



**MAPFRE**

**ASSISTANCE**

Your life. Our world

## Assistenza Casa

Il presente Fascicolo Informativo,  
contenente:

- Nota Informativa
- Glossario di Polizza
- Condizioni di Assicurazione
- Modulo di proposta

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

Prima della sottoscrizione  
leggere attentamente  
la Nota Informativa

Edizione: settembre 2014



**MAPFRE**

**ASSISTANCE**

Your life. Our world



## Polizza eni sos casa

### Estratto delle Condizioni di Assicurazione

#### GLOSSARIO

**Abitazione:** l'intera costruzione edile o porzione della stessa, dimora abituale e/o residenza anagrafica dell'Assicurato o dimora saltuaria, di proprietà o detenuta ad altro titolo dall'Assicurato e situata in Italia, Città del Vaticano o Repubblica di San Marino, che non sia esercizio commerciale o altro immobile non assimilabile ad una struttura residenziale e che sia rifornita di energia elettrica e/o gas da Eni, in esecuzione del Contratto di Somministrazione.

**Assicurato:** il soggetto il cui interesse è coperto dall'Assicurazione, ovvero sia il Cliente di Eni come definito nel presente Glossario, il cui nominativo sia inserito in Polizza dal Contraente tramite l'invio del Modulo di Inserimento di cui all'Allegato A.

**Assicuratore/Compagnia/MAPFRE ASISTENCIA:** MAPFRE ASISTENCIA, Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros, S.A., con sede legale in Spagna, c/o Carretera de Pozuelo nº 52, 28222 Majadahonda, e sede secondaria sita in Milano (Italia), via San Martino 7 – 20122, Codice Fiscale e Partita IVA 02114590025, R.E.A. MI – 1816976.

**Assicurazione:** il contratto di assicurazione collettiva che disciplina i rapporti tra l'Assicuratore, il Contraente e l'Assicurato.

**Assistenza:** le attività di assistenza a persone in difficoltà da erogarsi in natura e cioè le Prestazioni di immediato aiuto, disciplinate dalla presente Assicurazione, fornite tramite la propria la Struttura Organizzativa da parte di MAPFRE ASISTENCIA all'Assicurato che si trovi in una situazione di difficoltà causata da un evento fortuito, che abbia arrecato danni improvvisi ed imprevisi all'Abitazione.

**Cliente:** la persona fisica cliente residenziale del Contraente in forza di un Contratto di Somministrazione per la fornitura di gas e/o energia elettrica riferita all'Abitazione indicata nel Contratto di Somministrazione e che sia in regola con il pagamento delle bollette e non abbia inviato ad Eni richiesta di recesso dal Contratto di Somministrazione, voltura, cambio di fornitore di energia elettrica e/o gas.

**Contraente / Eni:** il soggetto che stipula il contratto di Assicurazione con l'Assicuratore; in particolare, Eni S.p.A., con sede legale in Roma, Piazzale Enrico Mattei, n. 1, Partita Iva 00905811006, che stipula l'assicurazione per conto altrui ai sensi dell'art. 1891 del Codice civile e ne assume i relativi oneri e costi, rinunciando a richiedere il rimborso del Premio agli Assicurati.

**Contratto di Somministrazione:** il contratto stipulato dall'Assicurato con Eni per la fornitura di gas e/o energia elettrica presso la sua Abitazione.

**Indennizzo:** la somma corrisposta all'Assicurato da MAPFRE ASISTENCIA in caso di Sinistro, a titolo di rimborso entro i limiti dei Massimali, in caso di impossibilità di contatto della Struttura Organizzativa da parte dell'Assicurato o di erogazione da parte della Struttura Organizzativa.

**Massimale:** l'importo massimo, indicato in Polizza, fino alla cui concorrenza MAPFRE ASISTENCIA presta le coperture assicurative previste dall'Assicurazione.

**MAPFRE ASSISTANCE:** il marchio commerciale che identifica MAPFRE ASISTENCIA S.A.

**Parti:** la Compagnia, il Contraente e l'Assicurato, congiuntamente considerati (altresì indicati, singolarmente considerati, come la "Parte").

**Polizza:** il documento, complessivamente considerato, che prova l'Assicurazione stipulata dal Contraente e regola i rapporti fra le Parti. Formano parte integrante di essa il Fascicolo Informativo contenente le Condizioni Generali di Assicurazione, le Condizioni Particolari di Assicurazione, ove esistenti, e le eventuali appendici di integrazione o modifica.

**Premio:** la somma di denaro, comprensiva di imposte, dovuta dal Contraente all'Assicuratore quale corrispettivo per la copertura assicurativa prestata.

**Prestazione:** l'immediato aiuto fornito da parte di MAPFRE ASISTENCIA per il tramite della Struttura Organizzativa all'Assicurato, nel momento della difficoltà, a seguito del suo contatto alla Compagnia.

**Rischio:** la probabilità che si verifichi il Sinistro.

**Sinistro:** l'evento futuro, dannoso e incerto per cui è prestata l'Assicurazione ed al cui verificarsi viene erogata la Prestazione a seguito di richiesta da parte dell'Assicurato.

**Struttura Organizzativa:** la struttura di MAPFRE ASISTENCIA costituita da responsabili, personale (tecnici, operatori), attrezzature e presidi (centralizzati e non) che riceve il contatto telefonico dell'Assicurato 24 (ventiquattro) ore su 24 (ventiquattro) tutti i giorni dell'anno, provvede all'organizzazione ed erogazione delle Prestazioni, così come previste dall'Assicurazione e nei limiti di quanto previsto dalla stessa, con costi a proprio carico.



