



FASTWEB



Assistenza casa

Assicurazione Assistenza abitazione Set Informativo

Data Edizione 20/09/2023

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.

quixá
Diretta. Personale. AXA.

DOCUMENTO INFORMATIVO DEI CONTRATTI DI ASSICURAZIONE DANNI (DIP)	Pag 1 di 1
DOCUMENTO INFORMATIVO AGGIUNTIVO DEI CONTRATTI DI ASSICURAZIONE DANNI (DIP AGGIUNTIVO)	Pag 1 di 4
CONDIZIONI CONTRATTUALI	Pag 1 di 5
GLOSSARIO	Pag 1 di 5
CAPITOLO 1	
CONDIZIONI GENERALI APPLICATE AL CONTRATTO	Pag 1 di 8
Art. 1.1 OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE	Pag 1 di 8
Art. 1.2 ESTENSIONE TERRITORIALE	Pag 1 di 8
Art. 1.3 EFFETTO, DURATA E DISDETTA DEL CONTRATTO	Pag 2 di 8
Art. 1.4 ESCLUSIONI VALIDE PER TUTTE LE GARANZIE	Pag 2 di 8
Art. 1.5 PAESI SOGGETTI A SANZIONI INTERNAZIONALI - paesi soggetti a sanzioni internazionali - clausola di esclusione per sanzioni economiche e finanziarie	Pag 2 di 8
Art. 1.6 TASSE E IMPOSTE	Pag 2 di 8
CAPITOLO 2	
PRESTAZIONI GARANTITE	Pag 2 di 8
Art. 2.1 ASSISTENZA ALL'ABITAZIONE	Pag 2 di 8
Art. 2.1.1 Ricerca ed invio di un idraulico	Pag 2 di 8
Art. 2.1.2 Ricerca ed invio di un elettricista	Pag 2 di 8
Art. 2.1.3 Ricerca ed invio di un fabbro/falegname	Pag 3 di 8
Art. 2.1.4 Ricerca ed invio di un vetraio/serrandista	Pag 3 di 8
Art. 2.1.5 Ricerca ed invio di un termoidraulico	Pag 3 di 8
Art. 2.1.6 Ripristino dell'abitabilità	Pag 3 di 8
Art. 2.1.7 Obblighi in caso di sinistro Assistenza Abitazione	Pag 3 di 8
Art. 2.2 ASSISTENZA DIGITALE DEVICE FISSI	Pag 3 di 8
Art. 2.2.1 Ripristino dell'operatività dell'Apparato Digitale "Home"	Pag 3 di 8
Art. 2.2.2 Ripristino dell'operatività della Rete Domestica (Apparato Digitale "Home")	Pag 4 di 8
Art. 2.2.3 Intervento a seguito di virus sull'Apparato Digitale "Home"	Pag 4 di 8
Art. 2.2.4 Obblighi in caso di sinistro assistenza digitale device fissi	Pag 4 di 8
INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DATI PERSONALI	Pag 4 di 8
INFORMATIVA SULL'USO DELLE TECNICHE DI COMUNICAZIONE A DISTANZA PER LE INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI E LA GESTIONE DEI CONTRATTI ASSICURATIVI	Pag 8 di 8

Assicurazione Assistenza Abitazione

Documento informativo precontrattuale dei contratti di assicurazione danni (DIP)

Impresa: QUIXA Assicurazioni S.p.A.



Prodotto: "Assistenza casa"

Ultima edizione disponibile 20/0 /202

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

Che tipo di assicurazione è?

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 cosa è assicurato?

L'assicurazione prevede le seguenti prestazioni:

Assistenza all'abitazione:

✓ Ricerca e invio di un:

- idraulico (in caso di danno accidentale nell'abitazione da allagamento, mancato scarico delle acque nere, mancanza totale di acqua)
- elettricista (in caso di mancanza della corrente elettrica in tutti i locali dell'abitazione assicurata).
- un fabbro/falegname (nel caso non sia possibile entrare nell'abitazione o l'accesso sia stato comunque compromesso in modo grave a seguito di furto, smarrimento, rottura delle chiavi o guasto della serratura).
- vetraio/serrandista (in caso di rottura di un vetro o di una serranda della porta d'ingresso o delle finestre dell'abitazione a seguito di furto, tentato furto o atto vandalico).
- Termoidraulico (a seguito del blocco della caldaia, dello scaldabagno o del boiler).

✓ Ripristino dell'abitabilità:

- lavori di pulizia straordinaria a seguito di furto, tentato furto, incendio, esplosione, scoppio o allagamento dell'abitazione.

Assistenza digitale device fissi:

✓ Ripristino:

- dell'operatività dell'apparato Digitale dell'abitazione, in caso di malfunzionamento accidentale;
- dell'operatività della Rete Domestica internet dell'abitazione, in caso di malfunzionamento accidentale
- Intervento a seguito di virus sull'apparato Digitale di rimozione e installazione di un programma antivirus in caso di malfunzionamento imputabile ad un virus o malware.



Che cosa non è assicurato?

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

- ✗ dolo o colpa grave dell'assicurato;
- ✗ atti di pura temerarietà dell'assicurato;
- ✗ fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturale;
- ✗ sviluppo comunque insorto, controllato o meno, di energia nucleare o di radioattività;
- ✗ abuso di alcolici, psicofarmaci nonché uso non terapeutico di stupefacenti ed allucinogeni

Non sono riconosciute, e quindi non sono rimborsabili, spese per interventi non autorizzati preventivamente dalla Centrale Operativa.



Ci sono limiti di copertura?

! **Per le prestazioni di Ricerca** e invio di un Idraulico, elettricista, fabbro/falegname, vetraio/serrandista, termoidraulico è previsto il limite di 2 interventi per annualità assicurativa con un massimale di 500€ per sinistro.

! **Per il ripristino dell'abitabilità** è previsto il limite di 1 intervento per annualità assicurativa con un massimale di 500€ per sinistro.

! **Per l'assistenza digitale device fissi** è previsto il limite di 2 interventi per annualità assicurativa.



Dove vale la copertura?

La copertura è valida in Italia compresa la Repubblica di San Marino e la Città del Vaticano.



Che obblighi ho?

Al momento dell'adesione alla copertura assicurativa l'Assicurato ha 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 26 aprile 2023 ha durata annuale. La copertura per ogni aderente ha durata annuale e inizia dalla data di comunicazione dell'adesione della Contraente a QUIXA.

