

CONDIZIONI CONTRATTUALI PER L'ASSICURATO

GLOSSARIO

Assicurato: il soggetto il cui interesse è coperto dall'Assicurazione, ovvero il conducente del Veicolo sia esso il proprietario o la persona da questi autorizzata alla guida dello stesso, nonché le persone trasportate a bordo del Veicolo stesso.

Assicuratore/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 Italia in Strada Trossi, n. 66 – 13871 Verrone (BI), Codice Fiscale e Partita IVA 02114590025, R.E.A. BI – 181194.

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

Assistenza: le attività di assistenza all'Assicurato, che sia in difficoltà a causa di evento fortuito, erogate in natura da MAPFRE ASISTENCIA tramite la propria la Struttura Organizzativa.

Certificato di Assicurazione: il modulo sottoscritto dall'Assicuratore che formalizza la copertura assicurativa sul Veicolo assicurato.

Contraente: il soggetto, indicato nella Polizza di Assicurazione collettiva di cui all'Allegato C, che stipula l'Assicurazione per conto altrui ai sensi dell'art. 1891 del Codice Civile in favore degli Assicurati e ne assume i relativi oneri e costi, rinunciando a richiedere il rimborso del Premio agli Assicurati.

Eestero: tutti i paesi indicati nella carta verde del Veicolo assicurato, con l'esclusione di Italia, Città del Vaticano e Repubblica di San Marino.

Furto: il reato previsto all'art. 624 del Codice Penale, commesso da chiunque si impossessi della cosa mobile altrui, sottraendola a chi la detiene, al fine di trarne profitto per sé o per altri, avente ad oggetto il Veicolo assicurato.

Guasto: il danno subito da uno o più componenti del Veicolo, in seguito a rottura, difetto o mancato funzionamento, che renda impossibile l'utilizzo del Veicolo in condizioni normali e di sicurezza. Non sono considerati Guasti gli immobilizzi del Veicolo necessari per le operazioni di manutenzione periodica previste dalla casa costruttrice, di montaggio di accessori, di campagne di richiamo effettuate dalla casa costruttrice.

Incendio: fenomeno di combustione con sviluppo di fiamma del Veicolo o di sue parti, che determini danni tali da rendere il Veicolo non marciante.

Infomobility: la società che gestisce le chiamate di soccorso ed emergenza in cui si trovi il Veicolo e che a tal fine mette a disposizione un numero telefonico, un'applicazione e un dispositivo elettronico installato direttamente sul Veicolo, alle modalità e condizioni regolate dal rapporto di servizi intercorrente con l'Assicurato.

Incidente stradale: qualsiasi evento accidentale accaduto durante la circolazione stradale – quale collisione con altro veicolo, urto contro ostacolo fisso o mobile, ribaltamento, uscita di strada – che provochi al Veicolo danni che ne determinino l'immobilizzo immediato oppure ne consentano la marcia in condizioni non di sicurezza o con il rischio di aggravamento del danno.

Massimale: somma, espressa in Euro e comprensiva di IVA, fino al cui raggiungimento l'Assicuratore presta le coperture assicurative previste dall'Assicurazione.

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

Officina D-SERVICE: officina affiliata ("Franchising") al Contraente e/o Franchising di proprietà di Contraente.

Officina NET MAPFRE: le officine ed i punti riparazione convenzionati direttamente con l'Assicuratore.

Polizza: il documento, complessivamente considerato, che prova l'Assicurazione.

Premio: la somma dovuta dal Contraente all'Assicuratore uale corrispettivo per la copertura assicurativa prestata.

Rapina: il reato, previsto all'art. 628 del Codice Penale, commesso da chiunque che, mediante violenza alla persona o minaccia, si impossessi della cosa mobile altrui, sottraendola a chi la detiene, per procurare a sé o ad altri un ingiusto profitto. Ai fini dell'Assicurazione è imprescindibile che sia fatta regolare denuncia del reato presso le autorità competenti.

Rischio: la probabilità che si verifichi il Sinistro.

Sinistro: il verificarsi del fatto dannoso per il quale è prestata la copertura assicurativa.