**SCHEMA SINTETICO DELLE PRESTAZIONI**

<b>Prestazione</b>	<b>Cause del Sinistro</b>	<b>Massimo di Sinistri per annualità assicurativa</b>	<b>Massimali per Sinistro</b>	<b>Massimali per annualità assicurativa</b>	<b>Esclusioni specifiche</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Fabbro per interventi in emergenza</li><li>• 24 ore su 24, giorni festivi compresi</li></ul>	Furto, tentato furto, smarrimento o rottura delle chiavi, guasto alla serratura	3	150 € per uscita e manodopera 150 € per materiali	900 €	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Idraulico per interventi in emergenza</li><li>• 24 ore su 24, giorni festivi compresi</li></ul>	Allagamento, infiltrazione, mancanza d'acqua o mancato scarico delle acque nere dovuto a rottura, otturazione, guasto di tubature fisse dell'impianto idraulico	3	150 € per uscita e manodopera 150 € per materiali	900 €	<ul style="list-style-type: none"><li>• guasti di rubinetti e di tubature mobili collegati o meno a qualsiasi apparecchiatura;</li><li>• interruzione della fornitura da parte dell'ente erogatore;</li><li>• rottura delle tubature mobili dei servizi igienico-sanitari;</li><li>• negligenza dell'Assicurato.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Elettricista per interventi in emergenza</li><li>• 24 ore su 24, giorni festivi compresi</li></ul>	Mancanza di corrente elettrica in tutti i locali dell'Abitazione per guasti agli interruttori di accensione, alle prese di corrente o agli impianti di distribuzione interna	3	150 € per uscita e manodopera 150 € per materiali	900 €	<ul style="list-style-type: none"><li>• corto circuito per falsi contatti provocati dall'Assicurato;</li><li>• interruzione della corrente elettrica da parte dell'ente erogatore;</li><li>• guasti al cavo di alimentazione dei locali della casa a monte e a valle del contatore.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Termoidraulico</li><li>• entro 24 ore, escluso sabato, domenica e giorni festivi</li></ul>	Blocco della caldaia, dello scaldabagno o del boiler	3	150 € per uscita e manodopera 150 € per materiali	900 €	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tapparellista</li><li>• entro 24 ore, escluso sabato, domenica e giorni festivi</li></ul>	Rottura o guasto del sistema di avvolgimento o delle cinghie	3	150 € per uscita e manodopera 150 € per materiali	900 €	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Vetraio</li><li>• entro 24 ore, escluso sabato, domenica e giorni festivi</li></ul>	Rottura di vetri esterni dell'Abitazione	3	150 € per uscita e manodopera 150 € per materiali	900 €	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tecnico riparatore di elettrodomestici</li><li>• entro 24 ore, escluso sabato, domenica e giorni festivi</li></ul>	Guasti fuori garanzia a lavatrice, lavastoviglie, frigorifero, congelatore e televisore	3	150 € per uscita e manodopera 150 € per materiali	900 €	Sinistri agli elettrodomestici coperti da garanzia del produttore o del venditore.
<ul style="list-style-type: none"><li>• Spese d'albergo (pernottamento e prima colazione)</li></ul>	Inagibilità dell'Abitazione a causa Sinistro coperto dall'Assicurazione	3	500 € per nucleo familiare per Sinistro con massimo di 150 € per notte a persona	1.500 €	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ripristino dell'abitabilità (asciugatura/pulizia)</li></ul>	Allagamento dell'Abitazione a causa Sinistro coperto dall'Assicurazione	1	250 €	250 €	



Prestazione	Cause del Sinistro	Massimo di Sinistri per annualità assicurativa	Massimali per Sinistro	Massimali per annualità assicurativa	Esclusioni specifiche
• Sorvegliante	Furto, tentato furto, incendio, esplosione o scoppio, allagamento o atti vandalici che abbiano pregiudicato il funzionamento dei mezzi di chiusura e ci sia l'oggettivo rischio di furto o atti vandalici	1	8h	8h	
• Rientro anticipato da un viaggio in caso di Sinistro	Sinistro coperto dall'Assicurazione a causa di furto, tentato furto, atti vandalici, incendio, esplosione, fulmine, scoppio o allagamento con danni all'Abitazione di gravità tale da richiedere la presenza dell'Assicurato sul posto	1	250 €	250 €	Viaggi da località a distanza dall'Abitazione inferiore a km 100

### Esclusioni generali

L'Assicurazione non è operante per Sinistri prodotti o provocati da:

- dolo o colpa grave dell'Assicurato o di familiari o conviventi, grave negligenza o imprudenza;
- fenomeni naturali di carattere straordinario, quali inondazioni, terremoti, smottamenti, frane, eruzioni vulcaniche, tempeste e in generale qualsiasi fenomeno atmosferico, meteorologico, sismico o geologico di carattere straordinario;
- terrorismo, rivolte o tumulti popolari; atti delle Forze Armate o Corpi di Sicurezza in tempo di pace; guerre dichiarate o meno, e qualsiasi conflitto o intervento internazionale con uso della forza o coazione.

Non sono inoltre coperti dall'Assicurazione:

- i servizi che l'Assicurato abbia disposto di sua iniziativa, senza previa comunicazione o senza il consenso di MAPFRE ASISTENCIA, salvo i casi indicati all'art. 15 delle Condizioni di Assicurazione. In questo caso l'Assicurato dovrà presentare a MAPFRE ASISTENCIA i documenti giustificativi e le fatture originali, come indicato all'art. 15 stesso;
- le Prestazioni rese necessarie a causa della rinuncia o del ritardo, da parte dell'Assicurato, nell'accettare le Prestazioni proposte da MAPFRE ASISTENCIA;
- danni da perdita di chance e/o il lucro cessante;
- qualsiasi risarcimento dovuto a titolo di responsabilità civile all'Assicurato o a terzi per danni alla persona o per danni subiti da altri beni quale conseguenza del Sinistro.

MAPFRE ASISTENCIA è esente da responsabilità quando per cause di forza maggiore non possa effettuare o ritardi una qualsiasi delle Prestazioni specificamente previste dall'Assicurazione.

MAPFRE ASISTENCIA non assume responsabilità per danni causati dall'intervento delle autorità del luogo nel quale è prestata l'Assistenza o conseguenti a ogni altra circostanza fortuita e/o imprevedibile.



## CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE

### Art. 1 – Oggetto dell'Assicurazione

MAPFRE ASISTENCIA si impegna, con autonoma organizzazione di mezzi e personale, ad erogare in favore degli Assicurati le Prestazioni di Assistenza all'Abitazione per la risoluzione della situazione di emergenza o difficoltà nel rispetto dei termini e delle condizioni riportate in dettaglio all'art. 6 delle Condizioni di Assicurazione.

### Art. 2 – Formalità di ammissione all'Assicurazione – Attivazione delle coperture assicurative

L'Assicurazione è sottoscritta per conto altrui ai sensi dell'art. 1891 del Codice civile dal Contraente in favore dei propri Clienti titolari di un Contratto di Somministrazione per l'Abitazione.