È facoltà del Contraente rinnovare la polizza annualmente con un preavviso di almeno quattro mesi dalla scadenza.



Come posso disdire la polizza?

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

Assicurazione Assistenza Abitazione

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

Impresa: QUIXA Assicurazioni S.p.A.



Prodotto: "Assistenza casa"

Ultima edizione disponibile 20/0 /202

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 l'assicurato (cliente Fastweb) 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 - sito: www.quixa.it - 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 PEC: quixa.assicurazioni@legalmail.it - email: 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 del servizio di Assistenza Abitazione 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**.

ati o io etto i icu a io i . . . ife ito a uti obia cio a o ato e e ci io 2 22 a o taa 85 iio i icui 7 iio i i ca ita e ocia ei tea e te e ato e 2 iio i iie e ati o iai co eoi i utato i e e cio. o e c atioa ice be 2 22 o e o a iua i tetica e a o i o i it ati o iae e a o a ia cacoata eco o icite i e e o ait i icate a a ietti a 2 9 8 e a a e to uo eoe a eoa e to ee ato 2 5 5 co ea otota o i o ia i ibii e aco etua e equi to ati o iae i o ibi it e i equi to te o aia 422 . e i fo a io i ati o iai u a ociet ea io e u a o ibi it e u aco i io e fi a ia ia e i ea o ibi eco uta e i to .quixa.it.

Al contratto si applica la Legge Italiana



Che cosa è assicurato?

Ad integrazione delle informazioni fornite nel Dip Base, Assistenza casa è la copertura assicurativa dedicata a fornirti servizi di assistenza in caso di danni accidentali all'impianto elettrico, idraulico, agli infissi, e ai device fissi della tua abitazione, attraverso la Centrale Operativa attiva 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

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

Assistenza all'abitazione:

Ricerca e invio di un idraulico	La Centrale Operativa, invierà presso la tua abitazione un idraulico convenzionato in caso di: <ul style="list-style-type: none">- allagamento o infiltrazione in seguito a rottura, otturazione, guasto delle tubature installate nei muri e nei pavimenti dell'impianto idraulico;- mancanza totale di acqua non dovuta a temporanea sospensione della distribuzione;- mancato scarico delle acque nere degli impianti igienico-sanitari.
Ricerca ed invio di un elettricista	In caso di mancanza di corrente elettrica in tutti i locali per guasti ad interruttori e prese di corrente o agli impianti di distribuzione interna, la Centrale Operativa invierà presso la tua abitazione un elettricista convenzionato.
Ricerca ed invio di un fabbro/ Falegname	La Centrale Operativa invierà un fabbro/falegname convenzionato nel caso in cui la possibilità di accedere alla tua abitazione fosse compromessa a seguito di: <ul style="list-style-type: none">- furto o tentato furto;- smarrimento/rottura delle chiavi o guasto della serratura.
Ricerca ed invio di un vetraio/ serrandista	In caso di rottura di un vetro o di una serranda della porta d'ingresso o delle finestre della tua abitazione a seguito di furto, tentato furto o atto vandalico, la Centrale Operativa invierà un vetraio/serrandista convenzionato.
Ricerca ed invio di un termoidraulico	La Centrale Operativa in caso di blocco della caldaia, dello scaldabagno o del boiler, provvederà ad inviarti un tecnico convenzionato per ripristinare il funzionamento.
Ripristino dell'abitabilità	Nel caso in cui la tua abitazione necessiti di lavori di pulizia straordinaria che consentano di ripristinarne l'abitabilità a seguito di furto, tentato furto, incendio, esplosione, scoppio o allagamento, la Centrale Operativa provvederà al reperimento e all'invio di un'impresa specializzata.
Assistenza digitale device fissi:	
Prelievo campioni	In caso di malfunzionamento accidentale dei device fissi presenti nella tua abitazione, la Centrale Operativa, effettuerà interventi di: <ul style="list-style-type: none">- ripristino dell'operatività dell'Apparato Digitale dell'abitazione;- ripristino dell'operatività della Rete Domestica internet- rimozione e installazione sull'Apparato Digitale di un programma antivirus in caso di malfunzionamento imputabile ad un virus o malware.



Che cosa non è assicurato?

ESCLUSIONI APPLICABILI A TUTTE LE PRESTAZIONI

Rischi esclusi	<p>Ad integrazione di quanto indicato nel Dip base, le prestazioni non sono dovute per eventi provocati o dipendenti da:</p> <p>a) eventi il cui accadimento sia fuori dal periodo di copertura;</p> <p>b) mancanza di servizio internet causa disservizio temporaneo o sospensione/limitazione dell'erogazione da parte del gestore per motivi tecnico/amministrativi;</p> <p>c) qualità della rete inferiore ai requisiti indicati e necessari per procedere con l'intervento da remoto,</p> <p>d) ovvero una connessione almeno 2 mbps download, 0,80 mbps upload;</p> <p>e) impianto telefonico su cui è avvenuto un intervento di adeguamento da parte di un operatore telefonico, al fine di abilitare il proprio specifico servizio (es. ribaltamento prese in ambito voip o adeguamento per passaggio da rame a fibra);</p> <p>f) interruzione di fornitura elettrica da parte del gestore; apparecchi e dispositivi che beneficiano ancora della garanzia originale del fabbricante, con l'eccezione dell'assistenza in caso di virus e di riconfigurazione;</p> <p>g) dispositivi non certificati CE e quindi non ritenuti conformi a tutte le disposizioni comunitarie che prevedono il suo utilizzo o con prestazioni che potrebbero non essere supportate nel nostro Paese;</p> <p>h) dispositivi brandizzati da gestore telefonico (su cui può intervenire esclusivamente chi eroga il servizio);</p> <p>i) malfunzionamento della rete al di fuori dell'unità abitativa;</p> <p>j) centraline telefoniche, sistemi di videosorveglianza professionali;</p> <p>k) malfunzionamento causato da installazione non effettuata dal fornitore (se prevista o raccomandata dal produttore) o dall'utilizzo di accessori non autorizzati;</p> <p>l) malfunzionamento dovuto a vizi di fabbricazione e i vizi occulti;</p> <p>m) danno accidentale ai device fissi.</p> <p>L'Impresa non si assume responsabilità per eventuali restrizioni o condizioni particolari stabilite dai fornitori, nonché per eventuali danni da questi provocati.</p>
-----------------------	---



Ci sono limiti di copertura?

