



# FASTWEB



## Assistenza cane e gatto

### Assicurazione multirischi per animali domestici

Redatto secondo le linee guida del Tavolo Tecnico per i contratti semplici e chiari

#### Set Informativo

Data Edizione **13 marzo 2024**

Il presente Set Informativo, contenente il Documento Informativo Precontrattuale (DIP), il Documento Informativo Precontrattuale Aggiuntivo (DIP Aggiuntivo), le Condizioni Contrattuali comprensive di glossario e l'informativa sulla privacy, deve essere consegnato al contraente prima della sottoscrizione del contratto.

**quixa**  
Diretta. Personale. AXA.

<b>DOCUMENTO INFORMATIVO DEI CONTRATTI DI ASSICURAZIONE DANNI (DIP)</b>	Pag 1 di 1
<b>DOCUMENTO INFORMATIVO AGGIUNTIVO DEI CONTRATTI DI ASSICURAZIONE DANNI (DIP AGGIUNTIVO)</b>	Pag 1 di 4
<b>CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE</b>	Pag 1 di 6
<b>GLOSSARIO</b>	Pag 1 di 6
<b>SEZIONE 1</b>	
<b>MY VET</b>	Pag 2 di 6
Art. 1.1 Quando posso assicurare il mio animale domestico?	Pag 2 di 6
Art. 1.2 Quali prestazioni sono incluse nella presente sezione?	Pag 2 di 6
Art. 1.3 Dove valgono le coperture della presente sezione?	Pag 2 di 6
<b>SEZIONE 2</b>	
<b>ASSISTENZA</b>	Pag 2 di 6
Art. 2.1 Quando posso assicurare il mio animale domestico?	Pag 2 di 6
Art. 2.2. Quali prestazioni sono incluse nella presente sezione?	Pag 2 di 6
Art. 2.3 Dove valgono le coperture della presente sezione?	Pag 2 di 6
<b>SEZIONE 3</b>	
<b>ASSISTENZA TRAVEL E ANNULLAMENTO</b>	Pag 3 di 6
Art. 3.1 Quando posso assicurare il mio animale domestico?	Pag 3 di 6
Art. 3.2. Quali prestazioni sono incluse nella presente sezione?	Pag 3 di 6
Art. 3.3 Dove valgono le coperture della presente sezione?	Pag 3 di 6
<b>SEZIONE 4</b>	
<b>COSA FARE IN CASO DI SINISTRO - CRITERI E MODALITÀ DI LIQUIDAZIONE</b>	Pag 3 di 6
Art. 4.1 Come posso usufruire delle prestazioni MY Vet e Assistenza?	Pag 3 di 6
Art. 4.2. Come posso richiedere l'indennizzo previsto dalla sezione Assistenza Travel ed Annullamento	Pag 3 di 6
<b>INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DATI PERSONALI</b>	Pag 4 di 6
<b>INFORMATIVA SULL'USO DELLE TECNICHE DI COMUNICAZIONE A DISTANZA PER LE INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI E LA GESTIONE DEI CONTRATTI ASSICURATIVI</b>	Pag 6 di 6

# Assicurazione Multirischio per Animali Domestici

Documento informativo precontrattuale dei contratti di assicurazione danni (DIP)

Impresa: QUIXA Assicurazioni S.p.A.

**QUIXA**  
Diretta. Personale. AXA.

Prodotto: Assistenza cane e gatto

Ultima edizione disponibile 13/03/2024

Le informazioni precontrattuali e contrattuali complete relative al prodotto sono fornite in altri documenti.

## Che tipo di assicurazione è?

Assistenza cane e gatto è una polizza collettiva inclusiva stipulata tra QUIXA Assicurazioni S.p.A. (di seguito QUIXA) e Fastweb S.p.a. a cui possono aderire gratuitamente i clienti Fastweb che hanno sottoscritto l'offerta dedicata, che assicura servizi di assistenza in caso di infortuni e malattia del proprio cane o del proprio gatto.



### Che cosa è assicurato?

#### My Vet:

- ✓ Teleconsultazione
- ✓ Prescrizione medica
- ✓ Informazioni medico-sanitarie
- ✓ Supporto lettura referti medici
- ✓ Consegna farmaco veterinario
- ✓ Check up Veterinario convenzionato
- ✓ Network convenzionato

#### Assistenza:

- ✓ Consulenza veterinaria di urgenza
- ✓ Informazioni veterinarie
- ✓ Spese di ricerca per smarrimento
- ✓ Presa in carico pensione/dog sitter in caso di ricovero del padrone
- ✓ Spese funerarie/eutanasia
- ✓ Supporto psicologico
- ✓ Check up veterinario convezionato
- ✓ Network convenzionato

#### Assistenza Travel e annullamento:

- ✓ Prolungamento del viaggio
- ✓ Annullamento viaggio



### Che cosa non è assicurato?

#### Le prestazioni non sono dovute per eventi provocati o dipendenti da:

- ✗ dolo o colpa grave dell'Assicurato
- ✗ atti di guerra, servizio militare, insurrezioni, tumulti popolari, scioperi, sommosse, atti di terrorismo;
- ✗ trasporto non effettuato in conformità alla disposizioni di legge
- ✗ partecipazione ad attività professionali (fatta eccezione per i cani guida per non vedenti), sportive venatorie e concorsi
- ✗ uso dell'animale domestico in violazione della legge
- ✗ infortuni/malattie insorti prima della decorrenza della polizza
- ✗ gravidanza e parto



### Ci sono limiti di copertura?

Per tutte le prestazioni, l'animale domestico deve necessariamente avere un'età compresa tra i 3 mesi e i 10 anni non compiuti, nonché essere stato regolarmente sottoposto alle vaccinazioni e relativi richiami, obbligatori

#### ! Assistenza:

Per il supporto psicologico è previsto un massimo di 5 sedute.  
Per la presa a carico pensione in caso di ricovero del padrone/dog sitter è previsto un massimo di 6 giorni



### Dove vale la copertura?

**Le seguenti coperture sono valide in Italia** (compresi la Repubblica di San Marino e la Città del Vaticano):

Per la garanzia "Assistenza Travel e Annullamento", limitatamente alla prestazione "Prolungamento del soggiorno" ha validità per il mondo intero.



### Che obblighi ho?

Quando sottoscrivi il contratto, hai il dovere di fare dichiarazioni veritiere, esatte e complete sul rischio da assicurare e di comunicare, nel corso del contratto, i cambiamenti che comportano un aggravamento del rischio assicurato. Le dichiarazioni non veritiere, inesatte o reticenti, o l'omessa comunicazione dell'aggravamento del rischio, possono comportare la cessazione della polizza e l'esercizio, da parte della compagnia, del diritto di rivalsa totale o parziale nei tuoi confronti per i danni pagati ai terzi danneggiati.



### Quando e come devo pagare?

Il pagamento del Premio, comprensivo di imposte, viene effettuato dal Contraente a QUIXA secondo le modalità e con i mezzi di pagamento previsti dalle norme di legge.



### Quando comincia la copertura e quando finisce?

La polizza collettiva decorre dal 13 marzo 2024 e ha durata annuale. La copertura per ogni aderente ha durata annuale e inizia dalla data di comunicazione dell'adesione della Contraente a QUIXA, senza tacito rinnovo.



### Come posso disdire la polizza?

Non sono previste modalità di disdetta da parte dell'Assicurato.

# Assicurazione Multirischio per Animali Domestici

Documento informativo precontrattuale aggiuntivo per i prodotti assicurativi danni (DIP aggiuntivo Danni)

Impresa: QUIXA Assicurazioni S.p.A.



Prodotto: Assistenza cane e gatto

Ultima edizione disponibile 13/03/2024

**Il presente documento contiene informazioni aggiuntive e complementari rispetto a quelle contenute nel documento informativo precontrattuale per i prodotti assicurativi danni (DIP Danni), per aiutare il potenziale contraente a capire più nel dettaglio le caratteristiche del prodotto, gli obblighi contrattuali e la situazione patrimoniale dell'Impresa.**

**Il contraente deve prendere visione delle condizioni di assicurazione prima della sottoscrizione del contratto.**

QUIXA Assicurazioni S.p.A. - marchio commerciale QUIXA

Sede Legale: Corso Como 17, 20154 - Milano (MI), Italia - PEC: quixa.assicurazioni@legalmail.it

**QUIXA Assicurazioni S.p.A.** - Società per Azioni con Socio Unico **Sede Legale:** Corso Como 17, 20154 - Milano (MI), Italia - sito: [www.quixa.it](http://www.quixa.it) PEC: [quixa.assicurazioni@legalmail.it](mailto:quixa.assicurazioni@legalmail.it) - email: [backoffice@quixa.it](mailto:backoffice@quixa.it) - Telefono: (+39) 02 82954742 - Ufficio del Registro delle Imprese di Milano - Monza Brianza - Lodi e C. F. n. 10370450966 - P. I.V.A. GRUPPO AXA ITALIA n. 10534960967 - R.E.A. di Milano n. MI-2526115 - Direzione e Coordinamento di AXA Assicurazioni S.p.A. ai sensi dell'art. 2497 bis c.c. - Autorizzata all'esercizio delle Assicurazioni con Provvedimento IVASS n. 0107264 del 17 aprile 2019 - Compagnia iscritta alla Sez. I dell'Albo delle Imprese IVASS al n. 1.00181 - Appartenente al Gruppo Assicurativo AXA ITALIA, iscritto all'Albo Gruppi IVASS con il n. 041

La gestione delle prestazioni è stata affidata da QUIXA ad Inter Partner Assistance S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia - Via Carlo Pesenti, 121 - 00156 ROMA - Tel. Numero Verde 800 06 59 99 (per chiamate dall'Italia) - Tel. +39. 06 42115749 (per chiamate dall'estero) - Fax +39.06.47.40.742, di seguito denominata **AXA Assistance**.