Ai fini dell'accettazione dell'Assicurazione, che può effettuarsi entro le scadenze specificate sul sito [www.famiglia.eni.it](http://www.famiglia.eni.it) oppure dal Contact Center dell'Eni, il Cliente che abbia ricevuto da Eni la comunicazione del diritto alla copertura assicurativa e che sia interessato ad essa, potrà alternativamente:

- accedere alla propria Area Personale sul sito [www.famiglia.eni.it](http://www.famiglia.eni.it) e, presa visione dell'estratto delle Condizioni di Assicurazione, cliccare sul pulsante "Attiva";
- telefonare al Contact Center di Eni al numero verde 800 900 700, gratuito anche da cellulare, ricevendo informazioni sulle coperture assicurative garantite dall'Assicurazione e l'invito a consultare l'estratto delle Condizioni di Assicurazione sul sito [www.famiglia.eni.it](http://www.famiglia.eni.it), e aderire telefonicamente prestando il proprio consenso, ricevendo quindi una comunicazione da Eni con la conferma dell'avvenuta attivazione e le Condizioni di Assicurazione e la data di decorrenza della copertura.

Il rispetto delle modalità di attivazione sopra indicate è condizione essenziale per l'operatività delle coperture assicurative che non saranno operanti per i Clienti che non abbiano correttamente effettuato o completato una delle procedure alternative sopra descritte.

Per ogni Abitazione potrà essere attivata una sola copertura assicurativa.

...

### Art. 3 – Decorrenza e durata dell'Assicurazione e delle coperture assicurative

...

- La copertura assicurativa relativa ai singoli Assicurati avrà durata pari a 24 (ventiquattro) mesi a decorrere dal 1° giorno del secondo mese solare successivo a quello di attivazione da parte degli Assicurati stessi con le modalità alternative indicate al precedente art. 2 delle Condizioni di Assicurazione; alla scadenza essa non si rinnoverà.

### Art. 4 – Cessazione anticipata delle coperture assicurative

La copertura assicurativa per i singoli Assicurati, oltre che alla scadenza naturale indicata all'art. 3, cessa anticipatamente in caso di:

- cessazione del Contratto di Somministrazione anteriormente alla scadenza della copertura assicurativa a causa di recesso, voltura, cambio di fornitore di energia elettrica e/o gas;
- morosità dell'Assicurato nel pagamento dei consumi o di altri corrispettivi da lui dovuti ad Eni ai sensi del Contratto di Somministrazione, previa comunicazione del Contraente all'Assicuratore per la relativa esclusione dalla Polizza.

La copertura assicurativa, purché preventivamente comunicata dal Contraente alla Compagnia, cesserà:

- in caso di scadenza: dalle ore 24.00 del giorno di scadenza della copertura;
- in caso di recesso dal Contratto di Somministrazione, voltura, cambio di fornitore di energia elettrica e/o gas: dalle ore 24.00 del giorno di cessazione del Contratto di Somministrazione;
- in caso di morosità sul Contratto di Somministrazione: dalle ore 24.00 del primo giorno del mese solare successivo a quello di ricevimento della lettera raccomandata di diffida inviata da Eni.

### Art. 5 – Obblighi di MAPFRE ASISTENCIA

Nell'espletamento delle Prestazioni oggetto dell'Assicurazione, MAPFRE ASISTENCIA si impegna a:

- a) fornire le proprie Prestazioni agli Assicurati attraverso la Struttura Organizzativa di Assistenza, che risponde al contatto 24 (ventiquattro) ore su 24 (ventiquattro), 365 (trecentosessantacinque) giorni all'anno;
- b) coordinare gli interventi dei fornitori preposti da MAPFRE ASISTENCIA all'Assistenza;
- c) mettere a disposizione degli Assicurati un numero di linee telefoniche della Struttura Organizzativa adeguato ai



volumi di traffico telefonici previsti e a cui gli addetti rispondano 24 (ventiquattro) ore su 24 (ventiquattro);

- d) garantire che nell'erogazione delle Prestazioni, rispetterà tutte le norme in materia di sicurezza e tutte le previsioni di legge e regolamenti applicabili in materia.

#### **Art. 6 – Prestazioni**

In caso di Sinistro, l'Assicurato deve prendere contatto con la Struttura Organizzativa entro il termine di decadenza previsto dall'art. 14 e con le modalità indicate all'art. 15 delle Condizioni di Assicurazione, prima di assumere ogni diversa iniziativa per la risoluzione della situazione di difficoltà.

L'inadempimento di tale obbligo comporta la decadenza dal diritto alle Prestazioni di Assistenza, salvo che l'inadempimento sia dovuto a cause di forza maggiore.

**Al verificarsi di un Sinistro, l'Assicuratore si impegna ad eseguire le Prestazioni di Assistenza appresso specificate nei punti da "A" a "K", alle condizioni e con i limiti ivi indicati:**

#### **A) INVIO DI UN FABBRO PER INTERVENTI IN EMERGENZA**

Nel caso in cui l'Assicurato necessitasse di un fabbro a seguito di furto o tentato furto, smarrimento o rottura delle chiavi, guasto della serratura, 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, la Struttura Organizzativa provvederà ad inviare un fabbro, garantendo il servizio 24 (ventiquattro) ore su 24 (ventiquattro), compresi i giorni festivi.

MAPFRE ASISTENCIA terrà a proprio carico i costi necessari per la risoluzione dell'emergenza:

- fino ad un Massimale di Euro 150,00 per Sinistro per i costi di uscita del fornitore e di manodopera;
- fino ad un Massimale di Euro 150,00 per Sinistro per i costi dei materiali.

La Prestazione sarà erogata per un massimo di 3 (tre) Sinistri per annualità assicurativa e con un Massimale annuo di Euro 900,00.

#### **B) INVIO DI UN IDRAULICO PER INTERVENTI IN EMERGENZA**

Nel caso in cui l'Assicurato necessitasse di un idraulico a seguito di allagamento, infiltrazione, mancanza d'acqua o mancato scarico delle acque nere dovuto a rottura, otturazione, guasto di tubature fisse dell'impianto idraulico, la Struttura Organizzativa provvederà ad inviare un idraulico, garantendo il servizio 24 (ventiquattro) ore su 24 (ventiquattro), compresi i giorni festivi.