Assistenza all'abitazione:

Ricerca e invio di un idraulico	<p>Sono esclusi dalla prestazione gli interventi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - su elettrodomestici (lavatrici, lavastoviglie e simili) o su tubature e rubinetterie ad essi collegate e danneggiate dal loro utilizzo; - in caso di condominio, sull'impianto idraulico generale dell'edificio in cui è situata l'abitazione assicurata; - richiesti a seguito di infiltrazioni, rigurgiti, straripamenti, causati da incuria o lavori ai pozzi neri o di ordinaria manutenzione; - per danni causati dal gelo. <p>L'Impresa terrà a proprio carico la spesa fino a concorrenza di 500 euro per sinistro, con massimo 2 sinistri per anno assicurativo.</p> <p>I costi per il materiale e/o i pezzi di ricambio necessari per la riparazione, compresi nel massimale di 500 euro, hanno il sottolimito di 50 euro per sinistro.</p> <p>Sono esclusi i materiali e pezzi di ricambio che richiedano un secondo intervento per l'installazione.</p>
Ricerca ed invio di un elettricista	<p>Sono esclusi dalla prestazione gli interventi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - in caso di condominio, sul cavo di alimentazione generale dell'edificio in cui è situata l'abitazione assicurata; - richiesti a seguito di interruzione della fornitura di energia elettrica da parte dell'Ente erogatore; - a timers o apparecchiature similari; - per corto circuito provocato da falsi contatti causati dall'Assicurato. <p>L'Impresa terrà a proprio carico la spesa fino a concorrenza di 500 euro per sinistro, con massimo 2 sinistri per anno assicurativo.</p> <p>I costi per il materiale e/o i pezzi di ricambio necessari per la riparazione, compresi nel massimale di 500 euro, hanno il sottolimito di 50 euro per sinistro.</p> <p>Sono esclusi i materiali e pezzi di ricambio che richiedano un secondo intervento per l'installazione.</p>
Ricerca ed invio di un fabbro/falegname	<p>L'Impresa terrà a proprio carico la spesa fino a concorrenza di 500 euro per sinistro, con massimo 2 sinistri per anno assicurativo.</p> <p>I costi per il materiale e/o i pezzi di ricambio necessari per la riparazione, compresi nel massimale di 500 euro, hanno il sottolimito di 50 euro per sinistro.</p> <p>Sono esclusi i materiali e pezzi di ricambio che richiedano un secondo intervento per l'installazione.</p>
Ricerca ed invio di un vetraio/serrandista	<p>L'Impresa terrà a proprio carico la spesa fino a concorrenza di 500 euro per sinistro, con massimo 2 sinistri per anno assicurativo.</p> <p>I costi per il materiale e/o i pezzi di ricambio necessari per la riparazione, compresi nel massimale di 500 euro, hanno il sottolimito di 50 euro per sinistro.</p> <p>Sono esclusi i materiali e pezzi di ricambio che richiedano un secondo intervento per l'installazione.</p>
Ricerca ed invio di un termoidraulico	<p>L'Impresa terrà a proprio carico la spesa fino a concorrenza di 500 euro per sinistro, con massimo 2 sinistri per anno assicurativo.</p> <p>I costi per il materiale e/o i pezzi di ricambio necessari per la riparazione, compresi nel massimale di 500 euro, hanno il sottolimito di 50 euro per sinistro.</p> <p>Sono esclusi i materiali e pezzi di ricambio che richiedano un secondo intervento per l'installazione.</p>
Ricerca dell'abitabilità	<p>L'Impresa terrà a proprio carico la spesa fino a concorrenza di 500 euro per sinistro, con massimo 1 sinistro per anno assicurativo.</p>

Assistenza digitale device fissi:

L'Impresa terrà a proprio carico il costo dell'uscita e della manodopera del tecnico specializzato, mentre i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione restano a carico dell'Assicurato.

L'assicurato si impegna a rendersi disponibile e a collaborare con la Centrale Operativa per verificare in modo preliminare che il problema di malfunzionamento non sia dovuto ad Apparato Digitale rotto a causa di danno accidentale.



Che obblighi ho? Quali obblighi ha l'impresa?

Cosa fare in caso di sinistro?	<p>Denuncia di sinistro: l'Assicurato o altro componente del suo nucleo familiare (o chi agisce in sua vece), dovrà contattare la Centrale Operativa ai seguenti numeri: Numero Verde: 800.766.166 per chiamate dall'Italia. Numero + 39.06.42.11.52.50 per chiamate dall'estero. La Centrale Operativa è in funzione: - 24 ore su 24 per accogliere le richieste relative alla garanzia "Assistenza all'abitazione" - dalle 9 alle 20 dal lunedì al venerdì e dalle 9 alle 13 il sabato per le richieste relative alla garanzia Assistenza digitale Device Fisso</p> <p>Assistenza diretta\in convenzione: sono previste prestazioni di assistenza fornite direttamente all'assicurato da enti/strutture convenzionate con Axa Assistance.</p> <p>Gestione da parte di altre imprese: La gestione dei servizi di Assistenza è stata affidata da <i>quixa</i> a: Axa Assistance - Inter Partner Assistance S.A Rappresentanza Generale per l'Italia - Via Carlo Pesenti, 121 - 00156 ROMA.</p> <p>Prescrizione: - 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>
Dichiarazioni inesatte o reticenti	Le dichiarazioni inesatte o reticenti effettuate al momento della stipula del contratto, possono comportare in caso di sinistro la mancata operatività delle prestazioni stabilite.
Obblighi dell'Impresa	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?

Premio	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni nella Sezione "Quando e come devo pagare?" Non vengono utilizzate tecniche di vendita multilevel marketing.
Rimborso	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nell'analoga Sezione del DIP Danni.



Quando comincia la copertura e quando finisce?

Durata	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nell'analoga Sezione del DIP Danni.
Sospensione	Non è prevista la possibilità di sospendere le garanzie.



Come posso disdire la polizza?

Ripensamento dopo la stipulazione	Non applicabile
Risoluzione	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nell'analoga Sezione del DIP Danni.



A chi è rivolto questo prodotto?

Il prodotto è rivolto a persone fisiche residenti in Italia.



Quali costi devo sostenere?