Il patrimonio netto di QUIXA Assicurazioni S.p.A., riferito all'ultimo bilancio approvato (esercizio 2022), ammonta a € 85,6 milioni di cui € 107,6 milioni di capitale sociale interamente versato e € -21,1 milioni di riserve patrimoniali, compreso il risultato di esercizio. Il solvency ratio al 31 dicembre 2022, ovvero la misura sintetica del grado di solidità patrimoniale della Compagnia, calcolata secondo i criteri e le modalità indicate dalla Direttiva 2009/138/CE del Parlamento Europeo e dal Regolamento delegato (UE) 2015/35, come rapporto tra Fondi propri ammissibili per la copertura del Requisito patrimoniale di solvibilità ed il Requisito stesso, è pari al 142,2%. Per informazioni patrimoniali sulla società (relazione sulla solvibilità e sulla condizione finanziaria dell'impresa) è possibile consultare il sito: [www.quixa.it](http://www.quixa.it).

Al contratto si applica la Legge Italiana



## Che cosa è assicurato?

Ad integrazione delle informazioni fornite nel Dip Base, Assistenza cane e gatto è la copertura dedicata ai clienti Fastweb per offrire servizi di assistenza al cane e al gatto domestico.

L'ampiezza dell'impegno dell'Impresa è rapportata ai massimali indicati nel DIP Danni.

### My Vet

<b>Teleconsultazione</b>	Un veterinario sempre a disposizione in caso di infortunio o malattia dell'animale domestico, al telefono o in videochiamata.
<b>Prescrizione medica</b>	A seguito di teleconsultazione, se il tuo animale domestico avesse la necessità di assumere un farmaco per cui è necessaria la prescrizione, il servizio veterinario, dietro tua richiesta provvederà a trasmettere una ricetta medica bianca presso la farmacia a te più vicina.
<b>Informazioni medico-sanitarie</b>	La Centrale Operativa, disponibile 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, è tua disposizione, in caso di infortunio o malattia del tuo animale domestico, per darti informazioni su: reperimento di mezzi di soccorso d'emergenza, centri di cura pubblici e privati attrezzati per speciali patologie, segnalazione di laboratori e centri diagnostici, esistenza e reperibilità di farmaci in Italia ed all'Estero.
<b>Supporto lettura referti medici</b>	Il servizio veterinario è a tua disposizione nel caso in cui tu abbia bisogno di supporto nella lettura, comprensione e valutazione di un referto veterinario.
<b>Consegna farmaco veterinario</b>	Se hai bisogno di reperire urgentemente un farmaco veterinario per il tuo animale domestico e non puoi allontanarti da lui, potrai richiedere alla Centrale Operativa di effettuare la consegna di medicinali, presenti nel prontuario farmaceutico, dove ti è più comodo in Italia.

### Assistenza

<b>Consulenza veterinaria d'emergenza</b>	In caso di infortunio o malattia improvvisa del tuo animale domestico puoi contattare direttamente la Centrale Operativa per ottenere consulenza telefonica veterinaria.  La Centrale Operativa non fornirà diagnosi, ma farà il possibile per metterti rapidamente in condizione di ottenere le informazioni di cui hai bisogno.
<b>Informazioni Veterinarie</b>	La Centrale Operativa è a tua disposizione per fornirti determinate informazioni concernenti la vita quotidiana del tuo animale domestico, come indirizzi di cliniche veterinarie, residenze e alberghi per animali domestici in Italia e formalità relative a vaccinazioni e tatuaggi.
<b>Spese ricerca per smarrimento</b>	Nel caso in cui il tuo animale domestico sia stato dichiarato scomparso alle autorità competenti, la Centrale Operativa terrà a proprio carico le spese ordinarie di ricerca per tutte le spedizioni organizzate da Organismi di salvataggio civili o militari o da Organismi specializzati pubblici o privati fino a concorrenza del massimale di euro 1.000.

<b>Presa a carico pensione in caso di ricovero del padrone/Dog Sitter</b>	Nel caso in cui non potessi prenderti cura del tuo animale domestico perché ricoverato, la Centrale Operativa è a disposizione per fornire assistenza nella ricerca e nella presa a carico di una pensione disponibile ad ospitarlo durante la tua assenza. In alternativa, la Centrale Operativa, se sei d'accordo, effettuerà la ricerca di un dog sitter da inviare al tuo domicilio.  La prestazione è fornita entro il limite di euro 50,00 al giorno per un massimo di 6 giorni.
<b>Spese funerarie/eutanasia</b>	Nel caso in cui il tuo animale domestico non dovesse sopravvivere a un infortunio o una malattia, le spese funerarie saranno prese in carico entro il limite di euro 75,00.  Saranno altresì coperte le spese relative all'abbattimento terapeutico dell'animale domestico (sacrificio necessario) qualora queste siano conseguenti ad intervento chirurgico ed a seguito di precisa indicazione del medico veterinario, entro il limite di euro 100,00.
<b>Supporto psicologico</b>	Nel caso in cui avessi bisogno di assistenza psicologica a seguito del decesso dell'animale domestico, la Centrale Operativa potrà organizzare una visita con uno specialista. Saranno coperti i relativi costi entro il limite di 5 sedute per sinistro e per anno assicurativo.
<b>Check up Veterinario convenzionato</b>	La Centrale Operativa è a tua disposizione per organizzare un Check Up Veterinario presso le nostre strutture convenzionate, usufruendo di una tariffa convenzionata, con costi a tuo carico.
<b>Network convenzionato</b>	Nel caso in cui, a seguito di infortunio o malattia improvvisa, avessi bisogno per il tuo Animale Domestico di una prestazione medica, la Centrale Operativa fornirà informazioni di carattere medico/sanitario riguardo a: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ singole strutture convenzionate;</li> <li>✓ prestazioni specialistiche;</li> <li>✓ nominativo degli specialisti accreditati e loro reperibilità;</li> <li>✓ esami diagnostici;</li> <li>✓ ricoveri presso centri di cura generica e specialistica sia pubblici che privati.</li> </ul>
<b>Assistenza Travel e annullamento</b>	
<b>Prolungamento del soggiorno</b>	Nel caso in cui ti trovi in vacanza e non riesci a rientrare in Italia alla data stabilita per malattia improvvisa o infortunio del tuo animale domestico, sono coperte le tue spese di albergo (pernottamento e prima colazione) e dei tuoi dei compagni di viaggio fino ad un massimale di €1.000.
<b>Annullamento viaggio</b>	Nel caso in cui dovesse verificarsi una delle seguenti circostanze involontarie ed imprevedibili al momento della prenotazione a) Decesso b) intervento chirurgico salvavita del tuo animale domestico, avrai diritto al rimborso delle somme pagate e non rimborsate, trattenute dal Tour Operator o dalla Compagnia Aerea o di navigazione, se il viaggio stesso deve essere annullato, fino a un massimale di € 1000 per sinistro e per anno.



### Che cosa non è assicurato?

#### ESCLUSIONI TUTTE LE PRESTAZIONI

<b>Rischi esclusi</b>	A integrazione di quanto indicato nel Dip base, Sono escluse le spese relative a: a) dolo o colpa grave dell'Assicurato, di suoi familiari o di qualsiasi altro parente o affine con lui convivente, nonché delle persone a cui è stato affidato l'animale domestico per il quale è prestata l'assicurazione; b) guerre, atti di terrorismo, inondazioni, calamità naturali, terremoti, eruzioni vulcaniche, scioperi, trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dalla accelerazione artificiale di particelle atomiche o da esposizione a radiazioni ionizzanti; c) trasporto che non sia effettuato a mezzo di veicoli terrestri gommati e/o treni, navi o aerei appositamente attrezzati ed in conformità alle disposizioni di legge; d) partecipazione ad attività venatorie, competizioni sportive e manifestazioni simili, mostre, rassegne, prove e concorsi canini/felini, nonché uso professionale dell'animale domestico ad eccezione dei cani guida per non vedenti; e) uso dell'animale domestico in violazione della legislazione vigente, nello specifico maltrattamenti, combattimenti organizzati e spettacoli vietati; f) infortuni o malattie insorti prima della decorrenza della polizza; In nessun caso gli assicuratori/riassicuratori saranno tenuti a fornire alcuna copertura assicurativa, soddisfare richieste di indennizzo o risarcimento o garantire alcuna indennità in virtù del presente contratto, qualora tale copertura, pagamento o indennità possano esporli a divieti, sanzioni economiche o restrizioni disposte ai sensi di Risoluzioni assunte dall'Organizzazione delle Nazioni Unite ("ONU"), oppure a sanzioni economiche o commerciali disposte da leggi o norme dell'Unione Europea, del Regno Unito o degli Stati Uniti d'America.
-----------------------	---