MAPFRE ASISTENCIA terrà a proprio carico i costi necessari per la risoluzione dell'emergenza:

- fino ad un Massimale di Euro 150,00 per Sinistro per i costi di uscita del fornitore e di manodopera;
- fino ad un Massimale di Euro 150,00 per Sinistro per i costi dei materiali.

La Prestazione sarà erogata per un massimo di 3 (tre) Sinistri per annualità assicurativa e con un Massimale annuo di Euro 900,00.

Sono esclusi i Sinistri dovuti a:

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

#### **C) INVIO DI UN ELETTRICISTA PER INTERVENTI IN EMERGENZA**

Nel caso in cui l'Assicurato necessitasse di un elettricista per mancanza di corrente elettrica in tutti i locali dell'Abitazione per guasti agli interruttori di accensione, alle prese di corrente o agli impianti di distribuzione interna, la Struttura Organizzativa provvederà ad inviare un elettricista, garantendo il servizio 24 (ventiquattro) ore su 24 (ventiquattro), compresi i giorni festivi.

MAPFRE ASISTENCIA terrà a proprio carico i costi necessari per la risoluzione dell'emergenza:

- fino ad un Massimale di Euro 150,00 per Sinistro per i costi di uscita del fornitore e di manodopera;
- fino ad un Massimale di Euro 150,00 per Sinistro per i costi dei materiali.

La Prestazione sarà erogata per un massimo di 3 (tre) Sinistri per annualità assicurativa e con un Massimale annuo di Euro 900,00.

Sono esclusi i Sinistri dovuti a:

- corto circuito per falsi contatti provocati dall'Assicurato;



- interruzione della corrente elettrica da parte dell'ente erogatore;
- guasti al cavo di alimentazione dei locali della casa a monte e a valle del contatore.

#### **D) INVIO DI UN TERMOIDRAULICO ENTRO 24 ORE**

Nel caso in cui l'Assicurato necessitasse di un termoidraulico a seguito del blocco della caldaia, dello scaldabagno o del boiler, la Struttura Organizzativa provvederà ad inviare un tecnico per ripristinare il funzionamento entro le 24 (ventiquattro) ore successive alla segnalazione, con esclusione di sabato, domenica e giorni festivi.

MAPFRE ASISTENCIA terrà a proprio carico i costi necessari per la risoluzione della difficoltà:

- fino ad un Massimale di Euro 150,00 per Sinistro per i costi di uscita del fornitore e di manodopera;
- fino ad un Massimale di Euro 150,00 per Sinistro per i costi dei materiali.

La Prestazione sarà erogata per un massimo di 3 (tre) Sinistri per annualità assicurativa e con un Massimale annuo di Euro 900,00.

#### **E) INVIO DI UN TAPPARELLISTA ENTRO 24 ORE**

Nel caso in cui l'Assicurato necessitasse di un tapparellista a seguito di rottura o guasto del sistema di avvolgimento o delle cinghie, la Struttura Organizzativa provvederà ad inviare un tecnico per ripristinare il funzionamento entro le 24 (ventiquattro) ore successive alla segnalazione, con esclusione di sabato, domenica e giorni festivi.

MAPFRE ASISTENCIA terrà a proprio carico i costi necessari per la risoluzione della difficoltà:

- fino ad un Massimale di Euro 150,00 per Sinistro per i costi di uscita del fornitore e di manodopera;
- fino ad un Massimale di Euro 150,00 per Sinistro per i costi dei materiali.

La Prestazione sarà erogata per un massimo di 3 (tre) Sinistri per annualità assicurativa e con un Massimale annuo di Euro 900,00.

#### **F) INVIO DI UN VETRAIO ENTRO 24 ORE**

Nel caso in cui l'Assicurato necessitasse di un vetraio a seguito di rottura di vetri esterni dell'Abitazione, la Struttura Organizzativa provvederà ad inviare un tecnico per sostituire i vetri rotti entro le 24 (ventiquattro) ore successive alla segnalazione, con esclusione di sabato, domenica e giorni festivi.

MAPFRE ASISTENCIA terrà a proprio carico i costi necessari per la risoluzione della difficoltà:

- fino ad un Massimale di Euro 150,00 per Sinistro per i costi di uscita del fornitore e di manodopera;
- fino ad un Massimale di Euro 150,00 per Sinistro per i costi dei materiali.

La Prestazione sarà erogata per un massimo di 3 (tre) Sinistri per annualità assicurativa e con un Massimale annuo di Euro 900,00.

#### **G) INVIO DI UN TECNICO RIPARATORE DI ELETTRODOMESTICI ENTRO 24 ORE**

Nel caso in cui l'Assicurato necessitasse di un riparatore per guasti a lavatrice, lavastoviglie, frigorifero, congelatore e televisore fuori garanzia (cioè quando sia già scaduto il periodo di efficacia della garanzia del produttore ed il periodo di garanzia legale a carico del venditore), la Struttura Organizzativa provvederà ad inviare un tecnico per riparare l'elettrodomestico danneggiato entro le 24 (ventiquattro) ore successive alla segnalazione, con esclusione di sabato, domenica e giorni festivi.

MAPFRE ASISTENCIA terrà a proprio carico i costi necessari per la risoluzione della difficoltà:

- fino ad un Massimale di Euro 150,00 per Sinistro per i costi di uscita del fornitore e di manodopera;
- fino ad un Massimale di Euro 150,00 per Sinistro per i costi dei materiali.

La Prestazione sarà erogata per un massimo di 3 (tre) Sinistri per annualità assicurativa e con un Massimale annuo di Euro 900,00.

Sono esclusi i Sinistri agli elettrodomestici coperti da garanzia del produttore o del venditore, la cui riparazione deve essere effettuata secondo le procedure definite dalle garanzie in essere.

#### **H) SPESE D'ALBERGO**

Nel caso in cui, a seguito di Sinistro coperto a termini di Polizza, l'Abitazione dell'Assicurato fosse danneggiata in modo tale da non consentire il pernottamento in essa, la Struttura Organizzativa provvederà alla prenotazione ed alla sistemazione in un albergo, da essa selezionato, dell'Assicurato e dei suoi familiari conviventi.

MAPFRE ASISTENCIA terrà a proprio carico le spese di pernottamento e prima colazione fino ad un Massimale di Euro



500,00 per Sinistro e per nucleo familiare, con un massimo per notte a persona di Euro 150,00.

