



**FASTWEB**



## ***Assistenza casa***

# **Assicurazione Assistenza abitazione Set Informativo**

Data Edizione **26/04/2023**

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.

<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 CONTRATTUALI</b>	Pag 1 di 5
<b>GLOSSARIO</b>	Pag 1 di 5
<b>CAPITOLO 1</b>	
<b>CONDIZIONI GENERALI APPLICATE AL CONTRATTO</b>	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
<b>CAPITOLO 2</b>	
<b>PRESTAZIONI GARANTITE</b>	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
<b>INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DATI PERSONALI</b>	Pag 4 di 8
<b>INFORMATIVA SULL'USO DELLE TECNICHE DI COMUNICAZIONE A DISTANZA PER LE INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI E LA GESTIONE DEI CONTRATTI ASSICURATIVI</b>	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 26/04/2023

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 26/04/2023

**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](http://www.quixa.it) - PEC: [quixa.assicurazioni@legalmail.it](mailto: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 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**.

Il patrimonio netto di QUIXA Assicurazioni S.p.A., riferito all'ultimo bilancio approvato (esercizio 2021), ammonta a € 109,2 milioni di cui € 107,6 milioni di capitale sociale interamente versato e € 1,6 milioni di riserve patrimoniali, compreso il risultato di esercizio. Il solvency ratio al 31 dicembre 2021, 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 161%. 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 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:

<b>Ricerca e invio di un idraulico</b>	La Centrale Operativa, invierà presso la tua abitazione un idraulico convenzionato in caso di: <ul style="list-style-type: none"><li>- allagamento o infiltrazione in seguito a rottura, otturazione, guasto delle tubature installate nei muri e nei pavimenti dell'impianto idraulico;</li><li>- mancanza totale di acqua non dovuta a temporanea sospensione della distribuzione;</li><li>- mancato scarico delle acque nere degli impianti igienico-sanitari.</li></ul>
<b>Ricerca ed invio di un elettricista</b>	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.
<b>Ricerca ed invio di un fabbro/ Falegname</b>	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"><li>- furto o tentato furto;</li><li>- smarrimento/rottura delle chiavi o guasto della serratura.</li></ul>
<b>Ricerca ed invio di un vetraio/ serrandista</b>	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.
<b>Ricerca ed invio di un termoidraulico</b>	La Centrale Operativa in caso di blocco della caldaia, dello scaldabagno o del boiler, provvederà ad inviarti un tecnico convenzionato per ripristinare il funzionamento.
<b>Ripristino dell'abitabilità</b>	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:

<b>Prelievo campioni</b>	In caso di malfunzionamento accidentale dei device fissi presenti nella tua abitazione, la Centrale Operativa, effettuerà interventi di: <ul style="list-style-type: none"><li>- ripristino dell'operatività dell'Apparato Digitale dell'abitazione;</li><li>- ripristino dell'operatività della Rete Domestica internet</li><li>- rimozione e installazione sull'Apparato Digitale di un programma antivirus in caso di malfunzionamento imputabile ad un virus o malware.</li></ul>
--------------------------	---



## Che cosa non è assicurato?

### ESCLUSIONI APPLICABILI A TUTTE LE PRESTAZIONI

<b>Rischi esclusi</b>	<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:

<b>Ricerca e invio di un idraulico</b>	<p>Sono esclusi dalla prestazione gli interventi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- su elettrodomestici (lavatrici, lavastoviglie e simili) o su tubature e rubinetterie ad essi collegate e danneggiate dal loro utilizzo;</li> <li>- in caso di condominio, sull'impianto idraulico generale dell'edificio in cui è situata l'abitazione assicurata;</li> <li>- richiesti a seguito di infiltrazioni, rigurgiti, straripamenti, causati da incuria o lavori ai pozzi neri o di ordinaria manutenzione;</li> <li>- per danni causati dal gelo.</li> </ul> <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>
<b>Ricerca ed invio di un elettricista</b>	<p>Sono esclusi dalla prestazione gli interventi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- in caso di condominio, sul cavo di alimentazione generale dell'edificio in cui è situata l'abitazione assicurata;</li> <li>- richiesti a seguito di interruzione della fornitura di energia elettrica da parte dell'Ente erogatore;</li> <li>- a timers o apparecchiature similari;</li> <li>- per corto circuito provocato da falsi contatti causati dall'Assicurato.</li> </ul> <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>
<b>Ricerca ed invio di un fabbro/falegname</b>	<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>
<b>Ricerca ed invio di un vetraio/serrandista</b>	<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>
<b>Ricerca ed invio di un termoidraulico</b>	<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>
<b>Ricerca dell'abitabilità</b>	<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?