Struttura Organizzativa: la struttura di MAPFRE ASISTENCIA, costituita da responsabili, personale, attrezzature e presidi, in funzione 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno o entro i diversi limiti previsti dall'Assicurazione, e che gestisce il contatto con l'Assicurato ed organizza ed eroga le prestazioni di Assistenza previste dall'Assicurazione.

Veicolo: autoveicolo, motoveicolo o ciclomotore di peso massimo a pieno carico inferiore o pari a 35 quintali, con targa italiana, immatricolato in Italia, con anzianità massima di 12 anni dalla data della prima immatricolazione, venduto dal Contraente ed inserito in copertura assicurativa con le modalità previste.

CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE

I termini con la lettera iniziale maiuscola hanno il significato definito nel Glossario che precede.

COSA È ASSICURATO

Art. 1 – Oggetto dell'Assicurazione

MAPFRE ASISTENCIA si impegna ad erogare a favore dell'Assicurato i servizi di Assistenza stradale e mobilità alle condizioni e nei limiti precisati nella presente Assicurazione.

In particolare, nell'espletamento delle prestazioni oggetto dell'Assicurazione, MAPFRE ASISTENCIA si impegna a:

- e) fornire le proprie prestazioni all'Assicurato attraverso la Struttura Organizzativa di Assistenza;
- f) coordinare gli interventi delle officine mobili preposte da MAPFRE ASISTENCIA all'Assistenza;
- g) mettere a disposizione un numero di linee telefoniche adeguato ai volumi di traffico telefonici previsti;
- h) 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. 2 – Prestazioni

In caso di Sinistro, l'Assicurato deve prendere immediatamente contatto con la Struttura Organizzativa con le modalità indicate all'art. 7 della Sezione "Cosa fare in caso di Sinistro", 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 seguito specificate nei punti da 2.1.a) a 2.4, alle condizioni e con i limiti indicati:

2.1 PRESTAZIONI FORNITE PER TUTTA L'ESTENSIONE TERRITORIALE

2.1.a) Soccorso stradale

Qualora il Veicolo rimanga immobilizzato o danneggiato in modo tale da non poter circolare in sicurezza in seguito a:

- 8) Guasto;
- 9) Incidente Stradale;
- 10) foratura o scoppio dello pneumatico;
- 11) esaurimento del carburante o errato fornimento;
- 12) esaurimento della batteria;
- 13) perdita o rottura delle chiavi;
- 14) Incendio;

la Struttura Organizzativa invierà un mezzo di soccorso stradale che provvederà, alternativamente:

- a effettuare sul posto piccoli interventi di urgenza;
- a organizzare il traino del Veicolo stesso alla più vicina Officina D-Service con un limite massimo di strada percorribile dal mezzo di soccorso di 30 Km all'andata e altrettanti al ritorno o, qualora ciò fosse impossibile o antieconomico, alla più vicina Officina NET MAPFRE in grado di effettuare la riparazione.

L'eventuale eccedenza di costo per il traino sino alla diversa officina indicata e richiesta dall'Assicurato, resta a carico dell'Assicurato stesso.

L'Assicuratore terrà a proprio carico il costo della prestazione fino ad un Massimale di Euro 130,00 per i Veicoli con peso inferiore a 25 quintali e di Euro 180,00 per i Veicoli con peso compreso tra 25 e 35 quintali.

Si intendono ricomprese le spese per il recupero fuori strada del Veicolo, ove il recupero stesso possa essere effettuato dal mezzo di soccorso ordinario intervenuto; sono invece escluse le spese relative all'intervento di mezzi eccezionali (mezzi di massa complessiva superiore alle 10 tonnellate), anche se questi ultimi siano indispensabili per il recupero del Veicolo.

Le prestazioni non sono dovute qualora il Veicolo abbia subito il Sinistro durante la circolazione al di fuori della rete stradale pubblica o di aree ad esse equiparate (percorso fuoristrada).

Sono a carico dell'Assicurato il costo degli eventuali pezzi di ricambio utilizzati per la riparazione dei danni o guasti subiti dal Veicolo, il costo del carburante ed ogni altra spesa di riparazione.

Le eventuali spese di deposito e custodia del Veicolo sono a carico dell'Assicurato.