La Prestazione sarà erogata per un massimo di 3 (tre) Sinistri per annualità assicurativa e con un Massimale annuo di Euro 1.500,00.

#### **I) RIPRISTINO DELL'ABITABILITA' A SEGUITO ALLAGAMENTO**

Qualora l'Assicurato, a seguito di allagamento della propria Abitazione causato da un Sinistro coperto a termini di Polizza, necessiti di lavori di pulizia straordinaria che consentano di ripristinare l'abitabilità, la Struttura Organizzativa provvederà al reperimento e all'invio di un'impresa specializzata.

MAPFRE ASISTENCIA terrà a proprio carico il costo della Prestazione entro il Massimale di Euro 250,00 per Sinistro e per annualità assicurativa.

La Prestazione sarà erogata per un massimo di 1 (un) Sinistro per annualità assicurativa e con un Massimale annuo di Euro 250,00.

#### **J) INVIO DI UN SORVEGLIANTE**

Qualora l'Assicurato, necessiti di un sorvegliante presso la propria Abitazione a seguito di furto, tentato furto, incendio, esplosione o scoppio, allagamento o atti vandalici che abbiano pregiudicato il funzionamento dei mezzi di chiusura atti a garantirne la sicurezza ed esista l'oggettivo rischio di furto o atti vandalici, la Struttura Organizzativa invierà nel minor tempo possibile una guardia giurata convenzionata, comunicando preventivamente all'Assicurato, su sua richiesta, la tariffa oraria approssimativa.

MAPFRE ASISTENCIA terrà a proprio carico il costo della sorveglianza per un tempo massimo di 8 (otto) ore consecutive. Decorse le 8 (otto) ore, il costo dell'eventuale durata in eccesso del servizio resterà a carico dell'Assicurato.

L'Assicurato dovrà presentare alla Struttura Organizzativa copia della regolare denuncia inoltrata alle Autorità competenti del luogo.

La Prestazione sarà erogata per un massimo di 1 (un) Sinistro per annualità assicurativa e con un Massimale orario annuo di 8 (otto) ore consecutive.

#### **K) RIENTRO ANTICIPATO DA UN VIAGGIO IN CASO DI SINISTRO INDENNIZZABILE**

Qualora l'Assicurato in viaggio abbia necessità di rientrare immediatamente presso la propria Abitazione danneggiata a seguito di un Sinistro coperto dall'Assicurazione a causa di furto, tentato furto, atti vandalici, incendio, esplosione, fulmine, scoppio o allagamento che abbiano causato danni di gravità tale da richiedere la sua presenza sul posto, la Struttura Organizzativa fornirà un biglietto di viaggio per rientrare presso l'Abitazione danneggiata (ferroviario ordinario di prima classe o aereo classe economica o altro mezzo secondo propria valutazione) entro il Massimale di Euro 250,00 per Sinistro e per annualità Assicurativa.

La Prestazione è valida soltanto per rientri da località che si trovino a distanza superiore a 100 (cento) km dall'Abitazione dell'Assicurato.

In caso di furto o tentato furto, l'Assicurato dovrà presentare alla Struttura Organizzativa copia della regolare denuncia inoltrata alle Autorità competenti del luogo.

La Prestazione sarà erogata per un massimo di 1 (un) Sinistro per annualità assicurativa e con un Massimale di Euro 250,00.

#### **Art. 7 – Esclusione di compensazioni alternative**

- Qualora l'Assicurato non usufruisca di una o più Prestazioni, MAPFRE ASISTENCIA non è tenuta a fornire Indennizzi o Prestazioni alternative di alcun genere a titolo di compensazione, salvo per quanto previsto dall'art. 15 delle Condizioni di Assicurazione.
- Qualora l'Assicurato si avvalga di uno o più servizi non previsti dalla presente Assicurazione, MAPFRE ASISTENCIA non sarà tenuta ad alcun titolo, nei confronti di alcun soggetto, al pagamento e/o al rimborso delle relative spese e oneri.
- Qualora, a seguito dell'intervento del fornitore inviato dalla Struttura Organizzativa, emerga che la riparazione del bene dell'Assicurato coperto dall'Assicurazione e colpito da Sinistro non sia possibile o economicamente conveniente rispetto alla sostituzione di esso, l'Assicurato non avrà diritto ad alcuna compensazione economica sostitutiva della mancata riparazione. La Struttura Organizzativa terrà comunque a proprio carico le spese relative all'uscita ed alla manodopera effettuata dal fornitore, entro i limiti del Massimale.



#### **Art. 8 – Esclusioni generali**

L'Assicurazione non è operante per Sinistri prodotti o provocati da:

- dolo o colpa grave dell'Assicurato o di familiari o conviventi o grave negligenza o imprudenza;
- fenomeni naturali di carattere straordinario, quali inondazioni, terremoti, smottamenti, frane, eruzioni vulcaniche, tempeste e in generale qualsiasi fenomeno atmosferico, meteorologico, sismico o geologico di carattere straordinario;
- terrorismo, rivolte o tumulti popolari; atti delle Forze Armate o Corpi di Sicurezza in tempo di pace; guerre dichiarate o meno, e qualsiasi conflitto o intervento internazionale con uso della forza o coazione.

Non sono inoltre coperti dall'Assicurazione:

- i servizi che l'Assicurato abbia disposto di sua iniziativa, senza previa comunicazione o senza il consenso di MAPFRE ASSISTENCIA, salvo i casi indicati all'art. 15 delle Condizioni di Assicurazione. In questo caso l'Assicurato dovrà presentare a MAPFRE ASSISTENCIA i documenti giustificativi e le fatture originali, come indicato all'art. 15 stesso;
- le Prestazioni rese necessarie a causa della rinuncia o del ritardo, da parte dell'Assicurato, nell'accettare le Prestazioni proposte da MAPFRE ASSISTENCIA;
- danni da perdita di chance e/o il lucro cessante;
- qualsiasi risarcimento dovuto a titolo di responsabilità civile all'Assicurato o a terzi per danni alla persona o per danni subiti da altri beni quale conseguenza del Sinistro.

MAPFRE ASSISTENCIA è esente da responsabilità quando per cause di forza maggiore non possa effettuare o ritardi una qualsiasi delle Prestazioni specificamente previste dall'Assicurazione.