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

COME POSSO PRESENTARE RECLAMI E RISOLVERE LE CONTROVERSIE?

All'impresa assicuratrice	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). L'impresa dovrà fornirti una risposta entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo
All'IVASS	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
PRIMA DI RICORRERE ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA è possibile avvalersi di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie	
Mediazione	Interpellando un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito www.giustizia.it . (Legge 9/8/2013, n. 98) La Mediazione è obbligatoria e condizione di procedibilità per esercitare in giudizio un'azione civile nei confronti dell'Impresa, attinente ai contratti assicurativi.
Negoziazione assistita	Tramite richiesta del proprio avvocato all'Impresa.
Altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie	Conciliazione paritetica: 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. Arbitrato: L'ammontare del danno è definito direttamente da <i>quixa</i> , 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 <i>quixa</i> e uno dal Contraente con apposito atto unico. I due periti possono nominarne un terzo in caso di disaccordo tra loro. I due periti possono nominarne un terzo in caso di disaccordo tra loro. Per la risoluzione di <u>liti transfrontaliere</u> 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 Assistenza Abitazione

Condizioni Contrattuali

Impresa: QUIXA Assicurazioni S.p.A.



Prodotto: "Assistenza casa"

Ultima edizione disponibile 20/0 /202

GLOSSARIO

- **Abitazione:** l'insieme dei locali costituenti l'intero fabbricato unifamiliare oppure una unità immobiliare, destinati a civile abitazione, il cui indirizzo è stato comunicato dal Contraente all'Impresa.
- **Allagamento:** eccesso o accumulo d'acqua al di fuori di bacini appositamente destinati alla sua raccolta.
- **Apparato Digitale:** Apparecchi di rete fissa quali ad esempio computer, desktop, stampanti (sia wifi che usb), fax, scanner e multifunzione (cioè apparati che abbiano funzione di stampa, scansione e fax), webcam, router e chiavette, smart tv, decoder, consolle da gaming, dispositivi di smarthome, di uso privato e di proprietà dell'Assicurato.
- **Assicurato** il soggetto il cui interesse è protetto dall'assicurazione.
- **Assistenza Digitale:** Attività che ha come scopo il ripristino, causa malfunzionamento, dell'operatività di un Apparato Digitale o software, incluso il supporto all'installazione e/o la loro (ri)configurazione. Tale operazione può avvenire tramite l'Assistenza in remoto o per mezzo di Assistenza tecnica a domicilio.
- **Assistenza in remoto:** Tipo di Assistenza Digitale che viene fornita telefonicamente, (con o senza il supporto di software dedicati come cobrowsing o videobrowsing), via chat oppure tramite mail, che mette in contatto l'Assicurato con la Piattaforma Digitale. Si specifica che per garantire un intervento da remoto con buona qualità audio/video sarà necessaria una connessione almeno 2 mbps download, 0,80 mbps upload.
- **Assistenza tecnica a domicilio:** Tipo di Assistenza Digitale che prevede l'invio di un tecnico specializzato presso il domicilio dell'assicurato.
- **Centrale Operativa:** la Centrale Operativa 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 provvede a garantire il contatto telefonico con l'Assicurato, organizzare gli interventi sul posto ed erogare, con costi a carico dell'Impresa, le prestazioni di assistenza previste in Polizza.
- **Contraente:** Fastweb S.p.A.
- **Danno accidentale:** Il danno esteriormente constatabile, direttamente provocato da cause esterne, quali cadute o altri urti o rotture accidentali, che pregiudichi il funzionamento dell'Apparecchio garantito.
- **Dispositivi di smarthome:** IPCam, sensori apertura/chiusura porte, smart switch, sensori di fumo, sensori di allagamento, termostato, valvole termostatiche, sensori di temperatura, sensori di movimento, lampadine intelligenti, serratura elettronica.
- **Domicilio:** il luogo, nel paese di origine, dove l'Assicurato ha stabilito la sede principale dei suoi affari e interessi.
- **Esplosione:** lo sviluppo di gas o vapori ad alta temperatura e pressione, dovuto a reazione chimica che si autopropropaga con elevata velocità.
- **Fibra:** Servizio telefonico-internet che si avvale dell'utilizzo della fibra ottica. Porta a casa dell'utente un servizio dati e quindi necessita di un router capace di utilizzare questo tipo di segnale, tipicamente un apparato voip fornito dal gestore. Ci sono vari tipi di fibra. Il più comune è l'fttc (fibra fino al cabinet, l'ultima tratta di cavo rimane in rame, tipicamente l'impianto a casa del cliente rimane un impianto tradizionale), fttb (fibra home, cioè la fibra sostituisce il rame nell'impianto domestico).
- **Furto:** il reato previsto agli artt. 624 e 624-bis C.P., commesso da chiunque si impossessi della cosa mobile altrui, sottraendola a chi la detiene, al fine di trarne profitto per sé o per altri.
- **Impianto domestico:** in ambito digitale l'insieme di cavi e prese telefoniche nell'abitazione che ricevono il servizio dsl o fibra dall'esterno e lo trasmettono all'interno dell'abitazione. Tale servizio è generalmente garantito dal gestore del servizio telefonico solo fino alla prima presa (la più vicina rispetto all'ingresso dell'abitazione), il resto dell'impianto è responsabilità del cliente. Alcune volte l'impianto riceve invece il segnale da una sim dati. In ambito di assistenza digitale può essere necessario mandare un tecnico a riparare, modificare o potenziare l'impianto domestico al fine di estendere il servizio ad alcuni ambienti della casa, o migliorarne la fruibilità.
- **Impresa:** QUIXA Assicurazioni S.p.A. Sede Legale: Corso Como 17, 20154 - Milano (MI).
- **Incendio:** la combustione, con fiamma, di beni materiali al di fuori appropriato focolare, che può autoestendersi e propagarsi.
- **Italia:** il territorio della Repubblica Italiana, la Repubblica di San Marino e lo Stato della Città del Vaticano.
- **Malfunzionamento:** il mancato funzionamento oppure il funziona difettoso o inadeguato di un apparato Digitale "Home" o Della rete domestica, che non permetta le prestazioni abituali e conformi all'uso previsto dal venditore ma che non sia legato ad un danno accidentale.
- **Massimale:** la somma massima, stabilita nella Polizza, garantita dall'Impresa in caso di sinistro.
- **Mezzi di chiusura:** robusti serramenti in legno, materia plastica rigida, vetro antisfondamento, metallo o lega metallica chiusi con serrature, lucchetti, catenacci o altri idonei congegni manovrabili esclusivamente dall'interno. Inferriate fissate al muro.
- **Piattaforma Digitale:** la struttura organizzativa specializzata nell'erogazione di assistenza informatica.
- **Polizza:** il documento che prova il contratto di assicurazione.
- **Premio:** la somma dovuta dal Contraente all'Impresa.
- **Residenza:** il luogo, nel paese di origine, dove l'Assicurato ha stabilito la sua dimora come risultante da certificato anagrafico.
- **Rete domestica:** Insieme delle connessioni wifi generate dagli apparati dell'utente nell'ambiente domestico, e dell'impianto domestico stesso.
- **Rete Wifi:** Modalità di collegamento ad internet senza cavi o fili di apparati. Tipicamente apparato (router) si collega ad internet tramite rete fissa (DSL o fibra) o sim dati e genera un campo wifi a cui altri apparati si agganciano per condividere il collegamento (o connessione) ad internet del primo. Tale rete può essere protetta (gli apparati per collegarsi devono utilizzare una password) o libera. Le dimensioni e la potenza di una rete wifi variano, sono influenzati tra l'altro dallo spessore delle mura o da interferenze quali altre reti simili vicine.
- **Scoppio:** il repentino dirompersi di contenitori per eccesso di pressione interna di fluidi non dovuto ad esplosione.
- **Sinistro:** il verificarsi dell'evento dannoso, futuro ed incerto, per il quale è prestata l'assicurazione.
- **Spettrometro:** Software di assistenza che permette, tramite lo smartphone del cliente, di analizzare i canali wifi presso il domicilio del cliente al fine di eliminare problemi dovuti a più wifi attivi sullo stesso canale, ed ottimizzare l'utilizzo degli apparati.
- **Ultimo miglio:** Termine che si utilizza nelle telecomunicazioni per identificare l'ultimo parte della tratta di cavo (rame o fibra) che porta il servizio telefonico a casa del cliente. Il termine identifica la tratta che specificatamente va dall'armadio di strada alla prima presa telefonica dell'impianto domestico.
- **Videobrowsing:** Software di assistenza tecnica evoluto che permette all'operatore di utilizzare la videocamera o le fotocamere dello smartphone del cliente per vedere gli apparati, l'impianto o i cavi inquadri.