### Ci sono limiti di copertura?

<b>My VET e Assistenza</b>	L'animale domestico deve necessariamente avere un'età compresa tra i 3 mesi e i 10 anni non compiuti, nonché essere stato regolarmente sottoposto alle vaccinazioni e relativi richiami, obbligatori. <b>Assistenza</b> Per il supporto psicologico è previsto un massimo di 5 sedute. Per la presa a carico pensione in caso di ricovero del padrone/Dog Sitter è previsto un massimo di 6 giorni.
<b>Assistenza Travel e Annullamenti</b>	Il cane o il gatto deve avere necessariamente un'età compresa tra i 3 mesi e i 10 anni non compiuti ed essere stato regolarmente sottoposto alle vaccinazioni e ai relativi richiami obbligatori.
<b>Prestazione veterinaria di emergenza</b>	Le prestazioni relative a trattamenti non conseguenti a infortunio potranno essere applicate solo dopo 30 giorni rispetto alla decorrenza (periodo di carenza assoluta). Le prestazioni relative a trattamenti conseguenti a infortunio potranno essere applicate solo dopo 15 giorni rispetto alla decorrenza (periodo di carenza assoluta).



## Che obblighi ho? Quali obblighi ha l'impresa?

<b>Cosa fare in caso di sinistro?</b>	<p><b>My vet, Assistenza, Check up veterinario e Network convenzionato</b> Per usufruire delle prestazioni dovrai contattare la Centrale Operativa, al numero telefonico: <b>800 766166</b> dall'Italia (numero verde) Oppure <b>06 4211 5250</b> (linea urbana) La centrale operativa è attiva: 24 ore su 24 per le prestazioni comprese nella sezione MY VET e Assistenza mentre per Check up veterinario e Network convenzionato, da lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.00, (esclusi i festivi infrasettimanali).</p>
	<p><b>Assistenza travel e annullamento</b> Per richiedere l'indennizzo previsto dalla sezione <b>Assistenza Travel ed Annullamento</b>, l'Assicurato dovrà inviare alla Società la denuncia del sinistro tramite i seguenti documenti: Modulo di Denuncia; ogni documentazione comprovante l'avvenuta o mancata liquidazione da parte del Tour Operator o dalla Compagnia Aerea o di navigazione; copia della prescrizione del medico veterinario contenente la diagnosi, la natura della patologia e le prestazioni relative all'intervento chirurgico salvavita; copia del certificato di decesso dell'Animale domestico. La denuncia deve essere inviata tramite raccomandata a: <b>Casella postale 20138</b> <b>Via Eroi di Cefalonia</b> <b>00128 Spinaceto Roma</b> Oppure tramite mail all'indirizzo: <b>Sinistri@axa-assistance.com</b></p>
	<p><b>Gestione da parte di altre imprese</b> La gestione delle prestazioni è stata affidata da <b>QUIXA</b> a: Axa Assistance (Inter Partner Assistance S.A -Rappresentanza Generale per l'Italia - Via Carlo Pesenti, 121 - 00156 ROMA) In caso di sinistro dovrai contattare la Centrale Operativa operativa 24 h su 24 tutti i giorni dell'anno, ai seguenti numeri: Numero Verde: <b>800.766.166</b> per chiamate dall' Italia. Numero + <b>39.06.42.11.52.50</b> per chiamate dall' estero. Inoltre, dovrà qualificarsi come "Assicurato <b>QUIXA</b>" e comunicare: il tipo di intervento richiesto; nome e cognome; recapito telefonico.</p>
	<p><b>Prescrizione</b> ✓ il diritto al pagamento delle rate di premio si prescrive in un anno dalle singole scadenze; ✓ i diritti derivanti dal contratto si prescrivono nel termine di due anni dal giorno in cui si è verificato il fatto su cui il diritto si fonda.</p>
<b>Dichiarazioni inesatte o reticenti</b>	Le dichiarazioni inesatte o reticenti effettuate al momento della stipula del contratto, possono comportare in caso di sinistro la mancata operatività delle prestazioni stabilite.
<b>Obblighi dell'Impresa</b>	Verificata l'operatività della garanzia, ricevuta la documentazione relativa al sinistro e compiuti gli accertamenti del caso, l'Impresa determina l'indennizzo che risulti dovuto, ne dà comunicazione all'interessato e, avuta notizia dell'accettazione, provvede al pagamento entro 15 giorni.



## Quando e come devo pagare?

<b>Premio</b>	Non ci sono informazioni aggiuntive rispetto a quelle indicate nel DIP base.
<b>Rimborso</b>	Non ci sono informazioni aggiuntive rispetto a quelle indicate nel DIP base.



## Quando comincia la copertura e quando finisce?

<b>Durata</b>	Non ci sono informazioni aggiuntive rispetto a quelle indicate nel DIP base.
<b>Sospensione</b>	Non è prevista la possibilità di sospendere le garanzie.



## Come posso disdire la polizza?

<b>Ripensamento dopo la stipulazione</b>	Non ci sono informazioni aggiuntive rispetto a quelle indicate nel DIP base.
<b>Risoluzione</b>	Non ci sono informazioni aggiuntive rispetto a quelle indicate nel DIP base.



## A chi è rivolto questo prodotto?

Il prodotto è rivolto ai proprietari di un cane o di un gatto che deve necessariamente avere un'età compresa tra i 3 mesi e i 10 anni non compiuti, nonché essere stato regolarmente sottoposto alle vaccinazioni e relativi richiami, obbligatori per leggi, norme o regolamenti, anche locali. L'aderente ha bisogno di tutelarsi per gli imprevisti che potrebbero pregiudicare la salute o il benessere del proprio animale domestico e di avere una copertura assicurativa che gli consenta in caso di bisogno di poter parlare telefonicamente con un veterinario oltre a poter contare in caso di necessità dei servizi di assistenza.



## Quali costi devo sostenere?

### Costi di intermediazione

Non sono previsti costi di intermediazione a carico dell'assicurato.

## COME POSSO PRESENTARE RECLAMI E RISOLVERE LE CONTROVERSIE?

<b>All'impresa assicuratrice</b>	Potrai presentare eventuali reclami relativi al rapporto contrattuale o alla gestione del sinistro a all' Ufficio Reclami di QUIXA Assicurazioni S.p.A. con le seguenti modalità: 1) Tramite e-mail all'indirizzo reclami@quixa.it 2) Tramite posta all'indirizzo Corso Como 17, 20154 - Milano (MI). QUIXA Assicurazioni S.p.A dovrà fornirti una risposta entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo.
<b>All'IVASS</b>	In caso di esito insoddisfacente o risposta tardiva, è possibile rivolgersi all'IVASS, Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma, fax 06.42133206, PEC: ivass@pec.ivass.it . Info su: www.ivass.it
<b>PRIMA DI RICORRERE ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA è possibile avvalersi di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie</b>	
<b>Mediazione</b>	Interpellando un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito <a href="http://www.giustizia.it">www.giustizia.it</a> . (Legge 9/8/2013, n. 98) La Mediazione è obbligatoria e condizione di procedibilità per esercitare in giudizio un'azione civile nei confronti dell'Impresa, attinente ai contratti assicurativi.
<b>Negoziazione assistita</b>	Tramite richiesta del proprio avvocato all'Impresa.
<b>Altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie</b>	<b>Conciliazione paritetica:</b> è possibile rivolgersi ad una delle Associazioni dei Consumatori aderenti all'accordo con l'Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici (ANIA). Per attivare tale strumento occorre compilare l'apposito modulo, reperibile sul sito dell'ANIA e sui siti delle Associazioni dei Consumatori suddette, seguendo le istruzioni ivi fornite, ed inviarlo all'Associazione dei Consumatori prescelta. Tale sistema di risoluzione delle controversie è facoltativo. <b>Arbitrato:</b> L' ammontare del danno è definito direttamente da QUIXA, o da persona da questa incaricata. In caso di mancata accettazione di tale importo, si procederà, per iscritto, e di comune accordo tra le Parti, alla definizione della valutazione del danno fra due periti nominati uno da QUIXA e uno dal Contraente con apposito atto unico. I due periti possono nominarne un terzo in caso di disaccordo tra loro. Per la risoluzione di liti transfrontaliere il reclamante con domicilio in Italia può presentare il reclamo all'Ivass o direttamente al sistema estero competente per l'attivazione della procedura FINNET o della normativa applicabile.

**PER QUESTO CONTRATTO L'IMPRESA NON DISPONE DI UN'AREA INTERNET DISPOSITIVA RISERVATA AL CONTRAENTE (c.d. HOME INSURANCE), PERTANTO DOPO LA SOTTOSCRIZIONE NON POTRAI GESTIRE TELEMATICAMENTE IL CONTRATTO MEDESIMO.**

# Assicurazione Multirischio per Animali Domestici

## Condizioni di Assicurazione

Impresa: QUIXA Assicurazioni S.p.A.