MAPFRE ASSISTENCIA non assume responsabilità per danni causati dall'intervento delle autorità del luogo nel quale è prestata l'Assistenza o conseguenti a ogni altra circostanza fortuita e/o imprevedibile.

#### **Art. 9 – Esclusioni specifiche**

Le esclusioni specifiche relative alle singole Prestazioni sono indicate nell'art. 6 delle Condizioni di Assicurazione.

#### **Art. 10 – Estensione territoriale**

Le Prestazioni di Assistenza vengono effettuate qualora il Sinistro che ne abbia determinato la richiesta abbia interessato Abitazioni situate in Italia, Città del Vaticano, Repubblica di San Marino.

Non sarà garantita l'erogazione delle Prestazioni nei territori interessati da calamità naturali o altre circostanze di forza maggiore che impediscano la regolare erogazione delle Prestazioni stesse.

...

#### **Art. 12 – Assicurazione per conto altrui**

MAPFRE ASSISTENCIA e il Contraente si danno reciprocamente atto che l'Assicurazione è stipulata a copertura delle Abitazioni degli Assicurati, il cui rapporto con MAPFRE ASSISTENCIA è regolato esclusivamente dall'Assicurazione.

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

I diritti derivanti dall'Assicurazione spettano all'Assicurato e il Contraente, anche se in possesso della Polizza, non può farli valere senza espresso consenso dell'Assicurato medesimo.

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

Eni, in conformità a quanto comunicato al Cliente, dichiara di rinunciare alla facoltà di richiedere agli Assicurati il rimborso del Premio versato per loro conto.

#### **Art. 13 – Documentazione per gli Assicurati– Trattamento dei dati personali degli Assicurati**

Eni si impegna a consegnare all'Assicurato, l'estratto delle Condizioni di Assicurazione, contenenti le modalità con cui MAPFRE ASSISTENCIA adempie agli obblighi assunti nei confronti dell'Assicurato, i diritti/doveri dell'Assicurato verso MAPFRE ASSISTENCIA e l'informativa sul trattamento dei dati personali da parte dell'Assicuratore, di cui al successivo art. 26.

L'estratto delle Condizioni di Assicurazione sarà a disposizione dei Clienti prima dell'adesione degli stessi mediante pubblicazione di esso nell'area pubblica del sito [www.famiglia.eni.it](http://www.famiglia.eni.it).

A seguito dell'attivazione della copertura con le modalità di cui all'Art. 2, l'estratto delle Condizioni di Assicurazione sarà consegnato da Eni agli Assicurati su supporto cartaceo mediante invio via posta o su supporto durevole mediante invio



via e-mail.

...

#### **Art. 14 – Obblighi in caso di Sinistro**

**In caso di Sinistro coperto dall'Assicurazione** e del conseguente bisogno di Assistenza, **l'Assicurato deve prendere contatto con la Struttura Organizzativa**, con le modalità indicate al successivo art. 15, **entro 3 (tre) giorni da quello in cui il Sinistro si è verificato o l'Assicurato ne ha avuto conoscenza e in ogni caso prima di assumere ogni diversa iniziativa per la risoluzione della situazione di difficoltà**, salvo il caso di oggettiva e comprovata impossibilità.

**L'inadempimento di tale obbligo comporta la decadenza dal diritto alle Prestazioni di Assistenza, salvo che l'inadempimento sia dovuto a cause di forza maggiore o a un comprovato disservizio della Struttura Organizzativa.**

In caso di oggettiva e comprovata impossibilità di contattare la Struttura Organizzativa, l'Assicurato dovrà provvedere al contatto non appena ne abbia la possibilità e comunque sempre prima di prendere qualsiasi iniziativa personale. L'assunzione di iniziative per la risoluzione della difficoltà, prima che sia instaurato un contatto con la Struttura Organizzativa comporterà la decadenza dal diritto alle Prestazioni ai sensi dell'art. 1915 del Codice civile, salvo che ciò sia dovuto a cause di forza maggiore o a un comprovato disservizio della Struttura Organizzativa, nel qual caso l'Assicurato avrà comunque diritto di essere rimborsato per le spese sostenute in ragione delle iniziative non previamente autorizzate dalla Struttura Organizzativa, nei limiti di cui alla presente Assicurazione.

#### **Art. 15 – MODALITÀ PER LA RICHIESTA DI ASSISTENZA**

Per contattare la Struttura Organizzativa, che risponde al contatto 24 (ventiquattro) ore su 24 (ventiquattro), 365 (trecentosessantacinque) giorni all'anno, l'Assicurato dovrà telefonare ai seguenti numeri:

dall'Italia

Numero verde (gratuito anche da cellulare):

**800 955.533**

oppure dall'estero:

**+39 015 2559799,**

oppure, se non sarà in grado di contattare telefonicamente la Struttura Organizzativa, dovrà inviare un telegramma a **MAPFRE ASISTENCIA** – Strada Trossi 66 – 13871 Verrone (BI).

In ogni caso dovrà comunicare:

- dati completi dell'Assicurato che necessita di Assistenza;
- indirizzo del luogo in cui si trova l'Abitazione;
- descrizione del problema tecnico che ha colpito l'Abitazione e ogni notizia utile per l'Assistenza;
- prestazioni richieste;
- recapito telefonico al quale la Struttura Organizzativa possa richiamarlo nel corso dell'Assistenza.

Il fornitore inviato da MAPFRE ASISTENCIA presso l'Abitazione dell'Assicurato, effettuerà una stima dei lavori necessari per la risoluzione della situazione di emergenza o di difficoltà ed eventuale riparazione del danno, compatibilmente con la situazione di emergenza.

Proporrà quindi un preventivo di spesa all'Assicurato, che avrà la facoltà di accettare la proposta, sostenendo direttamente e corrispondendo al fornitore gli eventuali costi in eccesso ai Massimali, o di rifiutarla, senza sostenere alcun onere economico, rimanendo il costo dell'uscita comunque a carico dell'Assicuratore.

La Struttura Organizzativa, al fine di poter erogare le Prestazioni previste in Polizza, deve effettuare il trattamento dei dati dell'Assicurato e a tal fine necessita, ai sensi del D. Lgs. 196/2003 (Codice Privacy), del suo consenso. Pertanto l'Assicurato, contattando o facendo contattare la Struttura Organizzativa, fornisce liberamente il proprio consenso al trattamento dei suoi dati, così come indicato nell'informativa al trattamento dei dati di seguito riportata.