CAPITOLO 1 CONDIZIONI GENERALI APPLICATE AL CONTRATTO

Art. 1.1 OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE

L'Impresa, con le modalità sotto riportate, si obbliga e prestare le seguenti garanzie:

- 1) Assistenza all'abitazione
- 2) Assistenza Digitale Device Fissi

Art. 1.2 ESTENSIONE TERRITORIALE

Ferme le eventuali limitazioni territoriali previste per le singole prestazioni, l'assicurazione è valida per i sinistri avvenuti nella Repubblica Italiana, compresi la Repubblica di San Marino e lo Stato della Città del Vaticano.

Art. 1.3 EFFETTO, DURATA E DISDETTA DEL CONTRATTO

La polizza collettiva decorre dal 26 aprile 2023 ha durata annuale. La copertura inizia dalle data di comunicazione dell'adesione della Contraente a QUIXA.

E' facoltà del Contraente rinnovare la polizza annualmente con un preavviso di almeno quattro mesi dalla scadenza.

Art. 14 ESCLUSIONI VALIDE PER TUTTE LE GARANZIE

- 1) Le prestazioni non sono dovute per eventi provocati o dipendenti da:
- a) eruzioni vulcaniche, terremoti, trombe d'aria, uragani, alluvioni, inondazioni, maremoti, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturale;
 - b) sviluppo comunque insorto, controllato o meno, di energia nucleare o di radioattività;
 - c) dolo o colpa grave dell'Assicurato, compreso il suicidio o tentato suicidio;
 - d) atti di pura temerarietà dell'Assicurato;
 - e) stato di ebbrezza, uso non terapeutico di psicofarmaci nonché uso di stupefacenti e allucinogeni;
 - f) eventi il cui accadimento sia fuori dal periodo di copertura;
 - g) mancanza di servizio internet causa disservizio temporaneo o sospensione/limitazione dell'erogazione da parte del gestore per motivi tecnico/amministrativi;
 - h) qualità della rete inferiore ai requisiti indicati e necessari per procedere con l'intervento da remoto, ovvero una connessione almeno 2 mbps download, 0,80 mbps upload;
 - i) impianto telefonico su cui è avvenuto un intervento di adeguamento da parte di un operatore telefonico, al fine di abilitare il proprio specifico servizio (es. ribaltamento prese in ambito voip o adeguamento per passaggio da rame a fibra);
 - j) interruzione di fornitura elettrica da parte del gestore;

- k) apparecchi e dispositivi che beneficiano ancora della garanzia originale del fabbricante, con l'eccezione dell'assistenza in caso di virus e di riconfigurazione;
- l) dispositivi non certificati CE e quindi non ritenuti conformi a tutte le disposizioni comunitarie che prevedono il suo utilizzo o con prestazioni che potrebbero non essere supportate nel nostro Paese;
- m) dispositivi brandizzati da gestore telefonico (su cui può intervenire esclusivamente chi eroga il servizio);
- n) malfunzionamento della rete al di fuori dell'unità abitativa;
- o) centraline telefoniche, sistemi di videosorveglianza professionali;
- p) malfunzionamento causato da installazione non effettuata dal fornitore (se prevista o raccomandata dal produttore) o dall'utilizzo di accessori non autorizzati;
- q) malfunzionamento dovuto a vizi di fabbricazione e vizi occulti;
- r) danno accidentale in caso di prestazioni di assistenza digitale ai device fissi.
- s) Axa Assistance non si assume responsabilità per eventuali restrizioni o condizioni particolari stabilite dai fornitori, nonché per eventuali danni da questi provocati.

L'Impresa non si assume responsabilità per eventuali restrizioni o condizioni particolari stabilite dai fornitori, nonché per eventuali danni da questi provocati.

L'Impresa non riconosce e quindi non rimborsa spese per interventi non autorizzati preventivamente dalla Centrale Operativa, salvo i casi verificatisi a causa di forza maggiore e ritenuti tali ad insindacabile giudizio dell'Impresa.