Prodotto: Assistenza cane e gatto

Ultima edizione disponibile 13/03/2024

## INDICE

<b>GLOSSARIO</b>	Pag 1 di 6	<b>SEZIONE 3</b>	
<b>SEZIONE 1</b>		<b>ASSISTENZA TRAVEL E ANNULLAMENTO</b>	Pag 3 di 6
<b>MY VET</b>	Pag 2 di 6	Art. 3.1 Quando posso assicurare il mio animale domestico?	Pag 3 di 6
Art. 1.1 Quando posso assicurare il mio animale domestico?	Pag 2 di 6	Art. 3.2 Quali prestazioni sono incluse nella presente sezione?	Pag 3 di 6
Art. 1.2 Quali prestazioni sono incluse nella presente sezione?	Pag 2 di 6	Art. 3.3 Dove valgono le coperture della presente sezione?	Pag 3 di 6
Art. 1.3 Dove valgono le coperture della presente sezione?	Pag 2 di 6	<b>SEZIONE 4</b>	
<b>SEZIONE 2</b>		<b>COSA FARE IN CASO DI SINISTRO - CRITERI E MODALITÀ DI LIQUIDAZIONE</b>	Pag 3 di 6
<b>ASSISTENZA</b>	Pag 2 di 6	Art. 4.1 Come posso usufruire delle prestazioni MY Vet e Assistenza?	Pag 3 di 6
Art. 2.1 Quando posso assicurare il mio animale domestico?	Pag 2 di 6	Art. 4.2 Come posso richiedere l'indennizzo previsto dalla sezione Assistenza Travel ed Annullamento?	Pag 3 di 6
Art. 2.2 Quali prestazioni sono incluse nella presente sezione?	Pag 2 di 6	<b>INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DATI PERSONALI</b>	Pag 4 di 6
Art. 2.3 Dove valgono le coperture della presente sezione?	Pag 2 di 6		

## GLOSSARIO

- › **Assicurato:** il soggetto il cui interesse è protetto dall'assicurazione, ovvero il proprietario dell'animale domestico. È possibile assicurare un solo animale domestico.
- › **Animale domestico:** il cane o gatto di proprietà dell'Assicurato, identificato tramite il numero di microchip/tatuaggio o di libretto sanitario, necessariamente riportato sul certificato di polizza.
- › **Assistenza:** l'aiuto tempestivo, in denaro o in natura, fornito all'Assicurato che si trovi in difficoltà a seguito del verificarsi di un sinistro, tramite la Centrale Operativa della INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. Rappresentanza Generale per l'Italia Carenza (periodo di) periodo che intercorre fra la data di decorrenza della singola adesione e l'effettiva possibilità di utilizzare la copertura.
- › **Centrale Operativa:** la struttura organizzativa di INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. Rappresentanza Generale per l'Italia - Via Carlo Pesenti 121 - 00156 Roma - costituita da risorse umane ed attrezzature, in funzione 24 ore su 24 e tutti i giorni dell'anno, che in virtù di preesistente convenzione con la Società provvede a garantire il contatto telefonico con l'Assicurato, organizzare gli interventi sul posto ed erogare, con costi a carico della Società, le prestazioni di assistenza previste in Polizza.
- › **Contraente:** il soggetto che stipula l'assicurazione (Fastweb S.p.a.).
- › **Domicilio:** il luogo, nel paese di origine, dove l'Assicurato ha stabilito la sede principale dei suoi affari e interessi come risultante da certificato anagrafico.
- › **Estero:** tutti i Paesi del Mondo esclusa l'Italia.
- › **Familiare:** la persona legata da vincolo di parentela con l'Assicurato (coniuge, figli, padre, madre, fratelli, sorelle, nonni, suoceri, generi, nuore, cognati, zii, cugini, nipoti) e da persone con lui stabilmente conviventi così come risultante dallo stato di famiglia.
- › **Inabilità temporanea (IT):** la temporanea incapacità fisica, totale o parziale, di attendere alle proprie occupazioni.
- › **Infortunio:** il sinistro dovuto a causa fortuita, violenta ed esterna che produca lesioni corporali obiettivamente constatabili, le quali abbiano per conseguenza la morte, un'inabilità permanente o un'inabilità temporanea.
- › **Impresa:** QUIXA Assicurazioni S.p.A.
- › **Istituto di cura:** la struttura veterinaria, regolarmente autorizzata per diagnosi e cure, presso la quale viene effettuato l'intervento chirurgico.
- › **Italia:** il territorio della Repubblica italiana, la Repubblica di San Marino e lo Stato della Città del Vaticano.
- › **Malattia:** ogni riscontrabile alterazione dello stato di salute non dovuta ad infortunio:
  - improvvisa: la malattia di acuta insorgenza di cui l'Assicurato non era a conoscenza e che, comunque, non sia una manifestazione, seppure improvvisa, di un precedente morbo noto all'Assicurato;
  - preesistente: la malattia che sia l'espressione o la conseguenza diretta di situazioni patologiche croniche o preesistenti alla sottoscrizione dell'assicurazione.
- › **Massimale:** la somma massima, stabilita nella Polizza, garantita dalla Società in caso di sinistro.
- › **Paese di origine:** ai termini della presente Polizza si intende l'Italia.
- › **Polizza:** il documento che prova il contratto di assicurazione.
- › **Premio:** la somma dovuta dal Contraente alla Società.
- › **Residenza:** il luogo, nel paese di origine, dove l'Assicurato ha stabilito la sua dimora come risultante da certificato anagrafico.
- › **Sinistro:** il verificarsi dell'evento dannoso, futuro ed incerto, per il quale è prestata l'assicurazione.
- › **Società:** QUIXA Assicurazioni S.p.A.



**Art. 1.1 QUANDO POSSO ASSICURARE IL MIO ANIMALE DOMESTICO?**

Ai fini dell'assicurabilità, si precisa che l'animale domestico deve necessariamente avere un'età compresa tra i 3 mesi e i 10 anni non compiuti, nonché essere stato regolarmente sottoposto alle vaccinazioni e relativi richiami, obbligatori per leggi, norme o regolamenti, anche locali.

**Art. 1.2 QUALI PRESTAZIONI SONO INCLUSE NELLA PRESENTE SEZIONE?****Art. 1.2.1 Teleconsultazione**

Qualora l'Assicurato abbia bisogno di organizzare un consulto veterinario telefonico in caso di urgenza conseguente a infortunio o malattia improvvisa del proprio animale domestico, la Centrale Operativa trasferirà la chiamata al proprio servizio medico veterinario che valuterà, con il consenso dell'Assicurato, se proseguire il colloquio per telefono o passare alla modalità video chiamata, il tutto protetto dal segreto medico.

**Art. 1.2.2 Prescrizione medica**

Nel caso in cui l'Assicurato lo richieda, il servizio medico veterinario provvederà, successivamente alla consulenza telefonica e nel caso in cui questa preveda l'assunzione di un farmaco, a trasmettere una ricetta medica bianca presso la farmacia più vicina al luogo in cui trova l'Assicurato, in modo che quest'ultimo o un suo delegato possano acquistare il medicinale prescritto.

**Art. 1.2.3 Informazioni medico-sanitarie**

Il servizio medico della Centrale Operativa, disponibile 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, potrà fornire, in caso di infortunio o malattia dell'animale domestico, informazioni relative a:

- > reperimento di mezzi di soccorso d'urgenza;
- > centri di cura pubblici e privati attrezzati per speciali patologie;
- > segnalazione di laboratori e centri diagnostici;

> esistenza e reperibilità di farmaci in Italia ed all'Estero. La Centrale Operativa non fornirà diagnosi o prescrizioni, ma farà il possibile per mettere rapidamente l'Assicurato in condizione di ottenere le informazioni necessarie.

**Art. 1.2.4 Supporto lettura referti medici**

Qualora l'Assicurato abbia bisogno di supporto nella lettura, comprensione e valutazione di un referto veterinario, la Centrale Operativa potrà mettere in contatto l'Assicurato con il servizio medico della Società che provvederà ad analizzare il referto e fornire il chiarimento richiesto.

**Art. 1.2.5 Consegna farmaco veterinario**

Qualora l'Assicurato abbia bisogno di reperire urgentemente un farmaco veterinario, conseguentemente a infortunio o malattia improvvisa del proprio animale domestico e non possa allontanarsi dal quest'ultimo, potrà chiedere alla Centrale Operativa di effettuare la consegna di medicinali, presenti nel prontuario farmaceutico, presso il proprio domicilio (o al luogo in Italia dove questi risiede temporaneamente). La Centrale Operativa provvederà, rispettando le norme che regolano l'acquisto ed il trasporto dei medicinali, ad inviare un suo corrispondente che possa ritirare presso il luogo in cui si trova l'Assicurato il denaro, la prescrizione e l'eventuale delega necessari all'acquisto, provvedendo poi alla consegna dei medicinali richiesti nel più breve tempo possibile e comunque entro le 24 (ventiquattro) ore successive.

La Società terrà a proprio carico il costo della consegna, mentre il costo dei medicinali resta a carico dell'Assicurato.