ESCLUSIONI/LIMITAZIONI DELLA COPERTURA

Art. 3 – 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.

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.

Art. 4 – Esclusioni generali

La copertura assicurativa non opera e le prestazioni non sono dovute in caso di Sinistro causato da o conseguente a o in caso di:

- violazione da parte dell'Assicurato delle normative vigenti per l'abilitazione alla conduzione del Veicolo, ad esempio guida da parte di un conducente privo di patente o con patente non idonea alla conduzione del Veicolo;
- partecipazione del Veicolo a gare automobilistiche, motociclistiche e relative prove e allenamenti;
- atti di guerra o terrorismo, occupazione militare, invasioni, insurrezioni, colpi di stato, scioperi, vandalismo;
- terremoti, movimenti tellurici, alluvioni, inondazioni, maremoti, mareggiate, straripamento di corsi d'acqua, eruzioni vulcaniche, uragani, cicloni, tifoni, bufere di neve, valanghe, frane, smottamenti di terreno, caduta di meteoriti e altri sconvolgimenti della natura;
- sviluppo, controllato o meno, di energia nucleare o di radioattività, comunque determinatosi;
- dolo o colpa grave dell'Assicurato o delle persone di cui egli debba rispondere per legge (famigliari o conviventi, dipendenti o persone incaricate della guida) o dei passeggeri trasportati, compimento o partecipazione ad atti delittuosi o ad azioni dolose, grave negligenza o imprudenza o condotta temeraria;
- tentato suicidio o suicidio dell'Assicurato;
- guida del Veicolo in stato di ebbrezza (con riferimento al tasso alcolico previsto dalla normativa in vigore nello stato dove si verifica il fatto) o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti o psicotrope;
- frode o possesso illegale del Veicolo;
- trasporto di infiammabili, sostanze tossiche o esplosivi in genere;
- trasporto di cose o animali non in conformità a quanto prescritto dal vigente codice della strada;
- circolazione del Veicolo assicurato con targa in prova;
- uso improprio del Veicolo rispetto a quanto indicato nel libretto d'uso e manutenzione del Veicolo stesso;
- trasporto di persone in numero superiore o con modalità differenti rispetto a quanto sia previsto dalla legge e a cui il Veicolo sia abilitato.

Le prestazioni non sono altresì fornite in quegli Stati che si trovassero in uno stato di belligeranza dichiarata o di fatto.

In ogni caso è escluso dalla copertura ogni risarcimento per mancato guadagno o perdita di chance conseguente al cattivo funzionamento del Veicolo e/o ad altre conseguenze del Guasto, ad esempio perdita di opportunità commerciali a causa della indisponibilità del Veicolo per Sinistro.

MAPFRE ASISTENCIA è esente da responsabilità quando per cause di forza maggiore non possa effettuare o ritardi una qualsiasi delle prestazioni specificamente previste nel contratto.

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

Art. 5 – Esclusioni specifiche

Le esclusioni specifiche relative alle singole prestazioni sono indicate nell'art. 2 della Sezione "Cosa è assicurato".

DOVE VALE LA COPERTURA

Art. 6 – Estensione territoriale

Per Estensione Territoriale s'intendono i Paesi, ove si è verificato l'evento e in cui conseguentemente devono essere fornite le prestazioni, qui di seguito elencati: Italia, Città del Vaticano, Repubblica di San Marino e tutti i paesi indicati nella carta verde del Veicolo assicurato.

COSA FARE IN CASO DI SINISTRO

Art. 7 – Modalità per la richiesta di assistenza – Obblighi in caso di sinistro

In caso di Sinistro coperto dall'Assicurazione, prima di assumere ogni diversa iniziativa, l'Assicurato deve prendere immediatamente contatto con la Struttura Organizzativa per la risoluzione della situazione di difficoltà.

Ai sensi dell'art. 1915 del Codice Civile, l'inadempimento di tale obbligo comporta la decadenza dal diritto alle prestazioni di Assistenza.

Per contattare la Struttura Organizzativa, in funzione 24 ore su 24, 365 giorni all'anno, l'Assicurato dovrà telefonare al seguente numero:

dall'Italia
800 60 10 85 ;
dall'Estero
+39 015 2559605.