<b>Cosa fare in caso di sinistro?</b>	<p><b>Denuncia di sinistro:</b> 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: <b>800.766.166</b> per chiamate dall'Italia. Numero + <b>39.06.42.11.52.50</b> 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><b>Assistenza diretta\in convenzione:</b> sono previste prestazioni di assistenza fornite direttamente all'assicurato da enti/strutture convenzionate con Axa Assistance.</p> <p><b>Gestione da parte di altre imprese:</b> La gestione dei servizi di Assistenza è stata affidata da <i>quixa</i> a: <b>Axa Assistance - Inter Partner Assistance S.A</b> Rappresentanza Generale per l'Italia - Via Carlo Pesenti, 121 - 00156 ROMA.</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 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.
<b>Rimborso</b>	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nell'analoga Sezione del DIP Danni.



## Quando comincia la copertura e quando finisce?

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



## Come posso disdire la polizza?

<b>Ripensamento dopo la stipulazione</b>	Non applicabile
<b>Risoluzione</b>	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?

<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). L'impresa 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 <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 26/04/2023

### 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.

- 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."

### Art. 1.4 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;

## 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.

QUIXA Assicurazioni S.p.A. (di seguito, alternativamente, "QUIXA" o la "Compagnia"), nella propria qualità di Titolare del Trattamento dei Dati Personali, rispetta tutti i soggetti con cui entra in contatto. Per tale motivo, tratta con cura i Dati Personali a riferibili a ciascun interessato<sup>1</sup> (di seguito, alternativamente, "Dati Comuni", quali - ad esempio - Dati identificativi e di contatto), che utilizza per lo svolgimento delle proprie attività e che possono essere forniti direttamente dai soggetti interessati, reperiti da Terze Parti, ovvero acquisiti consultando apposite Banche Dati, Elenchi e Registri legittimamente accessibili. A conferma di tale impegno, nonché per dare esecuzione alle norme che tutelano il Trattamento dei Dati Personali, la Compagnia provvede a fornire - con la presente apposita Informativa - le necessarie informazioni essenziali che permettono di esercitare in modo agevole e consapevole i diritti previsti dalla vigente normativa applicabile in materia<sup>2</sup>.

Ai sensi della vigente normativa in materia di protezione Dati Personali, nonché nel quadro del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al Trattamento dei Dati Personali, nonché alla libera circolazione di tali Dati)<sup>3</sup>, in relazione ai Dati Personali che riguardano una persona fisica identificata o identificabile<sup>4</sup> e che formeranno oggetto di Trattamento, informiamo che, per fornire al soggetto interessato i servizi e/o i prodotti assicurativi richiesti, la Compagnia deve poter disporre di Dati Personali che riguardano il soggetto di riferimento, raccolti direttamente presso lo stesso, ovvero presso altri soggetti quali - ad esempio - operatori assicurativi, gestori di banche Dati legittimamente utilizzabili ed organismi associativi e consortili propri del settore assicurativo.

### 1. Trattamento dei Dati Personali per Finalità Assicurative<sup>5</sup>

Per svolgere adeguatamente le attività necessarie alla gestione del rapporto assicurativo, QUIXA Assicurazioni S.p.A. ha la necessità di disporre dei Dati Personali riferiti all'interessato (già acquisiti dalla Compagnia stessa, forniti direttamente dall'interessato, ovvero reperiti presso altri soggetti terzi<sup>6</sup>, anche mediante la consultazione di apposite Banche Dati legittimamente consultabili o attraverso il dispositivo di *BlackBox*, nonché Dati Personali ancora da acquisire, alcuni debbono essere necessariamente forniti per adempiere a specifici obblighi di legge<sup>7</sup>), e - a tal fine - si trova nella necessità di trattarli nel quadro dello specifico rapporto assicurativo.