**Art. 1.3 DOVE VALGONO LE COPERTURE DELLA PRESENTE SEZIONE?**

L'assicurazione è valida per i sinistri avvenuti nella Repubblica Italiana, compresi la Repubblica di San Marino e lo Stato della Città del Vaticano.

## SEZIONE 2 ASSISTENZA

**Art. 2.1 QUANDO POSSO ASSICURARE IL MIO ANIMALE DOMESTICO?**

Ai fini dell'assicurabilità, si precisa che l'animale domestico deve necessariamente avere un'età compresa tra i 3 mesi e i 10 anni non compiuti, nonché essere stato regolarmente sottoposto alle vaccinazioni e relativi richiami, obbligatori per leggi, norme o regolamenti, anche locali.

**Art. 2.2 QUALI PRESTAZIONI SONO INCLUSE NELLA PRESENTE SEZIONE?****Art. 2.2.1 Consulenza veterinaria d'urgenza**

Qualora l'Assicurato necessiti, in caso di infortunio o malattia improvvisa del proprio animale domestico, di valutarne urgentemente lo stato di salute e non riesca a reperire il proprio veterinario di fiducia, potrà contattare direttamente la Centrale Operativa per ottenere consulenza telefonica veterinaria.

La Centrale Operativa non fornirà diagnosi, ma farà il possibile per mettere rapidamente l'Assicurato in condizione di ottenere le informazioni di cui necessita.

**Art. 2.2.1 Informazioni Veterinarie**

(Prestazione operante da lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.00, esclusi i festivi).

La Centrale Operativa, in caso di sinistro, è a disposizione per fornire informazioni concernenti la vita quotidiana dell'animale domestico relativamente ai seguenti argomenti:

- > indirizzi di cliniche veterinarie;
- > indirizzi di veterinari;
- > farmacie veterinarie;
- > formalità relative a vaccinazioni e tatuaggi;
- > segnalazioni di centri di allevamento e addestramento italiani;
- > informazioni su residenze e alberghi per animali domestici in Italia;
- > informazioni su documenti necessari per viaggi all'Estero;
- > obbligatorietà delle vaccinazioni per l'espatrio.

**Art. 2.2.2. Spese ricerca per smarrimento**

Qualora l'animale domestico dell'Assicurato sia stato dichiarato scomparso alle autorità competenti, la Centrale Operativa terrà a proprio carico le spese ordinarie di ricerca per tutte le spedizioni organizzate da Organismi di salvataggio civili o militari o da Organismi specializzati pubblici o privati fino a concorrenza del massimale di euro 1.000,00.

**Art. 2.2.3 Presa a carico pensione in caso di ricovero del padrone/Dog Sitter**

In caso di malattia o infortunio dell'Assicurato che comporti una inabilità temporanea certificata dal medico curante di almeno 3 giorni, la Centrale Operativa è a disposizione per fornire assistenza nella ricerca e nella presa a carico di una pensione disponibile ad ospitare l'animale domestico. In alternativa, la Centrale Operativa, d'accordo con l'Assicurato, effettuerà la ricerca di un dog sitter e lo invierà al domicilio dell'Assicurato. La prestazione è fornita entro il limite di euro 50,00 al giorno per un massimo di 6 giorni.

**Art. 2.2.4 Spese funerarie/eutanasia**

La Società prenderà a carico le spese funerarie in seguito ad infortunio o malattia che abbia comportato il decesso dell'animale domestico entro il limite di euro 75,00.

Saranno altresì coperte le spese relative all'abbattimento terapeutico dell'animale domestico (sacrificio necessario) qualora queste siano con-

seguenti ad intervento chirurgico ed a seguito di precisa indicazione del medico veterinario, entro il limite di euro 100,00.

**Art. 2.2.5 Supporto psicologico**

Qualora l'Assicurato abbia bisogno di assistenza psicologica a seguito del decesso dell'animale domestico, la Centrale Operativa potrà organizzare una visita con uno specialista.

La Società terrà a proprio carico i relativi costi entro il limite di 5 sedute per sinistro e per anno assicurativo.

**2.2.6 Check Up Veterinario**

**(Prestazione operante da lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.00, esclusi i festivi infrasettimanali)**

La Centrale Operativa è a disposizione dell'Assicurato per organizzare un Check Up Veterinario presso le proprie strutture convenzionate, usufruendo di una tariffa convenzionata.

Si specifica che il costo relativo al Check Up resta a carico dell'Assicurato. Per poter effettuare il Check Up, l'Assicurato dovrà contattare telefonicamente la Centrale Operativa, scegliere la struttura sanitaria e successivamente prenotare in proprio la prestazione presso la struttura sanitaria prescelta.

Il Check Up potrà essere effettuato:

- > per l'Animale Domestico dell'Assicurato;
- > in un'unica soluzione (salvo diversa indicazione da parte della struttura sanitaria);
- > una volta l'anno presso le strutture convenzionate;
- > completo di ogni esame di seguito riportato: Visita Clinica, Emogramma + Profilo Reticolocitario + Urea, Creatinina, CA, P, NA, K, CL, PROT. TOT., ALB, GLOB, A/G, COL, GLUC. MG, HCO<sub>3</sub>, Osmolalità Calcolata, Profilo Sideremico (Ferro, TIBC, UIBC, Saturazione), Elettroforesi Capillare.

**2.2.7 Network convenzionato**

**(Prestazione operante da lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.00, esclusi i festivi infrasettimanali)**

Qualora l'Assicurato, a seguito di infortunio o malattia improvvisa, necessiti per il proprio Animale Domestico di una prestazione medica specialistica, di un esame diagnostico, di laboratorio o di un ricovero, la Centrale Operativa fornirà informazioni di carattere medico/sanitario riguardo a:

- > singole strutture convenzionate (con indicazione della loro ubicazione);
- > prestazioni specialistiche;
- > nominativo degli specialisti accreditati e loro reperibilità;
- > esami diagnostici;
- > ricoveri presso centri di cura generica e specialistica sia pubblici che privati.

Resta inteso che la Centrale Operativa, non provvederà ad effettuare la prenotazione della prestazione ma fornirà una consulenza immediata sulla struttura sanitaria più idonea al caso.

**Art. 2.3 DOVE VALGONO LE COPERTURE DELLA PRESENTE SEZIONE?**

L'assicurazione è valida per i sinistri avvenuti nella Repubblica Italiana, compresi la Repubblica di San Marino e lo Stato della Città del Vaticano.

## SEZIONE 3 ASSISTENZA TRAVEL E ANNULLAMENTO

### Art. 3.1 QUANDO POSSO ASSICURARE IL MIO ANIMALE DOMESTICO?

Ai fini dell'assicurabilità, si precisa che l'animale domestico deve necessariamente avere un'età compresa tra i 3 mesi e i 10 anni non compiuti, nonché essere stato regolarmente sottoposto alle vaccinazioni e relativi richiami, obbligatori per leggi, norme o regolamenti, anche locali.

### Art. 3.2 QUALI PRESTAZIONI SONO INCLUSE NELLA PRESENTE SEZIONE?

#### Art. 3.2.1 Prolungamento del soggiorno

Qualora l'Assicurato non sia in grado di rientrare in Italia alla data stabilita per malattia improvvisa o infortunio del proprio animale domestico, documentato da idonea certificazione veterinaria, la Società terrà a proprio carico le spese di albergo (pernottamento e prima colazione) dell'Assicurato e dei compagni di viaggio fino ad un massimale di €1.000.

#### Art. 3.2.2- Annullamento viaggio

La Società indennizzerà l'Assicurato delle somme pagate e non rimborsate, trattenute dal Tour Operator o dalla Compagnia Aerea o di navigazione, se il viaggio stesso deve essere annullato in seguito ad una delle seguenti

circostanze, involontarie ed imprevedibili al momento della prenotazione:

- a) decesso dell'animale domestico
- b) intervento chirurgico salvavita dell'animale domestico.

Massimale: €1.000 per sinistro e per anno.

Sono compresi nell'eventuale rimborso delle somme pagate e non rimborsate anche:

- > i costi di gestione pratica;
- > le fees di agenzia;
- > i visti;
- > le tasse aeroportuali non rimborsabili;
- > gli adeguamenti carburante già previsti alla data di emissione della Polizza ed inseriti nel costo complessivo del viaggio.

### Art. 3.3 DOVE VALGONO LE COPERTURE DELLA PRESENTE SEZIONE?

L'assicurazione è valida per i sinistri avvenuti nella Repubblica Italiana, compresi la Repubblica di San Marino e lo Stato della Città del Vaticano; esclusivamente la prestazione **12 - Prolungamento del soggiorno** ha validità per il mondo intero.