La Struttura Organizzativa potrà inoltre essere contattata, in nome e per conto dell'Assicurato, da Infomobility o dal Contraente, mediante chiamata telefonica o informatica con accesso ai sistemi a tal fine messi a disposizione dall'Assicuratore, in forza dei rapporti contrattuali tra essi intercorrenti, con le modalità e alle condizioni regolate nel contratto o rapporto tra essi vigente.

In ogni caso l'Assicurato dovrà comunicare:

- Numero di targa, marca e modello del Veicolo a cui prestare Assistenza;
- Dati completi dell'Assicurato che necessita di Assistenza;
- Indirizzo del luogo in cui si trova il Veicolo;
- Descrizione del problema tecnico che ha determinato il fermo del Veicolo e ogni notizia utile per l'Assistenza;
- prestazioni richieste;
- Recapito telefonico sul quale la Struttura Organizzativa provvederà a richiamarlo nel corso dell'assistenza.

La Struttura Organizzativa, al fine di poter erogare le prestazioni previste dall'Assicurazione, deve effettuare il trattamento dei dati dell'Assicurato e a tal fine necessita, ai sensi della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, 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.

In caso di oggettiva e comprovata impossibilità, dovuta a cause di forza maggiore o a un comprovato disservizio della Struttura Organizzativa, l'Assicurato potrà richiedere il rimborso per le spese sostenute in ragione delle iniziative non previamente autorizzate dalla Struttura Organizzativa, nei casi e nei limiti previsti dalla presente Assicurazione. A tal fine, l'Assicuratore chiederà all'Assicurato l'invio, secondo le modalità indicate nell'art. 11 della Sezione "Disposizioni che regolano l'Assicurazione", 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.

QUANDO E COME PAGARE IL PREMIO

Art. 8 – Pagamento del Premio

L'Assicurazione collettiva è stipulata dal Contraente 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 all'Assicurato che per tanto nulla deve corrispondere all'Assicuratore a titolo di Premio.

QUANDO COMINCIA E QUANDO FINISCE LA COPERTURA

Art. 9 – Decorrenza, durata e cessazione della copertura assicurativa

La copertura di Assistenza per ciascun Veicolo assicurato avrà durata pari a 12, 24, 36 mesi a decorrere dalla data indicata nel relativo modulo di inserimento ed a seguito del pagamento del relativo Premio, secondo quanto prescelto dal Contraente, e non si rinnoverà alla scadenza.

La copertura per i singoli Veicoli assicurati, oltre che alla scadenza naturale qui sopra indicata, cessa anticipatamente, senza diritto alla restituzione del Premio non goduto, in caso di vendita del Veicolo o restituzione del Veicolo al Contraente per il mancato pagamento di prestazioni o di crediti.

In caso di cessazione a scadenza o cessazione anticipata dell'Assicurazione collettiva, la copertura assicurativa relativa ai singoli Veicoli cesserà dalle ore 24.00 rispettivamente del giorno di scadenza della copertura o del giorno del verificarsi dell'evento che ha determinato la cessazione anticipata.

DISPOSIZIONI CHE REGOLANO L'ASSICURAZIONE

Art. 10 – Assicurazione per conto altrui

L'Assicurazione è stipulata dal Contraente per conto altrui ai sensi dell'art. 1891 del Codice Civile a copertura dei Veicoli di proprietà o in uso dell'Assicurato, il cui rapporto con MAPFRE ASISTENCIA è regolato esclusivamente dall'Assicurazione.

Ai sensi dell'art. 1891 del Codice Civile, il Contraente adempie agli obblighi derivanti dall'Assicurazione, salvo quelli che per loro natura non possono essere adempiuti che dall'Assicurato, quali ad esempio la denuncia del Sinistro.

I diritti derivanti dall'Assicurazione, tra cui l'Assistenza in caso di Sinistro, spettano all'Assicurato e il Contraente, anche se in possesso della Polizza, non può farli valere senza espresso consenso dell'Assicurato stesso.

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

Art. 11 – Comunicazioni – Elezione di domicilio

Tutte le comunicazioni dell'Assicurato all'Assicuratore relative all'Assicurazione dovranno essere effettuate per iscritto ai seguenti indirizzi:

MAPFRE ASISTENCIA S.A.