In tale ambito, tratteremo i Dati Personali dell'interessato di riferimento per fornire servizi e/o prodotti assicurativi della Compagnia nell'ambito, a titolo esemplificativo e non esaustivo, delle seguenti attività:

- i. 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;
- ii. riassicurazione e coassicurazione;
- iii. prevenzione ed individuazione delle frodi assicurative e relative azioni legali conseguenti; esercizio o difesa di diritti dell'assicurazione;
- iv. adempimento di altri specifici obblighi di legge o contrattuali;
- v. analisi di nuovi mercati assicurativi o prodotti o servizi;
- vi. gestione e controllo interno;
- vii. 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 per-

- correnza, i Dati di profilazione, la tipologia di percorso, le collisioni e/o incidenti, le accelerazioni e le decelerazioni, la velocità, i comportamenti di guida, nonché i Dati raccolti dalla *BlackBox* prima dell'elaborazione - ossia i cc.dd. "Dati grezzi");
- viii. valutazione inerente eventuali finanziamenti per il pagamento del premio e/o il frazionamento del premio stesso, attraverso informazioni sull'affidabilità creditizia (c.d. *Credit Scoring*), basata su Dati dell'interessato ed informazioni pubbliche allo stesso riferibili (tra cui - ad esempio - presenza di eventi negativi, quali protesti o fallimenti sul soggetto valutato e sulle persone giuridiche ad esso collegate in base ai Dati camerali quali carica sociale o partecipazioni). Tali informazioni possono essere elaborate anche da un soggetto terzo (che opera in qualità di Titolare autonomo o Responsabile del Trattamento dei Dati Personali sottesi al merito creditizio) per determinare, attraverso attività di profilazione, un indicatore di rischio creditizio dell'interessato;
  - ix. attività antifrode con *screening* delle informazioni pubbliche, tra cui quelle raccolte tramite siti *web* e *social media*;
  - x. utilizzo dei dati raccolti tramite la *BlackBox*<sup>8</sup> necessari per dare esecuzione a specifici servizi assicurativi che, per puntuale previsione contrattuale, possono comportare anche l'attribuzione automatica di specifici profili che permettono di definire una tariffa personalizzata (quali, a 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, nonché i Dati raccolti dalla *BlackBox* prima dell'elaborazione - ossia i cc.dd. "Dati grezzi");
  - xi. utilizzo dei Dati in forma anonima per attività di analisi e statistiche di mercato.

I Dati Personali forniti potranno essere utilizzati confrontandoli ed arricchendoli mediante la consultazione di Banche Dati legittimamente accessibili - a titolo meramente esemplificativo, i sistemi di informazioni creditizie - utili per verificare il possesso di requisiti specifici richiesti dalla Compagnia per l'accesso ad agevolazioni e vantaggi, quali la rateizzazione del premio. A tali fini, non è richiesto all'interessato il Consenso per il Trattamento dei Dati Personali strettamente necessari per la fornitura dei suddetti servizi e/o prodotti assicurativi e/o prestazioni da parte di QUIXA e/o di Terze Parti a cui tali Dati saranno comunicati<sup>9</sup>.

Si precisa, inoltre, che non è richiesto il Consenso per il Trattamento dei Dati telematici raccolti attraverso la c.d. *BlackBox*, nel caso in cui il Trattamento degli stessi Dati risulti necessario per la conclusione o l'esecuzione del contratto tra l'interessato e la Compagnia, ovvero nell'ipotesi in cui le condizioni generali di polizza prevedano l'utilizzo di tale strumento anche per la gestione del rapporto contrattuale. L'adesione a tale tipologia di contratto comporta quindi la necessità di trattare i Dati raccolti tramite la c.d. *BlackBox* per poter dare esecuzione al contratto richiesto dall'interessato. Resta inteso che, nell'ambito di tale Trattamento, i Dati telematici (quali le informazioni sui Movimenti e la Localizzazione del Veicolo, i Comportamenti di Guida e i cc.dd. "Dati grezzi") sono necessari per dare esecuzione ai servizi assicurativi, che prevedono anche l'attribuzione automatica di specifici profili al fine di definire una tariffa personalizzata. Inoltre, tale tipologia di contratto comporta un processo decisionale automatizzato finalizzato alla determinazione dello sconto / premio applicabile (determinato sulla base - a titolo esemplificativo e non esaustivo - del numero di chilometri percorsi rilevati attraverso la c.d. *BlackBox* o sulla base del profilo del comportamento di guida dell'interessato). L'adesione a tale tipo di contratto comporta quindi la necessità di procedere ad una profilazione, in relazione ad esempio al comportamento di guida. Il processo decisionale automatizzato connesso, secondo il tipo di contratto, alla percorrenza chilometrica e/o alla profilazione, permette l'attribuzione automatica

1 Dove, per "Dato Personale", s'intende - ex art. 4 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 - « [...] qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile ("interessato"); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale ».