## SEZIONE 4 COSA FARE IN CASO DI SINISTRO - CRITERI E MODALITÀ DI LIQUIDAZIONE

### Art. 4.1 COME POSSO USUFRUIRE DELLE PRESTAZIONI MY VET E ASSISTENZA?

Per usufruire delle prestazioni della sezione **My Vet, Assistenza, Check up veterinario, Network convenzionato** l'assicurato dovrà contattare la centrale operativa, attiva 24 ore su 24 per le prestazioni comprese nella sezione MY VET e Assistenza mentre per Check up veterinario e Network convenzionato, da lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.00, i festivi infrasettimanali) al numero telefonico:

**800 766166 dall'Italia (numero verde)**

Oppure

**06 4211 5250 (linea urbana)**

Fornendo le seguenti informazioni:

- > nome e cognome;
- > numero del Certificato personale di assicurazione (o nome del programma assicurativo);
- > tipo di richiesta;
- > indirizzo o recapito anche se temporaneo;
- > numero di telefono a cui essere rintracciato.

### ART. 4.2 COME POSSO RICHIEDERE L'INDENNIZZO PREVISTO DALLA SEZIONE ASSISTENZA TRAVEL ED ANNULLAMENTO

Per richiedere l'indennizzo previsto dalla sezione Assistenza Travel ed

Annullamento, l'Assicurato dovrà inviare alla Società la denuncia del sinistro tramite i seguenti documenti:

- > Modulo di Denuncia;
- > Libretto sanitario;

per l'Annullamento

ogni documentazione comprovante l'avvenuta o mancata liquidazione da parte del Tour Operator o dalla Compagnia Aerea o di navigazione;

- > copia della prescrizione del medico veterinario contenente la diagnosi, la natura della patologia e le prestazioni relative all'intervento chirurgico salvavita;
- > copia del certificato di decesso dell'animale domestico.

2) per il Prolungamento del soggiorno (Assistenza Travel):

- certificato medico veterinario attestante la malattia improvvisa o infortunio dell'animale domestico
- ricevute, fatture relative alle spese di albergo (pernottamento e prima colazione) sostenute per sé e per i compagni di viaggio.

La denuncia deve essere inviata tramite raccomandata a:

**Casella postale 20138  
Via Eroi di Cefalonia  
00128 Spinaceto Roma**

**Oppure tramite mail all'indirizzo: [Sinistri@axa-assistance.com](mailto:Sinistri@axa-assistance.com)**

QUIXA tratta con cura i suoi **dati personali**, cioè le informazioni a lei riferite (quali ad esempio i dati identificativi e di contatto, i dati di salute) che utilizza per lo svolgimento delle proprie attività e che possono essere forniti da lei o da terzi, ovvero essere acquisiti consultando banche dati, elenchi e registri legittimamente accessibili. A conferma di questo impegno e per dare esecuzione alle norme che tutelano il trattamento dei dati personali, forniamo qui di seguito le informazioni essenziali che permettono di esercitare in modo agevole e consapevole i diritti previsti dalla vigente normativa.

Qualora i dati forniti da lei o da terzi si riferiscano a **soggetti minori di età** sui quali lei esercita la responsabilità genitoriale o la tutela legale, ovvero a **familiari/congiunti** per l'esecuzione di prestazioni assicurative (es. polizze collettive), le presenti informazioni e le dichiarazioni di volontà formulate rispetto alle richieste di consenso si intendono riferite anche ai trattamenti su questi dati.

### CHI DECIDE PERCHÉ E COME TRATTARE I DATI?

**QUIXA Assicurazioni S.p.A.**, titolare del trattamento dei dati, con sede in Corso Como 17 - 20154 Milano (note societarie complete su [www.quixa.it](http://www.quixa.it)), mail [centrocompetenzaprivacy@quixa.it](mailto:centrocompetenzaprivacy@quixa.it) (di seguito anche "QUIXA", il "Titolare" o la "Compagnia").

### QUALI SONO I DATI DI CONTATTO DEL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI - DPO

Il Responsabile della Protezione di Dati (DPO - data protection Officer) può essere contattato rivolgendosi a QUIXA Assicurazioni S.p.A. - Corso Como 17 - c.a. Data Protection Officer - 20154 Milano (MI) - e-mail: [privacy@axa.it](mailto:privacy@axa.it).

### QUALI SONO I DIRITTI DELL'INTERESSATO E COME POSSONO ESSERE ESERCITATI?

Lei ha il diritto di accedere ai suoi dati personali, farli aggiornare, integrare, rettificare o cancellare, di chiederne la limitazione e di opporsi al loro trattamento, richiedere la portabilità dei dati, revocare i consensi espressi e, per il processo di decisione automatizzata, ottenere l'intervento umano da parte del titolare del trattamento, esprimere la propria opinione e contestare la decisione. La normativa prevede anche le ipotesi in cui l'interessato può far valere il proprio diritto all'oblio salvi i casi in cui il trattamento resta comunque necessario.

Per l'**esercizio dei suoi diritti**, lei può rivolgersi a QUIXA Assicurazioni S.p.A. - c.a. Data Protection Officer - Casella Postale n. 427, C.A.P. 20123 Milano (MI) - e-mail: [centrocompetenzaprivacy@quixa.it](mailto:centrocompetenzaprivacy@quixa.it).

Inoltre, Lei potrà proporre reclamo all'Autorità di controllo in materia di protezione dei dati personali, in Italia il Garante per la protezione dei dati personali: Piazza Venezia n. 11 - 00187 Roma (+39) 06.696771; [protocollo@pec.gpdp.it](mailto:protocollo@pec.gpdp.it)

### PER QUALI SCOPI E SU QUALI BASI GIURIDICHE SONO TRATTATI I DATI PERSONALI?

#### a) Finalità assicurativa<sup>1</sup>

Per svolgere adeguatamente l'attività assicurativa (assunzione e gestione dei rischi effettuati dall'impresa di assicurazione) e gestire il rapporto assicurativo, QUIXA ha la necessità di trattare i dati personali a lei riferiti (dati già acquisiti, forniti direttamente da lei o da altri soggetti<sup>2</sup>), anche mediante la consultazione di banche dati legittimamente accessibili (es. sistemi di informazioni creditizie, utili per verificare il possesso di requisiti specifici richiesti dalle compagnie per l'accesso ad agevolazioni e vantaggi, quali la rateizzazione del premio) e dispositivi tecnologici<sup>3</sup> e/o dati ancora da acquisire, alcuni dei quali ci debbono essere forniti da lei o da terzi per obbligo di legge<sup>4</sup>).

Per questa finalità, QUIXA utilizzerà i suoi **dati personali** nell'ambito delle seguenti attività, indicati a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- quotazione, preventivi, predisposizione, stipulazione di polizze

assicurative ed esecuzione degli obblighi dalle stesse derivanti; raccolta dei premi; liquidazione dei sinistri; pagamento o esecuzione di altre prestazioni; riassicurazione e coassicurazione, attività amministrativo-contabili;

- prevenzione e individuazione delle frodi assicurative e relative azioni legali; esercizio o difesa di diritti dell'assicurazione;
- attività statistiche, anche a fini di tariffazione - tra le quali attività di studio statistico sulla base clienti di QUIXA - anche strumentali a future evoluzioni della Compagnia (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo - negli ambiti di sofisticazione della tariffazione, ottimizzazione della gestione dei sinistri e studio di nuove offerte commerciali sulla base dei comportamenti dei clienti) utilizzando anche tutti i Dati raccolti per il tramite della c.d. BlackBox o Scatola Nera (quali, ad titolo esemplificativo, le informazioni sui movimenti e le localizzazioni del veicolo, la relativa ubicazione, i Dati di percorrenza, i Dati di profilazione, la tipologia di percorso, le collisioni e/o incidenti, le accelerazioni e le decelerazioni, la velocità, i comportamenti di guida)
- adempimento di altri specifici obblighi di legge (es. in materia di contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo, sanzioni ed embarghi internazionali). Limitatamente a quanto previsto dalla normativa, saranno trattati anche i **dati giudiziari**;
- analisi di nuovi mercati assicurativi o prodotti o servizi;
- gestione e controllo interno;
- valutazione inerente eventuali finanziamenti per il pagamento del premio;
- utilizzo dei dati anche in forma pseudonimizzata o anonimizzata per attività di analisi e statistiche di mercato;
- valutazione delle condizioni che permettono di definire la prosecuzione di un rapporto assicurativo in essere ed il rinnovo di una polizza in scadenza.

Per queste attività di trattamento non è richiesto il suo consenso, in quanto tali operazioni sono strettamente necessarie per la fornitura di servizi e/o prodotti assicurativi e/o prestazioni da parte di QUIXA e di terzi a cui tali dati saranno comunicati<sup>5</sup>.

Si precisa che, nel caso in cui lei abbia sottoscritto un contratto assicurativo che prevede l'utilizzo della cd. "black Box", per il trattamento dei **dati telematici** non è richiesto il suo consenso, poiché lo stesso è necessario per l'esecuzione del contratto e per l'erogazione dei servizi assicurativi ad esso connessi (es. assistenza stradale). Inoltre, tale tipo di contratto comporta un **processo decisionale automatizzato** finalizzato alla determinazione dello sconto/premio applicabile (es. sulla base del numero di KM percorsi rilevati attraverso la cd. Black Box).