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

Indirizzo PEC: info@cert.mapfreassistenza.it

Fax: 015/2559704

eventualmente anticipate via e-mail all'indirizzo assistenza@mapfre.com

Per richieste di rimborso la documentazione potrà essere anticipata via e-mail all'indirizzo bo.assistenza@mapfre.com.

Eventuali comunicazioni da parte dell'Assicuratore all'Assicurato saranno indirizzate alla sede e al domicilio indicato da quest'ultimo al momento dell'attivazione della copertura assicurativa.

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. 12 – Dichiarazioni relative alle circostanze del Rischio – Aggravamento o diminuzione del Rischio

Le dichiarazioni non veritiere, inesatte o le reticenze dell'Assicurato relative a circostanze che influiscono nella valutazione del Rischio da parte dell'Assicuratore (ad esempio targa comunicata nel modulo di inserimento relativa a un Veicolo adibito ad uso privato; targa reale al momento del Sinistro relativa ad un Veicolo adibito ad uso commerciale) 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.

In caso di variazione del Rischio, quale a titolo esemplificativo e non limitativo la variazione dell'uso del Veicolo, l'Assicurato ne dovrà dare immediata comunicazione scritta all'Assicuratore, secondo le modalità indicate all'art. 11 della Sezione "Disposizioni che regolano l'Assicurazione". In mancanza di tale comunicazione, verrà applicato quanto previsto dagli artt. 1897 e 1898 del Codice Civile.

In caso di diminuzione del Rischio l'Assicuratore è tenuta a ridurre il Premio a decorrere dalla scadenza del Premio o della rata di Premio successiva alla comunicazione dell'Assicurato o del Contraente, salvo la possibilità di recedere entro 2 mesi dalla comunicazione stessa.

In caso di aggravamento del Rischio, l'Assicuratore ha diritto di recedere dall'Assicurazione.

Qualora l'Assicurato o il Contraente non comunichino l'aggravamento all'Assicuratore, in caso di Sinistro, l'Assicuratore non erogherà le prestazioni di Assistenza nel caso in cui non avrebbe mai assicurato il Rischio alle condizioni aggravate.

Art. 13 – Altre assicurazioni

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1910 del Codice Civile, l'Assicurato deve comunicare prontamente e per iscritto a MAPFRE ASISTENCIA l'esistenza e/o la successiva stipulazione di altre assicurazioni a favore dell'Assicurato medesimo aventi per oggetto lo stesso Rischio, sottoscritta relativamente allo stesso Veicolo, 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. 11 della Sezione "Disposizioni che regolano l'Assicurazione", nel termine di 3 giorni da quello in cui il Sinistro si è verificato o l'Assicurato ne è venuto a conoscenza.

Art. 14 – 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. Ad esempio, in caso di Incidente stradale l'Assicuratore non subentra all'Assicurato nell'azione di richiesta di risarcimento del danno nei confronti del responsabile dell'evento che ha causato il Sinistro.

Art. 15 – Cessione dei diritti

L'Assicurato non potrà, in alcun modo cedere, trasferire a terzi, il contratto di Assicurazione ed i diritti derivanti da esso e dalla copertura assicurativa o costituire sugli stessi vincoli a favore di terzi, salvo diverso accordo scritto con l'Assicuratore.

Art. 16 – Prescrizione

I diritti dell'Assicurato derivanti dalla presente Assicurazione si prescrivono entro il termine di 2 anni dalla data in cui si è verificato il Sinistro ovvero il fatto su cui il diritto si fonda (art. 2952 del Codice Civile).

Art. 17 – Rinvio alle norme di legge – Legge applicabile e giurisdizione

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 presente contratto di Assicurazione saranno soggette esclusivamente alla giurisdizione italiana.

Art. 18 – Foro competente

Per qualsiasi controversia tra l'Assicurato e l'Assicuratore 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.

RECLAMI

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale di Assicurazione potranno essere inoltrati per iscritto all'Assicuratore all'Ufficio Reclami con le seguenti modalità:

- lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, a MAPFRE ASISTENCIA, Strada Trossi, 66 – 13871 Verrone (BI)
- telefax al numero +39 015 2558156
- e-mail all'indirizzo ufficio.reclami@mapfre.com
- PEC all'indirizzo ufficio.reclami@cert.mapfreasistencia.it.