Art. 1.5 PAESI SOGGETTI A SANZIONI INTERNAZIONALI - PAESI SOGGETTI A SANZIONI INTERNAZIONALI - CLAUSOLA DI ESCLUSIONE PER SANZIONI ECONOMICHE E FINANZIARIE

In nessun caso gli assicuratori / i riassicuratori saranno tenuti a fornire alcuna copertura assicurativa, soddisfare richieste di risarcimento o garantire alcuna indennità in virtù del presente contratto, qualora tale copertura, pagamento o indennità possano esporli a divieti, sanzioni economiche o restrizioni ai sensi di Risoluzioni delle Nazioni Unite o sanzioni economiche o commerciali, leggi o norme dell'Unione Europea, del Regno Unito o degli Stati Uniti d'America, ove applicabili in Italia.

Art. 1.6 TASSE E IMPOSTE

Il Contraente, in caso di variazione di residenza nel corso di durata del contratto, presso altro Paese, è tenuto a comunicare per iscritto l'avvenuto trasferimento, non oltre i 30 giorni dallo stesso e comunque in tempo utile per gli adeguamenti conseguenti in prossimità del pagamento del premio, in conformità alla legislazione fiscale del Paese di nuova residenza.

Sarà cura di *quixa* l'espletamento degli adempimenti dichiarativi ed il pagamento del tributo per conto del Contraente.

In caso di omessa comunicazione, *quixa* avrà diritto di rivalsa sul Contraente per le somme versate all'Autorità fiscale dello Stato estero di nuova residenza, sia a titolo di imposta, sia di sanzioni, interessi e spese, in conseguenza di addebiti per omesso od insufficiente versamento del tributo."

CAPITOLO 2 PRESTAZIONI GARANTITE

Art. 2.1 ASSISTENZA ALL'ABITAZIONE

Salvo quanto diversamente specificato all'interno delle singole prestazioni, la garanzia opera mediante contatto telefonico con la Centrale Operativa 24 ore al giorno, 365 giorni l'anno, con costi a carico dell'Impresa:

- > entro il limite di 3(tre) sinistri per Assicurato, durante ciascun anno di validità della copertura: 2(due) sinistri per anno per l'invio di artigiani e 1(uno) per il ripristino dell'abitazione;
- > senza limite di prestazioni nell'ambito del medesimo sinistro;
- > entro il limite del massimale previsto per ciascun tipo di prestazione di assistenza;

Art. 2.1.1 Ricerca ed invio di un idraulico

In caso di:

- > allagamento oppure infiltrazione nell'abitazione assicurata in seguito a rottura, otturazione, guasto delle tubature, installate nei muri e nei pavimenti, dell'impianto idraulico ad essa pertinente;
- > mancanza totale di acqua nell'abitazione assicurata non dovuta a temporanea sospensione della distribuzione;
- > mancato scarico delle acque nere degli impianti igienico-sanitari in seguito ad otturazione delle tubature fisse di scarico dell'impianto idraulico;

la Centrale Operativa di AXA ASSISTANCE invierà presso l'abitazione assicurata un idraulico convenzionato.

AXA ASSISTANCE prende a carico la spesa fino a concorrenza di 500 euro per sinistro, con massimo 2 sinistri per anno assicurativo.

Sono compresi nel massimale di 500 euro:

- > i costi di uscita;
- > i costi di mano d'opera;
- > i costi per il materiale e/o i pezzi di ricambio necessari per la riparazione con il sottolimito di 50 euro per sinistro, compresi nel massimale di 500 euro;

restando a carico dell'Assicurato solo l'eventuale eccedenza.

Sono esclusi i materiali e pezzi di ricambio che richiedano un secondo intervento per l'installazione.

Da tale prestazione sono esclusi gli interventi:

- > su elettrodomestici (lavatrici, lavastoviglie e simili) o su tubature e rubinetterie ad essi collegate e danneggiate dal loro utilizzo;
- > in caso di condominio, sull'impianto idraulico generale dell'edificio in cui è situata l'abitazione assicurata;
- > richiesti a seguito di infiltrazioni, rigurgiti, straripamenti, causati da incuria o lavori ai pozzi neri o di ordinaria manutenzione;
- > per danni causati dal gelo.

Art. 2.1.2 Ricerca ed invio di un elettricista

In caso di mancanza della corrente elettrica in tutti i locali dell'abitazione assicurata per guasti di interruttori e prese di corrente o agli impianti di distribuzione interna, non causati da imperizia o negligenza dell'Assicurato, la Centrale Operativa di AXA ASSISTANCE invierà presso l'abitazione un elettricista convenzionato.

AXA ASSISTANCE prende a carico la spesa fino a concorrenza di 500

euro per sinistro, con massimo 2 sinistri per anno assicurativo.

Sono compresi nel massimale di 500 euro:

- > i costi di uscita;
- > i costi di mano d'opera;
- > i costi per il materiale e/o i pezzi di ricambio necessari per la riparazione con il sottolimito di 50 euro per sinistro, compresi nel massimale di 500 euro.

restando a carico dell'Assicurato solo l'eventuale eccedenza.

Sono esclusi i materiali e pezzi di ricambio che richiedano un secondo intervento per l'installazione.

Da tale prestazione sono esclusi gli interventi:

in caso di condominio, sul cavo di alimentazione generale dell'edificio in cui è situata l'abitazione assicurata;

richiesti a seguito di interruzione della fornitura di energia elettrica da parte dell'Ente erogatore;

a timers o apparecchiature similari;

per corto circuito provocato da falsi contatti causati dall'Assicurato.

Art. 2.1.3 Ricerca ed invio di un fabbro/falegname

Nei casi in cui:

- > a seguito di furto, smarrimento, rottura delle chiavi o guasto della serratura, purché non elettronica, non sia possibile entrare nell'abitazione assicurata;
- > a seguito di tentato furto, la funzionalità della porta di accesso all'abitazione è compromessa in modo grave e la sicurezza della stessa non è garantita;
- > la Centrale Operativa invierà presso l'abitazione assicurata un fabbro o un falegname.

AXA ASSISTANCE prende a carico la spesa fino a concorrenza di 500 euro per sinistro, con massimo 2 sinistri per anno assicurativo.

Sono compresi nel massimale di 500 euro:

- > i costi di uscita;
- > i costi di mano d'opera;
- > i costi per il materiale e/o i pezzi di ricambio necessari per la riparazione con il sottolimito di 50 euro per sinistro, compresi nel massimale di 500 euro.

restando a carico dell'Assicurato solo l'eventuale eccedenza.