Viceversa, il suo consenso esplicito è richiesto per il trattamento delle **categorie particolari di dati**<sup>6</sup>, quali i dati relativi alla salute (di seguito indicati anche come "**dati sensibili**"). Il consenso che le chiediamo riguarda quindi il trattamento degli eventuali dati sensibili il cui utilizzo sarà inerente esclusivamente alla fornitura dei servizi, e/o prodotti assicurativi e attività strettamente connesse (antifrode, contabili, amministrative) e/o delle prestazioni citate il cui trattamento è ammesso dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. Inoltre, esclusivamente per le finalità sopra indicate e sempre limitatamente a quanto di stretta competenza in relazione allo specifico rapporto intercorrente tra lei e QUIXA, secondo i casi, i dati sensibili sono comunicati ad altri soggetti del settore assicurativo o di natura pubblica che operano - in Italia o all'estero - come autonomi titolari, soggetti tutti così costituenti la c.d. "catena assicurativa", in parte anche in funzione meramente organizzativa.

Il consenso che le chiediamo riguarda pertanto anche gli specifici trattamenti e le comunicazioni all'interno della "catena assicurativa"<sup>7</sup> effettuati dai predetti soggetti.

Precisiamo che senza i suoi dati personali e sensibili non saremo in grado di fornirle le prestazioni, i servizi e/o i prodotti assicurativi citati. Pertanto, in relazione a questa specifica finalità, **il suo consenso esplicito è il presupposto necessario** per lo svolgimento del rapporto assicurativo.

1 La "finalità assicurativa" richiede che i dati personali siano trattati necessariamente per l'assunzione e gestione dei rischi da parte dell'impresa di assicurazione che includono le attività di: predisposizione, stipulazione di polizze assicurative ed esecuzione degli obblighi dalle stesse derivati; raccolta dei premi; liquidazione dei sinistri, pagamento o esecuzione di altre prestazioni; riassicurazione, coassicurazione, prevenzione e individuazione delle frodi assicurative e relative azioni legali; esercizio o difesa di diritti dell'assicurazione; adempimento di altri specifici obblighi di legge o contrattuali; analisi di nuovi mercati assicurativi o prodotti o servizi; gestione e controllo interno; attività statistiche e utilizzo a fini tariffari.

2 Ad esempio: altri soggetti inerenti al rapporto che la riguarda (es. contraenti di assicurazioni in cui lei risulti assicurato; coobbligati); altri operatori assicurativi (quali agenti, broker di assicurazione, altre imprese di assicurazione); soggetti che, per soddisfare le sue richieste (es. quali una copertura assicurativa) forniscono informazioni creditizie e commerciali; organismi associativi e consorzi propri del settore assicurativo altri soggetti pubblici, banche dati di autorità per finalità anticiclaggio e/o antiterrorismo.

3 Come, ad esempio, la black box o scatola nera installata in auto, intesa come un dispositivo fisico presente sull'autovettura che consente di raccogliere dati telematici, quali informazioni riguardanti il veicolo (es. la geolocalizzazione, i dati di percorrenza, l'accelerazione e la decelerazione, i chilometri percorsi, ecc.) e altri dispositivi, come i software installati dall'interessato sul proprio device, capaci di raccogliere dati relativi al veicolo ed al dispositivo, in relazione alle specifiche polizze auto o contratti di servizio.

4 Ad esempio, ai sensi della normativa contro il riciclaggio di denaro, in materia fiscale e antiterrorismo

5 I dati sono comunicati a taluni dei seguenti soggetti: società del Gruppo a cui appartiene AXA (controllanti, controllate e collegate, anche indirettamente, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge); assicuratori, coassicuratori, agenti, subagenti, mediatori di assicurazione e di riassicurazione, produttori ed altri canali di acquisizione e gestione di contratti di assicurazione; banche, Società di Gestione del Risparmio, SIM.

6 Ai sensi del comma 1 dell'art. 9 del GDPR, si tratta di dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché trattare dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona.

7 La cd. catena assicurativa è il complesso tessuto di rapporti contrattuali tra le imprese di assicurazioni e numerosi soggetti (persone fisiche e giuridiche, operanti in Italia e all'estero) con i quali cooperano nel gestire un medesimo rischio assicurativo (es. società del Gruppo (controllanti, controllate e collegate, anche indirettamente); altri assicuratori, coassicuratori; agenti, subagenti, mediatori di assicurazione e di riassicurazione, produttori ed altri canali di acquisizione e gestione di contratti di assicurazione; banche, Società di Gestione del Risparmio, SIM, legali; periti; medici; autofornice, enti pubblici o associazioni di categoria - Per maggiori dettagli vedi la sezione Modalità di uso dei dati). Tale pluralità di rapporti è peculiare dell'attività assicurativa e necessario per la gestione dei servizi assicurativi che si articola fisiologicamente in una pluralità di "fasi" (dalla c.d. fase assuntiva a quella liquidativa) che possono interessare i soggetti appartenenti alla catena assicurativa, i quali devono necessariamente trattare i dati personali di diversi interessati (contraente, assicurato, beneficiario e, a certe condizioni, terzo danneggiato), taluni dei quali possono non entrare direttamente in contatto con l'assicurazione in sede di conclusione del contratto

Potremo, inoltre, utilizzare i **dati di contatto** che abbiamo ricevuto per inviarle comunicazioni di servizio, strumentali e utili alla gestione del rapporto assicurativo ed al suo miglioramento nel quadro dell'efficienza dei servizi al cliente e della verifica della qualità degli stessi. Tenga peraltro conto che in mancanza dei suoi dati di contatto non ci sarà possibile contattarla tempestivamente per fornirle informazioni utili in relazione al rapporto contrattuale o altre comunicazioni di servizio. In tali messaggi, un mezzo tecnico, denominato pixel e inserito all'interno delle comunicazioni tramite posta elettronica ("e-mail"), avvisi di comunicazioni ("push notification") e indirizzamenti verso fonti collegate ("landing page") accessibili dagli SMS, raccoglie le informazioni relative ai dati di consegna, apertura (nel caso delle sole mail) e di selezione ("click"), consentendoci in questo modo: i) di monitorare e verificare che il messaggio sia stato correttamente ricevuto; ii) di elaborare statistiche in maniera aggregata sulle attività di invio di messaggi.

Evidenziamo, infine, che l'adesione a processi diretti di sottoscrizione di polizze assicurative (es. tramite sito web o telefono) e/o di alcune fasi della gestione del rapporto precontrattuale (es. gestione di eventuali richieste di deroghe assuntive) comporta un **processo decisionale automatizzato**, finalizzato alla gestione automatica della richiesta di copertura assicurativa ed alla attribuzione automatica della tariffa più aderente alle esigenze del singolo cliente. Ciò consente di velocizzare il processo di sottoscrizione della polizza e di adottare decisioni coerenti con le concrete caratteristiche del singolo cliente e non solo sulla base delle analisi statistiche generali.

#### **Basi giuridiche del trattamento dei dati personali per finalità assicurative**

- Per alcune attività assicurative sopra descritte (es. attività di quotazione, stipulazione di polizze; liquidazione dei sinistri, riassicurazione e coassicurazione), le basi giuridiche che legittimano il trattamento dei dati personali sono:
  - l'**esecuzione di un contratto** di cui l'interessato è parte o esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso, per il trattamento dei dati personali non sensibili (dati anagrafici, di contatto, telematici)
  - Il **consenso esplicito** dell'interessato, per il trattamento dei dati sensibili (dati di salute).
- Altre attività di trattamento sono rese necessarie per adempiere ad un **obbligo legale** al quale è soggetto il titolare del trattamento (es. in materia di contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo, sanzioni ed embarghi internazionali).

Ulteriori operazioni di trattamento sono svolte per il perseguimento del **legittimo interesse** del Titolare a svolgere attività connesse a quella prettamente assicurativa (es. studio statistico anche a valle del processo di anonimizzazione/pseudonimizzazione, studi attuariali, attività per individuare e gestire comportamenti fraudolenti e illeciti, attività di controllo volte a prevenire il rischio di finanziamento del terrorismo e/o di soggetti sottoposti a sanzioni/embarghi internazionali, mediante l'utilizzo di apposite banche dati, e di invio di comunicazioni di servizio strumentali e utili al miglioramento della gestione del rapporto assicurativo). Nel perseguire il legittimo interesse, la Compagnia ha avuto cura di verificare che siano adeguatamente tutelati gli interessi o i suoi diritti e le libertà fondamentali. Per maggiori informazioni sul legittimo interesse dei dati personali, è sempre possibile contattare il Titolare, c.a. Data Protection Officer (DPO), (si veda par. *Quali sono i diritti dell'interessato e come possono essere esercitati?*) o visitare la sezione del sito <https://www.quixa.it/privacy> dedicata al legittimo interesse

#### **A CHI SONO COMUNICATI I DATI?**

In QUIXA, i dati sono trattati da dipendenti e collaboratori nell'ambito delle rispettive funzioni e in conformità alle istruzioni ricevute, per il conseguimento delle specifiche finalità indicate nella presente informativa; lo stesso avviene presso i soggetti già indicati nella presente informativa a cui i dati vengono comunicati.