I reclami dovranno contenere:

- nome, cognome e domicilio del reclamante con recapito telefonico
- il numero di polizza e/o il numero di sinistro e la data dell'evento;
- individuazione dei soggetti di cui si lamenta l'operato
- breve ed esaustiva descrizione del motivo della lamentela
- ogni documento utile per descrivere compiutamente le circostanze.

In caso di assenza di riscontro entro il termine di 45 giorni o qualora il reclamante non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo, potrà rivolgersi all'IVASS – Servizio Tutela Utenti – Via del Quirinale, n. 21 – 00187 Roma (Italia), fax +39 06 42 133 745 o +39 06 42 133 353, PEC ivass@pec.ivass.it.

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, e dovranno essere effettuati secondo il modello reperibile sul sito dell'IVASS www.ivass.it o sul sito www.mapfre-assistance.it alla sezione Reclami.

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.

Per il reclamante è inoltre possibile, e a volte necessario, rivolgersi, secondo le disposizioni e nei casi previsti dalla legge, a sistemi alternativi di risoluzione delle controversie quali.

- mediazione: le parti si avvalgono dell'intervento di un terzo imparziale (mediatore) che le assiste sia nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, sia nella formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa, come previsto dal Decreto Legislativo n. 28 del 4 marzo 2010; la richiesta di mediazione si deve attivare prima

dell'introduzione di un processo civile rivolgendosi ad uno degli Organismi di Mediazione iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia;

- negoziazione assistita: accordo mediante il quale le parti in conflitto, assistite dai propri legali, convengono di cooperare in buona fede e con lealtà per risolvere in via amichevole la controversia, ai sensi della Legge n. 162 del 10 novembre 2014;
- arbitrato, ove previsto dal contratto di assicurazione: affidamento della definizione della controversia ad arbitri nominati dalle parti.

Resta salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria.

INFORMATIVA RELATIVA ALLA PROTEZIONE DEI DATI

Il Regolamento Europeo 27 aprile 2016, n. 679, in materia di protezione dei dati (di seguito anche "GDPR") e le relative norme di recepimento nazionale, prevedono in capo a MAPFRE ASISTENCIA S.A., con sede secondaria in Italia in Strada Trossi 66 – 13871 Verrone (BI), (brevemente "MAPFRE ASISTENCIA"), in qualità di titolare del trattamento, l'obbligo di fornire la presente informativa relativamente al trattamento di dati personali di persone fisiche volontariamente forniti, nonché di tutti i dati che potrebbero essere forniti o acquisiti presso terzi (di seguito i "Dati").

Il cliente e potenziale cliente o il contraente, l'assicurato e i beneficiari del contratto assicurativo (di seguito l'"Interessato"), attraverso la ricezione del presente documento, vengono informati in merito al trattamento dei Dati forniti a MAPFRE ASISTENCIA:

- direttamente o attraverso un suo intermediario
- attraverso conversazioni telefoniche, eventualmente registrate,
- come conseguenza della navigazione su pagine Internet
- tramite altri mezzi,

per l'elaborazione della proposta o offerta del prodotto assicurativo, per la stipula e/o per la gestione ed esecuzione di un contratto assicurativo, per la richiesta di qualsiasi servizio o prodotto; tale trattamento potrà avvenire anche dopo il termine del rapporto precontrattuale e/o contrattuale e potrà includere, se del caso, qualsiasi comunicazione o trasferimento di dati verso paesi terzi che possa essere effettuato per le finalità descritte nell'Informativa Supplementare, relativa alla protezione dei dati, consultabile al seguente link <http://www.mapfre-assistance.it/privacy.html>.

Le telefonate tra l'Interessato e MAPFRE ASISTENCIA potranno essere registrate per motivi di sicurezza o di corretta gestione del rapporto contrattuale o del sinistro 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. Le registrazioni saranno archiviate con accesso riservato ed in nessun modo disponibile, salvo che a operatori espressamente autorizzati per le finalità sottese alla registrazione.