MAPFRE ASISTENCIA, previa opportuna verifica, rimborserà all'Assicurato, entro i limiti dei Massimali di Polizza, le spese per le Prestazioni previste dall'art. 6 delle Condizioni di Assicurazione da lui autonomamente organizzate:

- senza preventivo contatto della Struttura Organizzativa per impossibilità oggettiva o forza maggiore o per comprovato disservizio della Struttura Organizzativa stessa; o
- a seguito di contatto della Struttura Organizzativa e autorizzazione di questa, per impossibilità della stessa a lei non imputabile di fornire la Prestazione.

A tal fine, la Compagnia chiederà all'Assicurato l'invio in originale delle fatture o ricevute fiscali e di ogni ulteriore documentazione utile a provare il Sinistro e le Prestazioni da parte di fornitori che l'Assicurato abbia reperito



autonomamente.

**Art. 16 – Comunicazioni – Elezione di domicilio**

Tutte le comunicazioni da parte dell'Assicurato alla Compagnia relative all'Assicurazione dovranno essere effettuate per iscritto a:

MAPFRE ASISTENCIA S.A.

Sede Operativa: Strada Trossi, n. 66 – 13871 Verrone (BI)

Indirizzo PEC: info@cert.mapfreasistencia.it

Indirizzo e-mail: assistenza@mapfre.com

Fax: 015/2559704

Eventuali comunicazioni da parte dell'Assicuratore all'Assicurato saranno indirizzate al domicilio indicato al momento dell'attivazione.

Le variazioni eventualmente intervenute nel domicilio di una delle Parti e che non saranno state comunicate per iscritto secondo le modalità di cui al presente articolo non sono opponibili all'altra Parte.

**Art. 17 – Dichiarazioni relative alle circostanze del Rischio – Aggravamento o diminuzione del Rischio**

Le dichiarazioni non veritiere, inesatte o le reticenze dell'Assicurato e del Contraente relative a circostanze che influiscono nella valutazione del Rischio da parte dell'Assicuratore possono comportare la perdita totale o parziale del diritto alla Prestazione, nonché la stessa cessazione dell'Assicurazione ai sensi degli artt. 1892, 1893, 1894 del Codice civile.

Non sono previste ipotesi di aggravamento o diminuzione del rischio; non trova pertanto applicazione quanto previsto dagli artt. 1897 e 1898 del Codice civile.

**Art. 18 – Altre assicurazioni**

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1910 del Codice civile, l'Assicurato e il Contraente devono comunicare prontamente e per iscritto a MAPFRE ASISTENCIA l'esistenza e/o la successiva stipulazione di altre assicurazioni a favore dell'Assicurato o del Contraente medesimo aventi per oggetto lo stesso Rischio, anche se da soggetto diverso dall'Assicurato o dal Contraente, pena la decadenza dal diritto alla Prestazione.

In caso di Sinistro, l'Assicurato deve dare avviso di tale circostanza ad ogni impresa assicuratrice e specificamente a MAPFRE ASISTENCIA, secondo le modalità indicate all'art. 16, nel termine di 3 (tre) giorni decorrente dalla data in cui l'Assicurato è venuto a conoscenza di tale circostanza, e si applica, ai fini della liquidazione, quanto previsto dall'art. 1910 del Codice civile.

**Art. 19 – Rinuncia al diritto di surrogazione**

MAPFRE ASISTENCIA rinuncia al diritto di surrogazione, previsto ai sensi dell'art. 1916 del Codice civile in favore dell'assicuratore che ha pagato l'indennità, fino alla concorrenza dell'ammontare di essa, nei diritti dell'Assicurato verso i terzi responsabili.

...

**Art. 21 – Cessione dei diritti**

L'Assicurato e il Contraente non potranno in alcun modo cedere, trasferire a terzi, o vincolare a favore di terzi, i diritti derivanti dall'Assicurazione e dalla copertura assicurativa, salvo diverso accordo scritto con l'Assicuratore.

**Art. 22 – Prescrizione**

I diritti dell'Assicurato derivanti dalla presente Assicurazione si prescrivono entro il termine di 2 (due) anni dalla data del Sinistro che ha dato origine al diritto alla Prestazione ovvero il fatto su cui il diritto si fonda, in conformità con quanto previsto dall'art. 2952 del Codice civile.

**Art. 23 – Imposte ed oneri fiscali**

Le imposte e gli altri oneri fiscali, presenti e futuri, relativi all'Assicurazione sono a carico del Contraente.

**Art. 24 – Rinvio alle norme di legge – Legge applicabile e giurisdizione – Forma della presente Assicurazione**

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



La Legge applicabile al presente contratto di Assicurazione è quella italiana; tutte le controversie relative al medesimo contratto saranno soggette esclusivamente alla giurisdizione italiana.

La forma dell'Assicurazione è quella scritta e ogni modifica e/o variazione della stessa deve avere la medesima forma e deve essere sottoscritta dalle Parti.

#### **Art. 25 – Foro competente**

Per qualsiasi controversia tra l'Assicurato e le altre Parti concernente o comunque connessa alla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione e risoluzione dell'Assicurazione sarà competente il Foro del luogo di residenza o domicilio dell'Assicurato stesso.

#### **Art. 26 - Informativa sul trattamento dei dati personali**

La presente nota informativa relativa al trattamento dei dati personali degli Assicurati è redatta nel rispetto dell'art. 13 D. Lgs.n. 196 del 30.06.2003 (Codice sulla protezione dei dati personali).

##### **1. Finalità del trattamento dei dati**

Il trattamento dei dati ha il fine di consentire a MAPFRE ASISTENCIA S.A. l'espletamento dell'attività inerente la conclusione, gestione ed esecuzione del presente contratto e la gestione e liquidazione dei Sinistri rientrante nell'esercizio dell'assicurazione cui MAPFRE ASISTENCIA S.A. è autorizzata ai sensi delle vigenti disposizioni di legge.

##### **2. Modalità del trattamento dei dati**

Il trattamento è realizzato in ottemperanza al Codice sulla protezione dei dati personali, con o senza l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, per mezzo delle operazioni o complessi di operazioni indicate all'art. 4, comma 1, lett. a, del Codice sulla protezione dei dati personali, quali: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, interconnessione, utilizzo, blocco, comunicazione, conservazione, cancellazione e distruzione di dati.