2 Qualora i Dati Personali si riferiscano a soggetti minori di età sui quali l'interessato eserciti la responsabilità genitoriale o la tutela legale, ovvero a familiari / congiunti per l'esecuzione di prestazioni assicurative (quali, ad esempio, polizze collettive), le presenti informazioni e le dichiarazioni di volontà formulate rispetto alle richieste di Consenso si intendono riferite altresì ai Trattamenti di tali ultimi Dati Personali.

3 E che abroga la direttiva 95/46/CE.

4 Ex co.1 dell'art. 4 del GDPR, « [...] si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale ».

5 La "Finalità Assicurativa" richiede che i dati siano trattati necessariamente per: 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 ed utilizzo a fini tariffari dei Dati raccolti.

6 Quali, ad esempio: altri soggetti inerenti al rapporto che riguarda l'Interessato (contraenti di assicurazioni in cui risulti assicurato, beneficiario, coobbligati, ecc.); altri operatori assicurativi (quali agenti, *broker* di assicurazione, imprese di assicurazione ecc.); soggetti che, per soddisfare le Sue richieste (quali una copertura assicurativa, la liquidazione di un sinistro ecc.), forniscono informazioni creditizie e commerciali; organismi associativi e consortili propri del settore assicurativo, nonché eventuali ulteriori soggetti pubblici.

7 Ad esempio, ai sensi della normativa contro il riciclaggio.

8 Laddove l'Utente Interessato abbia aderito alla relativa garanzia che preveda il Servizio di riferimento.

9 I dati possono essere 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 e riassicuratori; agenti, subagenti, mediatori di assicurazione e di riassicurazione, produttori, ed altri canali di acquisizione di contratti di assicurazione quali banche, società di gestione del risparmio, SIM; legali; periti; società specializzate per informazione e promozione commerciale, per ricerche di mercato e per indagini sulla qualità dei servizi; società di informazione clienti; società di servizi per il quietanzamento; società di servizi di usianaffidati; la gestione e liquidazione dei pagamenti dei sinistri, tra cui centrale operativa di assistenza, società di consulenza per tutela giudiziaria, clinica convenzionata; 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 di informazione commerciale per i rischi finanziari; società di servizi per il controllo delle frodi; società di recupero crediti; organismi associativi (ANIA); consortili propri del settore assicurativo (VASS) Ministero dell'Industria, del commercio e dell'Artigianato, CONSAP, UCI, commissione di vigilanza sui fondi pensione, Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale ed altre banche Dati nei confronti delle quali la comunicazione dei Dati è obbligatoria.



di una tariffa più aderente al comportamento di guida del singolo interessato, oltre che ad eventuali caratteristiche del territorio e/o della situazione meteorologica. La profilazione e decisione automatizzata comporta che una guida virtuosa possa determinare benefici sull'importo del premio, determinati per mezzo di parametri oggettivi rilevati attraverso la *BlackBox*.

Il Consenso dell'interessato è richiesto per il Trattamento delle cc.dd. Categorie Particolari di Dati Personali<sup>10</sup> (di seguito indicati altresì come "Dati Sensibili"), l'utilizzo dei quali è strettamente inerente alla fornitura dei servizi e/o prodotti assicurativi, nonché delle relative eventuali prestazioni sottostanti. Inoltre, esclusivamente per le finalità ivi indicate, e sempre limitatamente a quanto di stretta competenza in relazione allo specifico rapporto intercorrente tra l'interessato e la Compagnia, i Dati Personali possono o debbono essere comunicati ad altri soggetti del settore assicurativo o di natura pubblica i quali operano - in Italia o all'estero - come autonomi Titolari del Trattamento o Responsabili del Trattamento dei Dati Personali appositamente designati / nominati dalla Compagnia, rientranti nella la c.d. "Catena Assicurativa"<sup>11</sup>, in parte anche con funzioni meramente organizzative. Il Consenso che QUIXA chiede di prestare concerne, pertanto, altresì gli specifici Trattamenti e le comunicazioni previste all'interno della c.d. "Catena Assicurativa", effettuati dai soggetti ivi menzionati. Si precisa che, senza i cc.dd. "Dati Sensibili" dell'interessato, la Compagnia non è in grado di fornire le prestazioni, i servizi e/o i prodotti assicurativi citati. Quindi, in relazione a questa specifica finalità, il suo Consenso è il presupposto necessario per lo svolgimento del rapporto assicurativo.