In particolare, secondo il particolare rapporto assicurativo, i dati sono comunicati a taluni dei seguenti soggetti:

- assicuratori, coassicuratori e riassicuratori; agenti, subagenti, mediatori di assicurazione e di riassicurazione, contraente delle polizze, produttori ed altri canali di acquisizione e gestione di contratti di assicurazione; banche, Società di Gestione del Risparmio, SIM; legali; periti; medici; autofficine; centri di demolizione di autoveicoli;
- società di servizi per il quietanzamento; società di servizi a cui siano

affidati la gestione, la liquidazione ed il pagamento dei sinistri, tra cui centrale operativa di assistenza, società di consulenza, strutture sanitarie convenzionate; società di servizi informatici e telematici o di archiviazione; società di servizi postali (per trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni alla clientela); società di revisione e di consulenza; società che gestiscono sistemi di informazioni creditizie ai sensi del Codice deontologico di cui all'allegato A.5 del Codice privacy; società di informazione commerciale per rischi finanziari ai sensi del Codice deontologico di cui all'allegato A.7 del Codice privacy; società di servizi per il controllo delle frodi ed il monitoraggio delle attività di distribuzione; società di recupero crediti; società che verificano l'accessibilità a finanziamenti per il pagamento dei premi. Si precisa che il Titolare fornirà alle società che gestiscono sistemi di informazione creditizie e sistemi di informazione commerciale per rischi commerciali esclusivamente i dati personali necessari per la consultazione dei dati di tali sistemi;

- società del Gruppo a cui appartiene la nostra Compagnia (controllanti, controllate o collegate, anche indirettamente, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge, nonché ove previsto alla Cassa Assistenza Assicurazioni AXA), per attività amministrativo-contabili o di gestione del rapporto assicurativo;
- società partner, autonome titolari del trattamento:
  - se applicabile al singolo prodotto, per la fornitura di garanzie e servizi connessi e strumentali all'esecuzione del contratto assicurativo (es. prevenzione rischi cyber; servizio di antifurto);
  - per attività di studio statistico sulla base di clienti QUIXA, anche strumentali a future evoluzioni della Compagnia (ad esempio negli ambiti di sofisticazione della tariffazione, ottimizzazione della gestione dei sinistri e studio di nuove offerte commerciali sulla base dei comportamenti dei clienti);
  - ANIA (Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici); organismi associativi e consorzi propri del settore assicurativo IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni); nonché altri soggetti, quali: Banca d'Italia; Casellario Centrale Infortuni; Ministero delle infrastrutture - Motorizzazione civile e dei trasporti in concessione; CONSAP; Ministero del lavoro e della previdenza sociale; Enti gestori di assicurazioni sociali obbligatorie, quali INPS, INPDAl, INPGI, ecc.; Ministero dell'economia e delle finanze - Anagrafe tributaria; Magistratura; Forze dell'ordine (P.S.; C.C.; G.d.F.; VV. FF; VV. UU); altri soggetti o banche dati nei confronti dei quali la comunicazione dei dati è obbligatoria.

Per talune attività utilizziamo soggetti di nostra fiducia - operanti talvolta anche al di fuori dell'Unione Europea (es. India) - che svolgono per nostro conto compiti di natura tecnica, organizzativa o gestionale; lo stesso fanno anche i soggetti già indicati nella presente informativa a cui i dati vengono comunicati. In ogni caso il **trasferimento dei dati fuori dall'Unione Europea** avverrà sulla base delle ipotesi previste dalla vigente normativa, tra cui l'utilizzo di regole aziendali vincolanti (cd. *BCR - Binding Corporate Rules*: [www.quixa.it/privacy](http://www.quixa.it/privacy)) per i trasferimenti all'interno del Gruppo AXA, l'applicazione di clausole contrattuali standard definite dalla Commissione Europea per trasferimenti verso società non appartenenti al Gruppo AXA o la verifica della presenza di un giudizio di adeguatezza del sistema di protezione dei dati personali del Paese importatore dei dati.

Resta inteso che il Titolare potrà agire anche avvalendosi di società esterne specializzate, nonché di società di servizi informatici, telematici, di archiviazione e postali cui vengono affidati compiti di natura tecnica od organizzativa. Tali soggetti terzi agiranno attenendosi alle istruzioni e alle procedure di sicurezza che QUIXA avrà definito per tutelare pienamente la sua riservatezza.

I Suoi dati personali saranno utilizzati solo con modalità e procedure strettamente necessarie per effettuare le attività suddette e non verranno diffusi. Per maggiori informazioni sul trasferimento internazionale dei dati personali, è sempre possibile contattare il Titolare, c.a. Data Protection Officer (DPO), (si veda par. *Quali sono i diritti dell'interessato e come possono essere esercitati?*)

#### **PER QUANTO TEMPO I DATI VENGONO CONSERVATI?**

I dati personali sono conservati per tutto il tempo necessario al raggiungimento della finalità assicurativa, in accordo a quanto previsto dalla normativa vigente (es. art. 2220 codice civile), fermo restando che, decorsi **10 anni** dall'ultimo evento rilevante, si procede alla loro cancellazione/anonimizzazione.

Per maggiori informazioni, si invita a visitare la sezione privacy del sito web [www.quixa.it](http://www.quixa.it)

## INFORMATIVA SULL'USO DELLE TECNICHE DI COMUNICAZIONE A DISTANZA PER LE INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI E LA GESTIONE DEI CONTRATTI ASSICURATIVI

Fatti salvi gli altri obblighi informativi relativi alla disciplina vigente, il contratto è assoggettato anche alle norme di cui agli articoli 67-*quater* e seguenti del D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (c.d. "Codice del Consumo"). Il contratto è stipulato tra il Contraente e QUIXA Assicurazioni S.p.A. (di seguito, alternativamente, "*quixa*" o la "Compagnia"), la quale promuove e colloca il contratto di assicurazione avvalendosi di tecniche di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, ivi compresa la conclusione del contratto stesso.

Per "Tecnica di Comunicazione a Distanza" deve intendersi qualunque tecnica di contatto con la clientela che, senza la presenza fisica e simultanea del distributore e del contraente, possa essere impiegata per il collocamento a distanza di contratti assicurativi. In particolare, il presente contratto di assicurazione viene offerto e collocato da *quixa* tramite i seguenti canali di comunicazione a distanza:

- i. Sito Web *quixa* ([www.quixa.it](http://www.quixa.it));
- ii. Applicazione (App) di *quixa*;
- iii. Siti Web di Aggregatori / Comparatori;
- iv. Siti Web e/o Piattaforme di Società con le quali *quixa* intrattiene rapporti di Collaborazione e/o Partnership.

Si informa il Contraente di quanto segue.

Al primo contatto e, in ogni caso, prima della conclusione di un contratto di assicurazione a distanza, i distributori sono tenuti a fornire al Contraente le informazioni di cui all'articolo 121, comma 1, del CAP - Codice delle Assicurazioni Private (D. Lgs. 209 / 2005), inclusa la docu-

mentazione informativa precontrattuale del prodotto assicurativo (ex artt. 185 - 185-*bis* - 185-*ter* del CAP).

Il Contraente ha il diritto di scegliere di ricevere e di trasmettere la documentazione precontrattuale e contrattuale secondo quanto previsto dall'articolo 120-*quater* del CAP, su supporto cartaceo o altro supporto durevole. Per "Supporto Durevole" deve intendersi qualunque strumento che permetta al Contraente di memorizzare le informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere agevolmente recuperate durante un periodo di tempo adeguato e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni stesse.

In particolare, in riferimento al presente contratto di assicurazione, prima della conclusione del Contratto il Contraente potrà visualizzare, scaricare e salvare in formato *.pdf* (sul sito web [www.quixa.it](http://www.quixa.it)) tutta la documentazione precontrattuale prevista dalla normativa in vigore; tutta la documentazione verrà poi, comunque, trasmessa al Contraente via posta elettronica (e-mail) o via posta tradizionale / cartacea sulla base della scelta dallo stesso effettuata, unitamente alla documentazione contrattuale.

La modalità di consegna della documentazione precontrattuale sarà anche la modalità di ricezione delle comunicazioni in corso di contratto da *quixa* al Contraente. Il Contraente ha diritto in ogni momento di modificare la modalità, contattando *quixa*. Il Contraente ha in ogni caso diritto di ricevere gratuitamente la documentazione in formato cartaceo, contattando *quixa*.



## L'innovazione digitale in tasca

**QUIXA Assicurazioni S.p.A. - Sede Legale: Corso Como 17, 20154 - Milano (MI), Italia;**

Capitale Sociale € 107.599.727,50 interamente versato - Ufficio del Registro delle Imprese di Milano - Monza Brianza - Lodi e C. F. n. 10370450966 - P. I.V.A. GRUPPO IVA AXA ITALIA n. 10534960967 - R.E.A. di Milano n. MI-2526115 - Direzione e Coordinamento di AXA Assicurazioni S.p.A. ai sensi dell'art. 2497 bis c.c. - Iscrizione alla Sez. I dell'Albo delle Imprese IVASS al n. 1.00181 - Appartenente al Gruppo Assicurativo AXA ITALIA, iscritto all'Albo Gruppi IVASS con il n. 041 - Autorizzata all'esercizio delle Assicurazioni con Provvedimento IVASS n. 0107264 del 17 aprile 2019