Nel caso in cui i Dati forniti si riferiscano ad una persona fisica terza, diversa dall'Interessato, quest'ultimo garantisce di aver ottenuto il previo consenso della parte terza, per la comunicazione ed utilizzo dei suddetti Dati, e che la stessa sia stata informata delle finalità del trattamento dei Dati, delle comunicazioni e degli altri termini stabiliti nel presente documento e nell'Informativa Supplementare relativa alla protezione dei Dati.

L'Interessato dichiara di avere l'età legalmente prevista per il rilascio del consenso. Nel caso in cui i Dati forniti appartengano a minori rispetto a tale età, in qualità di genitore o tutore del minore, lo stesso autorizza il trattamento di tali Dati, compresi, se del caso, quelli relativi allo stato di salute, per le finalità gestionali descritte nel presente documento e nell'Informativa Supplementare, relativa alla protezione dei Dati, consultabile al seguente link <http://www.mapfre-assistance.it/privacy.html>.

L'Interessato garantisce l'esattezza e la veridicità dei Dati forniti, impegnandosi a mantenerli regolarmente aggiornati e a comunicare a MAPFRE ASISTENCIA qualsiasi variazione degli stessi.

Informazioni essenziali relative alla protezione dei Dati	
Titolare del trattamento	MAPFRE ASISTENCIA S.A.
Finalità del trattamento	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborazione e gestione della proposta o offerta di un prodotto assicurativo Stipula, gestione ed esecuzione del contratto assicurativo; eventuale rinnovo della polizza assicurativa; gestione e liquidazione dei sinistri; ogni altra attività attinente esclusivamente all'esercizio dell'attività assicurativa e riassicurativa; elaborazione dei profili per l'adeguata esecuzione del contratto assicurativo. • Gestione integrale e centralizzata delle relazioni col Gruppo MAPFRE.

	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione, promozione commerciale e vendita di prodotti e servizi assicurativi di MAPFRE ASISTENCIA per lo stesso ramo assicurativo del prodotto per la commercializzazione del quale l'Interessato abbia già fornito i propri recapiti; analisi della qualità percepita dal cliente in merito a prodotti e/o servizi resi da MAPFRE ASISTENCIA per la gestione ed esecuzione del contratto assicurativo. • Previo consenso, ricerche di mercato o comunicazioni commerciali; invio di materiale pubblicitario, vendita a distanza; invio di informazioni e pubblicità concernenti i prodotti e i servizi del Gruppo MAPFRE. • Esecuzione degli obblighi di legge, regolamentari e conservativi.
Legittimazione	Esecuzione del contratto assicurativo; consenso; legittimo interesse; obblighi di legge.
Destinatari	<p>I Dati dell'Interessato: potranno essere conosciuti all'interno di MAPFRE ASISTENCIA, nonché dagli addetti facenti parte della cosiddetta "catena assicurativa"; potranno essere comunicati a soggetti necessari alla prestazione delle attività necessarie alla gestione del rapporto precontrattuale e contrattuale, nonché a terzi debitamente nominati come responsabili, al Gruppo MAPFRE, ad Organi di Vigilanza e Controllo, enti od organismi titolari di banche dati nei confronti dei quali la comunicazione dei Dati è obbligatoria, organismi associativi propri del settore assicurativo e società che erogano servizi a favore di MAPFRE ASISTENCIA.</p> <p>I Dati potranno essere trasferiti verso paesi terzi secondo quanto indicato nell'Informativa Supplementare.</p>
Diritti dell'Interessato	È possibile esercitare i seguenti diritti: accesso, rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento, portabilità e opposizione, meglio dettagliati nell'Informativa Supplementare relativa alla protezione dei Dati.
Informazioni aggiuntive	Per informazioni aggiuntive prendere visione dell'Informativa Supplementare, relativa alla protezione dei Dati, consultabile al seguente link http://www.mapfre-assistance.it/privacy.html .

In ogni caso, l'Interessato potrà revocare i consensi prestati in qualsiasi momento, secondo quanto specificato nell'Informativa Supplementare, relativa alla protezione dei Dati, consultabile al seguente link <http://www.mapfre-assistance.it/privacy.html>.