Sono esclusi i materiali e pezzi di ricambio che richiedano un secondo intervento per l'installazione.

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

Art. 2.1.4 Ricerca ed invio di un vetraio/serrandista

Nel caso in cui l'Assicurato necessiti di un vetraio/serrandista in caso di rottura di un vetro o di una serranda della porta d'ingresso o delle finestre dell'abitazione a seguito di furto, tentato furto o atto vandalico, la Centrale Operativa invierà un vetraio/serrandista convenzionato comunicando preventivamente, su richiesta, la tariffa oraria approssimativa.

AXA ASSISTANCE prende a carico la spesa fino a concorrenza di 500 euro per sinistro, con massimo 2 sinistri per anno assicurativo.

Sono compresi nel massimale di 500 euro:

- > i costi di uscita;
- > i costi di mano d'opera;
- > i costi per il materiale e/o i pezzi di ricambio necessari per la riparazione con il sottolimito di 50 euro per sinistro, compresi nel massimale di 500 euro.

restando a carico dell'Assicurato solo l'eventuale eccedenza.

Sono esclusi i materiali e pezzi di ricambio che richiedano un secondo intervento per l'installazione.

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

Art. 2.1.5 Ricerca ed invio di un termoidraulico

Nel caso in cui l'Assicurato necessiti presso l'abitazione assicurata, di un termoidraulico a seguito del blocco della caldaia, dello scaldabagno o del boiler, la Centrale Operativa provvederà ad inviare un tecnico per ripristinare il funzionamento.

AXA ASSISTANCE prende a carico la spesa fino a concorrenza di 500 euro per sinistro, con massimo 2 sinistri per anno assicurativo.

Sono compresi nel massimale di 500 euro:

- > i costi di uscita;
- > i costi di mano d'opera;
- > i costi per il materiale e/o i pezzi di ricambio necessari per la riparazione con il sottolimito di 50 euro per sinistro, compresi nel massimale di 500 euro.

restando a carico dell'Assicurato solo l'eventuale eccedenza.

Sono esclusi i materiali e pezzi di ricambio che richiedano un secondo intervento per l'installazione.

Art. 2.1.6 Ripristino dell'abitabilità

Qualora l'Assicurato, a seguito di furto, tentato furto, incendio, esplosione, scoppio o allagamento presso la propria abitazione, necessiti di lavori di pulizia straordinaria che consentano di ripristinarne l'abitabilità, la Centrale Operativa provvederà al reperimento e all'invio di un'impresa specializzata.

L'impresa terrà a proprio carico il costo della prestazione entro il limite di un sinistro per anno e euro 500,00 per sinistro e per anno.

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

Art. 2.1.7 Obblighi in caso di sinistro Assistenza Abitazione

In caso di sinistro l'Assicurato, o chi agisce in sua vece, dovrà contattare la Centrale Operativa ai seguenti numeri:

Numero Verde 800 766186
Tel. 06 4211 5250

La Centrale Operativa è in funzione 24 ore su 24 per accogliere le richieste.

Inoltre, dovrà qualificarsi come "Assicurato QUIXA" e comunicare:

- > tipo di intervento richiesto;
- > nome e cognome;
- > recapito telefonico.

La denuncia dovrà essere effettuata prima possibile e, in ogni caso, non oltre i 3 (tre) giorni successivi. L'inosservanza dei suddetti termini può compromettere il diritto alla prestazione.

A parziale deroga resta inteso che qualora la persona fisica titolare dei diritti derivanti dal contratto sia nell'oggettiva e comprovata impossibilità di denunciare il sinistro entro i termini previsti potrà farlo non appena ne sarà in grado.

Art. 2.2 ASSISTENZA DIGITALE DEVICE FISSI

Salvo quanto diversamente specificato all'interno delle singole prestazioni, la garanzia opera:

- > mediante contatto telefonico con la Centrale Operativa dalle 9 alle 20 dal lunedì al venerdì dei giorni feriali e il sabato dalle 9 alle 13 per fornire assistenza. L'eventuale intervento a domicilio del tecnico specializzato verrà organizzato entro un massimo di 8 ore lavorative;
- > L'Impresa potrà effettuare solo gli interventi di Assistenza in remoto e di Assistenza tecnica a domicilio che siano in grado di non alterare l'eventuale garanzia originale del fabbricante/rivenditore l'Impresa potrà prendere a carico solo gli interventi di Assistenza in remoto e di Assistenza tecnica a domicilio che vengano effettuati su Appareti Digitali "Home" provvisti di regolare licenza.
- > L'Impresa prende a carico massimo 2 interventi per anno sugli Appareti Digitali "Home".

Art. 2.2.1 Ripristino dell'operatività dell'Apparato Digitale "Home"

Qualora l'Assicurato, a causa di malfunzionamento del proprio Apparato Digitale, necessiti di aiuto per ripristinarne l'operatività e se necessario riconfigurarla, potrà contattare la Centrale Operativa che prenderà in carico la richiesta con l'obiettivo di identificare il tipo di problema.

In questa fase preliminare, la Centrale Operativa effettuerà con l'Assicurato un controllo generale su alcune funzionalità di base necessarie al corretto funzionamento dell'Apparato, attraverso semplici domande o brevi test. Dopo avere avuto conferma che l'Assicurato si trova in prossimità dell'Apparato Digitale per il quale chiede supporto, la Centrale Operativa chiederà all'Assicurato di confermare che l'apparato sia acceso ed alimentato (cioè collegato tramite cavi alla corrente elettrica o dotato di batterie cariche) e che non ci siano in corso interruzioni di fornitura di energia elettrica, ovvero che il problema rilevato dall'Assicurato non sia dovuto al fatto che l'Apparato non è alimentato correttamente.