La Compagnia si avvale, inoltre, della facoltà di utilizzare i Dati di recapito ricevuti dall'interessato per inviare comunicazioni di servizio, strumentali ed utili al miglioramento della gestione del rapporto assicurativo nel quadro dei servizi al cliente e della verifica della qualità dei servizi stessi. In mancanza dei Dati di recapito dell'interessato, non sarà possibile per QUIXA contattarla tempestivamente per fornirle informazioni utili in relazione al rapporto contrattuale, nonché altre comunicazioni di servizio. L'adesione a processi diretti di sottoscrizione di polizze assicurative (tramite il sito *web* della Compagnia o attraverso il canale telefonico) e/o di alcune fasi della gestione del rapporto precontrattuale comporta un processo decisionale automatizzato, finalizzato alla gestione automatica della richiesta di copertura assicurativa ed all'attribuzione automatica della tariffa più aderente alle esigenze del singolo interessato. Ciò consente di velocizzare il processo di sottoscrizione della polizza e di adottare decisioni coerenti con le concrete caratteristiche del singolo soggetto, e non solo sulla base delle analisi statistiche generali.

Per la Finalità Assicurativa ivi descritta, in tutte le sue ampie esemplificazioni, la Base Giuridica che legittima il Trattamento è - in ogni caso - la necessità di disporre di Dati Personali per l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte, ovvero all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato stesso. Ulteriore Base Giuridica che legittima l'utilizzo dei Dati Personali per tale finalità si sostanzia nella necessità di disporre di Dati Personali per adempiere ad un obbligo legale al quale il Titolare del Trattamento è soggetto. Infine, il Trattamento è necessario per il perseguimento del Legittimo Interesse del Titolare del Trattamento a svolgere l'attività assicurativa, incluse le attività di studio statistico, l'esaminazione atta ad individuare e gestire eventuali possibili comportamenti fraudolenti e illeciti, nonché l'invio di comunicazioni di servizio strumentali ed utili al miglioramento della gestione del rapporto assicurativo stesso.

Per maggiori informazioni sul Legittimo Interesse ed il Bilanciamento con i Diritti e le Libertà dell'Interessato, è sempre possibile contattare il Titolare, c.a. *Data Protection Officer* (D.P.O.), agli appositi canali di contatto previsti<sup>12</sup>.

## 2. Modalità di utilizzo dei Dati Personali

I Dati Personali dell'interessato sono trattati<sup>13</sup> da QUIXA - nella propria qualità di Titolare del Trattamento - solo con modalità strettamente necessarie per fornire le prestazioni, i servizi e/o i prodotti assicurativi richiesti o previsti in favore del soggetto stesso, utilizzando modalità manuali ed automatizzate, ivi comprese tecniche comunemente usate in ambito di *data science* nel rispetto del principio di minimizzazione. Sono utilizzate le medesime modalità e procedure anche quando i Dati vengono comunicati per gli stessi fini ai soggetti già indicati nella presente Informativa, i quali - a propria volta - sono impegnati a trattarli usando solo modalità e procedure strettamente necessarie per le specifiche finalità indicate nella presente Informativa.

## 3. Destinatari dei Dati Personali (a chi e dove sono comunicati i Dati)

In QUIXA, i Dati sono trattati da dipendenti e collaboratori nell'ambito delle rispettive funzioni ed 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 Personali possono venire comunicati.

In particolare, secondo il particolare rapporto assicurativo, i Dati possono essere comunicati a taluni dei seguenti soggetti:

