le spiegheremo come utilizziamo i suoi dati e di quali diritti lei gode relativamente ai suoi dati. Qualora necessitasse di ulteriori informazioni può contattarci utilizzando i recapiti di seguito riportati o può visitare il nostro sito internet (www.domesticandgeneral.it).

Utilizzo dei suoi dati

Domestic & General Insurance Europe AG ("noi" o "D&G") con sede in Via Piero Gobetti 2/c – 20063 – Cernusco sul Naviglio, è il "titolare del trattamento" dei suoi dati. Noi tratteremo due categorie di suoi dati: i "Dati Personali" (nome, indirizzo, numero di telefono e dati di pagamento) e i "Dati sul Prodotto" da lei forniti per registrare il suo elettrodomestico o dispositivo (nome, indirizzo, numero di telefono, incluso l'indirizzo e-mail, e i dati di dettaglio del prodotto). Tratteremo i suoi dati per le seguenti finalità: (i) per l'adempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto con lei concluso (incluso il recupero di eventuali importi dovuti e non saldati); (ii) per i nostri legittimi interessi in relazione a: ricerche di mercato; sondaggi tra i clienti; servizi di stampa; controlli e verifiche sulla sua identità e sui suoi recapiti; registrazione delle telefonate per finalità di formazione, controllo della qualità del servizio e verifiche di conformità normativa; analisi statistiche; individuare e prevenire reati, inclusa la frode e (iii) nei casi richiesti dalla Legge.

Condivisione dei suoi dati

Di volta in volta i Dati Personali e i Dati sul Prodotto potranno essere condivisi con altre società del gruppo Domestic & General (Domestic & General Insurance PLC, Domestic & General Insurance Services Limited, Servi Domestic & General Italia S.r.l. e le altre società affiliate delle quali provvederemo a comunicarle i dettagli ("Gruppo")), ove applicabile con **Amazon** che fornisce l'oggetto del suo servizio di protezione e con le società che agiscono per nostro conto o che ci forniscono dei servizi (ad esempio le società che utilizziamo per effettuare riparazioni, servizi IT e postali, archiviazione di registri cartacei e telecomunicazioni). **Amazon** elaborerà i Dati Personali per i suoi legittimi interessi commerciali (compresi marketing e analisi statistiche) in conformità con la sua informativa privacy.

Trasferimento dei suoi dati

Potremmo trasferire i suoi dati in Paesi non appartenenti allo spazio economico europeo (inclusi gli Stati Uniti e il Regno Unito, solo nel caso in cui quest'ultimo abbia lasciato lo Spazio Economico Europeo senza essere riconosciuto dall'Unione Europea come in grado di garantire un adeguato livello di protezione dei dati) in cui non viene garantito un livello di protezione dei dati personali analogo a quello previsto in Italia. In relazione a tali casi noi abbiamo adottato delle clausole tipo per il trasferimento dei dati (Model Clauses), approvate dalla Commissione Europea, come salvaguardia appropriata per garantire che tali dati siano adeguatamente protetti e che tali trasferimenti soddisfino i requisiti della legge sulla protezione dei dati personali applicabile.

Conservazione dei suoi dati

Noi conserveremo i suoi Dati Personali per 10 anni da quando terminerà il suo contratto in modo tale da poter affrontare qualunque richiesta di servizi e soddisfare i nostri obblighi di

conservazione dei documenti societari e fiscali. Allo stesso modo i suoi Dati sul Prodotto vengono conservati normalmente per 10 anni (anche in considerazione della vita media di un apparecchio) per ragioni di tutela della salute e sicurezza. Conserviamo inoltre i suoi dati per inviarle comunicazioni di marketing a cui lei potrebbe essere interessato, a meno che non riceviamo una sua richiesta di opposizione a tali comunicazioni.

Diritti sui tuoi dati

Scrivendo al responsabile della protezione dei dati utilizzando i recapiti di seguito riportati, lei ha il diritto di chiederci:

- informazioni sulle modalità con cui vengono trattati i dati e una copia dei dati personali in nostro possesso;
- di inviare a lei o a terzi una copia dei dati personali che ci avete fornito, in un formato leggibile da un dispositivo automatico comunemente usato;
- aggiornare o correggere i suoi dati personali al fine di mantenerli accurati;
- cancellare i suoi dati personali dai nostri archivi qualora tali dati non siano più necessari per lo scopo originale; e
- limitare il trattamento dei suoi dati personali in determinate circostanze.

Lei ha anche il diritto di:

- richiedere di interrompere l'elaborazione dei suoi dati. Nel qual caso accetteremo di interrompere l'elaborazione o le spiegheremo perché non siamo in grado di farlo; e
- quando il trattamento si basa sul suo consenso, di ritirare il suo consenso in qualsiasi momento.

Si prega di notare che i diritti di cui sopra non sono assoluti e che pertanto sono soggetti ad alcune eccezioni.

È inoltre possibile presentare un reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali (mediante posta ordinaria all'indirizzo Piazza di Monte Citorio, 121 00186 Roma, via e-mail all'indirizzo garante@gpdp.it o all'indirizzo protocollo@pec.gpdp.it o inviando un fax al numero 06.696.773.785) qualora lei ritenga che i suoi dati personali non siano stati correttamente trattati o che la legislazione applicabile non sia stata rispettata.

Marketing

Noi, insieme alle altre società del Gruppo e a **Amazon** potremmo utilizzare i suoi dati per comunicarle eventuali offerte, prodotti o servizi che potrebbero interessarla. Potremmo contattarla per posta, telefono, e-mail e/o tramite altri servizi di messaggistica elettronica, entro i limiti consentiti dalla legislazione applicabile e nei limiti sopra menzionati. Per cambiare le sue preferenze sulle nostre iniziative di marketing può contattarci via e-mail all'indirizzo privacy.customercare@domesticandgeneral.com o scriverci utilizzando i recapiti forniti di seguito. Per le iniziative di marketing di **Amazon** dovrà contattarli direttamente utilizzando i recapiti che troverà nella loro informativa privacy.

Recapiti

Se lei ha bisogno di contattarci in merito ai suoi dati o ai suoi diritti, o al fine di ottenere copia delle nostre clausole tipo (Model Clauses), la preghiamo di scrivere al responsabile della protezione dei dati all'indirizzo: Servizi Domestic and General Italia S.r.l. con sede in Via Piero Gobetti 2 / c - 20063 - Cernusco sul Naviglio e saremo felici di aiutarla o via email a privacy.customercare@domesticandgeneral.com.