##### **3. Conferimento dei dati**

Il trattamento dei dati è:

- a. necessario per l'adempimento di obblighi derivanti dalla legge, da regolamenti o normativa comunitaria e/o disposizioni di organi pubblici;
- b. necessario per l'esecuzione e gestione delle attività previste nel presente contratto, nonché per la liquidazione del Sinistro.

Il consenso per il trattamento dei dati non è richiesto nei casi previsti dall'art. 24 del Codice sulla protezione dei dati personali.

Il consenso per il trattamento dei dati personali è richiesto oralmente dagli operatori della Struttura Organizzativa al momento della richiesta di intervento.

##### **4. Rifiuto di conferimento dei dati**

L'eventuale rifiuto da parte dell'Assicurato di conferire i dati personali e sensibili nei casi di cui al precedente punto 3.a e 3.b comporta l'impossibilità di concludere od eseguire il presente contratto o di gestire e liquidare i Sinistri.

##### **5. Comunicazione dei dati**

I dati potranno essere comunicati da MAPFRE ASISTENCIA S.A. a:

- soggetti determinati, incaricati da MAPFRE ASISTENCIA S.A. della fornitura di servizi strumentali o necessari all'esecuzione delle obbligazioni contrattuali;
- ad organismi associativi (ANIA) e consortili propri del settore assicurativo, all'IVASS, Ministero dell'Industria, del commercio e dell'Artigianato, CONSAP, Ici, commissione di vigilanza sui fondi pensione, unità di Informazione Finanziaria istituita presso la banca d'Italia, Motorizzazione civile, casellario centrale infortuni, nonché a tutti gli altri soggetti ai quali la comunicazione sia dovuta per il raggiungimento delle finalità di cui al punto o per obbligo di legge;
- ai prestatori di assistenza, a società controllate o collegate a MAPFRE ASISTENCIA S.A., in Italia, nell'unione Europea o all'estero, o ad altre compagnie di assicurazione, per il raggiungimento delle finalità di cui al punto 1.

##### **6. Registrazione delle telefonate**

Le telefonate dell'Assicurato alla Struttura Organizzativa di MAPFRE ASISTENCIA S.A. potranno essere registrate per motivi di sicurezza e per finalità di miglioramento del servizio di Customer Care. Pertanto, la prosecuzione delle chiamate a seguito dell'ascolto da parte del chiamante dell'informativa concernente la suddetta possibilità sottintende il rilascio da parte di questi del consenso al trattamento dei dati personali che verranno forniti



all'operatore. La registrazione delle telefonate avverrà a mezzo di un sistema automatizzato, che registrerà le chiamate in entrata. Le registrazioni saranno archiviate con accesso riservato ed in nessun modo disponibile a qualsiasi operatore non espressamente autorizzato. Le registrazioni delle telefonate potranno essere ascoltate solo da personale espressamente autorizzato - dipendenti e/o collaboratori della Struttura Organizzativa - i quali, in qualità di incaricati del trattamento dati, svolgono il servizio di assistenza tecnica e/o coordinamento dei servizi di Customer Care.

#### **7. Diritti dell'interessato**

Ai sensi dell'art. 7 del Codice sulla protezione dei dati personali gli Interessati possono ottenere dal Titolare la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali presso il titolare e la loro messa a disposizione in forma intelligibile, avere conoscenza dell'origine dei dati, nonché della logica e delle finalità su cui si basa il trattamento; ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché l'aggiornamento, la rettifica, o, se vi è interesse, l'integrazione dei dati; opporsi, per motivi legittimi, al trattamento stesso.

Per l'esercizio di tali diritti e per ottenere ulteriori informazioni in merito ai soggetti o alle categorie di soggetti a cui vengono comunicati i dati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati preposti ai trattamenti sopra indicati, può rivolgersi all'Assicuratore presso:

MAPFRE ASISTENCIA S.A., Strada Trossi, 66 – 13871 Verrone (BI)

“Servizio Privacy - C.A. del Responsabile per l'esercizio dei diritti dei terzi”

e-mail: [privacy.italia@mapfre.com](mailto:privacy.italia@mapfre.com)

#### **8. Titolare e responsabili del trattamento**

Titolare del trattamento è MAPFRE ASISTENCIA S.A.. Il responsabile del trattamento è il Responsabile della Direzione Generale domiciliato per l'incarico presso MAPFRE ASISTENCIA S.A., Strada Trossi 66 – 13871 VERRONE (BI).

### **Presentazione di Reclami**

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale di Assicurazione potranno essere inoltrati per iscritto, a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, all'Assicuratore a MAPFRE ASISTENCIA, Strada Trossi, 66 – Verrone (BI) oppure a mezzo telefax al numero 015 2559704, oppure mediante *e-mail* all'indirizzo [ufficio.reclami@mapfre.com](mailto:ufficio.reclami@mapfre.com)

I reclami dovranno contenere:

- nome, cognome e domicilio del reclamante con recapito telefonico;
- individuazione dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve descrizione del motivo della lamentela;
- ogni documento utile per descrivere compiutamente le circostanze.

Qualora il reclamante non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni, potrà rivolgersi all'IVASS – Servizio Tutela Utenti – via del Quirinale, n. 21 – 00187 Roma (Italia), telefono +39 06 42 133 353, fax +39 06 42 133 745.

I reclami indirizzati all'IVASS dovranno contenere, oltre a quanto sopra indicato, copia del reclamo presentato a MAPFRE ASISTENCIA e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa.

In caso di liti transfrontaliere in cui sia parte, il reclamante avente il domicilio in Italia può presentare il reclamo:

- direttamente all'Autorità di vigilanza competente del paese dello Stato membro in cui ha sede legale l'impresa di assicurazioni che ha stipulato il contratto (rintracciabile accedendo al sito: <http://www.ec.europa.eu/fin-net>). L'autorità di vigilanza del Paese d'origine dell'Assicuratore è il “*Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones*” (DGSFP) (Servizio per i reclami della Direzione generale per le assicurazioni e i Fondi pensione), c/o Paseo de la Castellana 44, 28046, Madrid (Spagna);
- all'IVASS che provvede all'inoltro alla suddetta Autorità, dandone notizia al reclamante.

Maggiori informazioni sulla procedura di reclamo sono disponibili sul sito internet [www.ivass.it](http://www.ivass.it).