- i. Assicuratori, Coassicuratori e Riassicuratori; Agenti, Subagenti, Mediatori di Assicurazione e di Riassicurazione, Produttori ed altri canali di acquisizione e gestione di contratti di assicurazione; Banche; Legali; Periti; Medici; Autofficine; Centri di Demolizione di Autoveicoli;
- ii. 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, cliniche 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 possono verificare 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;
- iii. società del Gruppo a cui appartiene la Compagnia (controllanti, controllate o collegate, anche indirettamente, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge) anche per finalità amministrativo-contabili e Cassa Assistenza Assicurazioni AXA per finalità assistenziali e di servizio;
- iv. società *Partner*, autonome Titolari del Trattamento:
  - a. se applicabile al singolo prodotto, per la fornitura di garanzie e servizi connessi e strumentali all'esecuzione del contratto assicurativo (quali, ad esempio, prevenzione rischi *cyber*; servizio di antifurto; ecc.);
  - b. per attività di studio statistico sulla base 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);
- v. ANIA (Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici); organismi associativi e consortili propri del settore assicurativo; IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni); nonché altri soggetti, quali: UIC (Ufficio Italiano dei Cambi); Casellario Centrale Infortuni; Ministero delle infrastrutture - Motorizzazione civile e dei trasporti in concessione; CONSOB (Commissione Nazionale per le Società e la Borsa); Ministero del lavoro e della previdenza sociale; Enti gestori di assicurazioni sociali obbligatorie, quali INPS, INPDAI, 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 si prevede l'ingaggio di soggetti di fiducia della Compagnia - operanti talvolta anche al di fuori dell'Unione Europea (e.g. India) - che svolgono, per conto di QUIXA, 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 (cc.dd. BCR - *Binding Corporate Rules*) per i trasferimenti all'interno del Gruppo AXA, l'applicazione di clausole contrattuali *standard* definite dalla Commissione Europea per i trasferimenti verso società non appartenenti al Gruppo AXA, ovvero 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 riservatezza. Questi soggetti, a tutela dell'Interessato, svolgeranno la funzione di Responsabile o di Incaricato del Trattamento dei Dati Personali oppure, ove la legge lo consenta, operano come distinti Titolari del Trattamento. Il Consenso che chiediamo riguarda pertanto anche l'attività di tali ultimi soggetti. I Dati Personali degli Interessati saranno utilizzati solo con modalità e procedure strettamente necessarie per effettuare le attività suddette, e non verranno in alcun caso diffusi.

<sup>10</sup> 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 [...] 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 ».

<sup>11</sup> La c.d. "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/o all'estero) i quali cooperano nel gestire un medesimo rischio assicurativo. Tra tali soggetti rientrano (a titolo esemplificativo e non esaustivo): le Società del Gruppo (controllanti, controllate e collegate, anche indirettamente); altri assicuratori e/o 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; Autofficine; Enti Pubblici o Associazioni di Categoria. 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 determinate condizioni, terzi danneggiati), taluni dei quali possono non entrare direttamente in contatto con l'assicurazione in sede di conclusione del contratto.

<sup>12</sup> Si veda Par. 7, "Diritti degli Interessati".

<sup>13</sup> Il trattamento può comportare le operazioni di raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione, distruzione di dati; è invece esclusa l'operazione di diffusione di dati.

Per maggiori informazioni sul Legittimo Interesse ed il Bilanciamento con i Diritti e le Libertà dell'Interessato, è sempre possibile contattare il Titolare, c.a. *Data Protection Officer* (D.P.O.), agli appositi canali di contatto previsti<sup>14</sup>.

#### **4. Tempi di Conservazione dei Dati Personali**

I Dati Personali vengono conservati per tutto il tempo necessario alla gestione del rapporto con l'interessato, in accordo a quanto previsto dalla normativa vigente, fermo restando che - decorsi 10 (dieci) anni dalla cessazione del rapporto con il cliente - si procede alla cancellazione dei Dati stessi.

#### **5. Diritti degli Interessati**

Ogni Interessato ha il diritto di conoscere chi sono i Responsabili del Trattamento nonché i Soggetti Terzi a cui il Titolare comunica i Dati Personali, ad accedere ai Dati Personali ad esso riferiti / riferibili, all'ag-

giornamento dei Dati stessi, nonché ad integrare, rettificare o cancellare i propri Dati Personali, a chiederne la limitazione, ad opporsi al Trattamento dei Dati Personali nei casi previsti dalla Legge, a richiedere la portabilità, a far valere il diritto all'oblio e, per il processo di decisione automatizzata, ad ottenere l'intervento umano da parte del Titolare del Trattamento, ad esprimere la propria opinione e contestare la decisione. Per l'esercizio dei diritti previsti in capo a tali Soggetti, l'Interessato può rivolgersi a QUIXA Assicurazioni S.p.A., c.a. *Data Protection Officer* (D.P.O.), Casella Postale n. 427, C.A.P. 20123 Milano (MI) - E-mail: [centro-competenzaprivacy@quixa.it](mailto:centro-competenzaprivacy@quixa.it). Inoltre, l'Interessato 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) 06696771; [protocollo@pec.gpdp.it](mailto:protocollo@pec.gpdp.it).

Per qualsiasi eventuale ulteriore informazione, si invita a visitare l'apposita sezione *Privacy* del sito *web* della Compagnia.

Per qualsiasi eventuale ulteriore informazione, si invita a visitare l'apposita sezione *Privacy* del sito *web* della Compagnia.

<sup>14</sup> Si veda Par. 7, "Diritti degli Interessati".



## 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*.



**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