Se le verifiche della Centrale Operativa non sono sufficienti a risolvere il problema, l'Assicurato verrà trasferito telefonicamente alla Piattaforma Digitale che fornirà l'Assistenza da remoto, supportando l'Assicurato nella risoluzione del malfunzionamento, via telefono, chat, mail o avvalendosi eventualmente anche di cobrowsing

o videobrowsing per intervenire direttamente sul dispositivo. A tal fine, verrà inviato all'Assicurato (via mail o sms) un link da cui poter scaricare il software che permetta l'accesso in remoto all'Apparato Digitale malfunzionante. Qualora anche l'Assistenza da remoto sia inconcludente o l'Assicurato non riesca a fornire all'operatore della Piattaforma Digitale il supporto minimo necessario a concludere positivamente l'operazione di ripristino e riconfigurazione dell'Apparato Digitale, la Piattaforma Digitale, in accordo con la Centrale Operativa, invierà presso il domicilio dell'Assicurato un tecnico specializzato (Assistenza tecnica al domicilio). L'Impresa terrà a proprio carico il costo dell'uscita e della manodopera del tecnico specializzato, mentre i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione restano a carico dell'Assicurato.

Art. 2.2.2. Ripristino dell'operatività della Rete Domestica (Apparato Digitale "Home")

Qualora l'Assicurato a causa di malfunzionamento della propria Rete Domestica necessiti di aiuto per ripristinare la connessione e riconfigurare la propria rete internet, potrà contattare la Centrale Operativa che prenderà in carico la richiesta con l'obiettivo di identificare il tipo di problema. In questa fase preliminare, la Centrale Operativa effettuerà con l'Assicurato un controllo generale su alcune funzionalità di base necessarie al corretto funzionamento dell'Apparato, attraverso semplici domande o brevi test. Dopo avere avuto conferma che l'Assicurato si trova in prossimità del dispositivo per il quale chiede supporto, la Centrale Operativa chiederà all'Assicurato di confermare che il dispositivo sia acceso ed alimentato (cioè collegato tramite cavi alla corrente elettrica o dotato di batterie cariche), che sia presente una connessione internet attiva e che non ci siano in corso interruzioni di fornitura di energia elettrica, ovvero che il problema rilevato dall'Assicurato non sia dovuto al fatto che il dispositivo non è alimentato correttamente.

Se le verifiche della Centrale Operativa non fossero sufficienti a risolvere il problema, l'Assicurato verrà trasferito telefonicamente alla Piattaforma Digitale che fornirà l'Assistenza da remoto, supportando l'Assicurato nel ripristino e riconfigurazione della rete internet, via telefono, chat, mail o avvalendosi eventualmente anche di cobrowsing o videobrowsing per in-

tervenire direttamente sul dispositivo. A tal fine, verrà inviato all'Assicurato (via mail o sms) un link da cui poter scaricare il software che permetta l'accesso in remoto allo scopo di ripristinare il funzionamento della Rete Domestica. Qualora anche l'Assistenza da remoto sia inconcludente o l'Assicurato non riesca a fornire all'operatore della Piattaforma Digitale il supporto minimo necessario a concludere positivamente l'operazione di ripristino e riconfigurazione della rete internet, la Piattaforma Digitale in accordo con la Centrale Operativa invierà presso l'Assicurato un tecnico specializzato (Assistenza tecnica al domicilio).

L'impresa terrà a proprio carico il costo dell'uscita e della manodopera del tecnico specializzato, mentre i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione restano a carico dell'Assicurato. L'assicurato si impegna e si rende disponibile e a collaborare con la Centrale Operativa per verificare in modo preliminare che il problema di malfunzionamento non sia dovuto ad Apparato Digitale rotto a causa di danno accidentale, a mancanza di elementi hardware essenziali (ad esempio cavi), a mancanza di connessione internet o ad interruzione di fornitura elettrica, (problemi che andranno risolti dall'Assicurato con il proprio gestore).

Se il tecnico specializzato, in fase di Assistenza vera e propria, rilevasse in modo chiaro che il problema di malfunzionamento è dovuto a una delle cause sopra elencate e non rilevate per mancanza di collaborazione/ segnalazione da parte dell'assicurato, il costo del servizio di Assistenza tecnica a domicilio verrà interamente addebitato all'Assicurato.

Art. 2.2.3 Intervento a seguito di virus sull'Apparato Digitale "Home"

In caso di malfunzionamento imputabile a un virus o malware, qualora l'Assicurato necessiti di supporto alla rimozione dello stesso, e alla eventuale installazione di programmi antivirus, potrà contattare la Centrale Operativa che prenderà in carico la richiesta con l'obiettivo di identificare il tipo di problema.

In questa prima fase, avuta conferma che l'Assicurato sia in prossimità del dispositivo per il quale chiede supporto, verranno eseguiti dalla Centrale Operativa alcuni controlli basilari propedeutici all'assistenza vera e propria.

L'Assicurato verrà quindi trasferito telefonicamente alla Piattaforma Digitale che fornirà l'Assistenza da remoto, supportando l'Assicurato nella rimozione del virus e alla eventuale installazione di programmi antivirus, via telefono, chat, mail o avvalendosi eventualmente anche di cobrowsing o videobrowsing per intervenire direttamente sul dispositivo. A tal fine, verrà inviato all'Assicurato (via mail o sms) un link da cui poter scaricare il software che permetta l'accesso in remoto all'Apparato Digitale malfunzionante.

Qualora l'Assicurato non usufruisca di una o più prestazioni di assistenza, l'Impresa non sarà tenuta a fornire indennizzi o prestazioni alternative di alcun genere a titolo di compensazione.

Art. 2.2.4 Obblighi in caso di sinistro assistenza digitale device fissi

In caso di sinistro l'Assicurato, o chi agisce in sua vece, dovrà contattare la Centrale Operativa ai seguenti numeri:

**Numero Verde 800 766166
Tel. 06 4211 5250**

La Centrale Operativa è a disposizione dalle 9 alle 20 dal lunedì al venerdì dei giorni feriali e il sabato dalle 9 alle 13, per fornire immediatamente assistenza.

Inoltre, dovrà qualificarsi come **"Assicurato QUIXA"** e comunicare:

1. tipo di intervento richiesto;
 2. nome e cognome;
 3. recapito telefonico;
 4. eventuali informazioni utili all'esecuzione della prestazione richiesta.
- La denuncia dovrà essere effettuata prima possibile e, in ogni caso, non oltre i 3 (tre) giorni successivi. L'inosservanza dei suddetti termini può compromettere il diritto alla prestazione.

A parziale deroga resta inteso che qualora la persona fisica titolare dei diritti derivanti dal contratto sia nell'oggettiva e comprovata impossibilità di denunciare il sinistro entro i termini previsti potrà farlo non appena ne sarà in grado.

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);
- 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) 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*.



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