



ASSISTENZA ABITAZIONE E DIGITALE

NORME CHE REGOLANO I RAPPORTI CON L'ASSICURATO

ART. 1. DICHIARAZIONI RELATIVE ALLE CIRCOSTANZE DEL RISCHIO

Le dichiarazioni inesatte o le reticenze della Contraente e dell'Assicurato relative a circostanze che influiscono sulla valutazione del rischio possono comportare la perdita totale o parziale del diritto all'indennizzo, nonché la stessa cessazione dell'Assicurazione, ai sensi degli artt.1892, 1893 e 1894 e 1898 C.C..

ART. 2. ALTRE ASSICURAZIONI

L'Assicurato, a parziale deroga di quanto disposto dall'art.1910 C.C. è esonerato dalla preventiva comunicazione dell'esistenza o della successiva stipulazione di altre assicurazioni per gli stessi rischi. In caso di sinistro, l'Assicurato deve tuttavia darne avviso per iscritto a tutti gli assicuratori, indicando a ciascuno il nome degli altri a norma del terzo comma dell'art.1910 C.C..

In caso di attivazione di altra compagnia, le prestazioni e le garanzie previste nel contratto saranno operanti, entro i limiti indicati, quale rimborso all'Assicurato degli eventuali maggiori importi addebitati all'Assicurato stesso dalla compagnia che ha erogato la prestazione o la garanzia superando il proprio massimale.

ART. 3. EFFICACIA E DURATA DELLE SINGOLE ADESIONI

La copertura assicurativa ha una durata di 12 mesi dalla data di messa in copertura.

ART. 4. RINVIO ALLE NORME DI LEGGE – FORMA DEL CONTRATTO

Per tutto quanto non è qui diversamente regolato, valgono le norme della legge italiana. Tutte le controversie sono soggette alla giurisdizione italiana. La forma del contratto è quella scritta, ogni modifica o variazione deve avere la medesima forma e deve essere sottoscritta dalle Parti.

ART. 5. LIMITI DI ESPOSIZIONE E LORO SUPERAMENTO

I massimali previsti per le Prestazioni e Garanzie qui di seguito riportate si intendono al lordo di qualsiasi imposta od altro onere stabilito per legge. Le eventuali spese sostenute direttamente dall'Assicurato per una prestazione saranno rimborsate, previa presentazione di validi giustificativi (fatture, ricevute fiscali), esclusivamente se contemplate e preventivamente autorizzate dalla Società, fatte salve le eventuali esclusioni e/o franchigie previste. Nel caso in cui la prestazione erogata dalla Centrale Operativa preveda dei costi extra o superiori ai limiti di rimborso che restano a carico dell'Assicurato, la Società è tenuta preventivamente a quantificare tali costi, che verranno saldati direttamente dall'Assicurato.

ART. 6. MANCATO UTILIZZO DELLE PRESTAZIONI E LIMITI DI RESPONSABILITÀ

In caso di Prestazioni o Garanzie non usufruite o usufruite solo parzialmente per scelta dell'Assicurato o per negligenza di questi, la Società non è tenuta a fornire alcun altro aiuto in alternativa o a titolo di compensazione rispetto a quello offerto.

La Società non assume responsabilità per danni conseguenti ad una sua mancata o ritardata prestazione a causa dell'intervento delle Autorità del paese nel quale è prestata l'assistenza, di forza maggiore o circostanza fortuita ed imprevedibile. La Società non si assume, altresì, alcuna responsabilità per eventuali restrizioni o condizioni particolari stabilite dal fornitore o per i danni da questo provocati.

ART. 7. TERMINE DI PRESCRIZIONE

Il termine di prescrizione dei sinistri relativi alla presente Polizza è di due anni a norma dell'art. 2952 C.C..

ART. 8. ASSICURATI

L'assicurazione si intende valida a favore dell'Assicurato, presente nell'elenco degli aventi diritto.



Inter Partner Assistance S.A.

Compagnia di Assicurazioni e Riassicurazioni

Rappresentanza Generale per l'Italia - Via Carlo Pesenti 121 - 00156 Roma - Tel.06/42118.1

Sede legale Bruxelles - Avenue Louise 166 - Capitale sociale € 130.702.613 interamente versato - 100% AXA Partners Holding S.A.

N. Iscrizione all'Albo Imprese di Assicurazioni e Riassicurazioni I.00014 - Autorizzazione Ministeriale n. 19662 del 19.10.1993

Registro delle Imprese di Roma RM - Numero REA 792129 - Part. I.V.A. 04673941003 - Cod. Fisc. 03420940151



ASSISTENZA ALL'ABITAZIONE – ASSISTENZA DIGITALE

Glossario – Assistenza all'Abitazione

<u>Abitazione:</u>	l'insieme dei locali costituenti l'intero fabbricato unifamiliare oppure una unità immobiliare, destinati a civile abitazione, ove ha il proprio domicilio.
<u>Allagamento:</u>	eccesso o accumulo d'acqua al di fuori di bacini appositamente destinati alla sua raccolta.
<u>Assicurato:</u>	il soggetto il cui interesse è protetto dall'assicurazione.
<u>Assistenza:</u>	l'aiuto tempestivo, in denaro o in natura, fornito all'Assicurato che si trovi in difficoltà a seguito del verificarsi di un sinistro, tramite la Centrale Operativa.
<u>Centrale Operativa:</u>	la struttura organizzativa di INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. – Rappresentanza Generale per l'Italia, Via Carlo Pesenti 121 - 00156 Roma, costituita da risorse umane ed attrezzature, in funzione 24 ore su 24 e tutti i giorni dell'anno, che provvede a garantire il contatto telefonico con l'Assicurato, organizzare gli interventi sul posto ed erogare, le prestazioni di assistenza previste in Polizza.
<u>Contraente:</u>	il soggetto che stipula l'assicurazione.
<u>Domicilio:</u>	il luogo, nel paese di origine, dove l'Assicurato ha stabilito la sede principale dei suoi affari e interessi come risultante da certificato anagrafico.
<u>Esplosione:</u>	lo sviluppo di gas o vapori ad alta temperatura e pressione, dovuto a reazione chimica che si autopropaga con elevata velocità.
<u>Furto:</u>	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.
<u>Incendio:</u>	la combustione, con fiamma, di beni materiali al di fuori di appropriato focolare, che può autoestendersi e propagarsi.
<u>Italia:</u>	il territorio della Repubblica Italiana, la Repubblica di San Marino e lo Stato della Città del Vaticano.
<u>Massimale:</u>	la somma massima, stabilita nella Polizza, garantita dalla Società in caso di sinistro.
<u>Mezzi di chiusura:</u>	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.
<u>Paese di origine:</u>	ai termini della presente Polizza si intende l'Italia;
<u>Polizza:</u>	il documento che prova il contratto di assicurazione.
<u>Premio:</u>	la somma dovuta dal Contraente alla Società.
<u>Residenza:</u>	il luogo, nel paese di origine, dove l'Assicurato ha stabilito la sua dimora come risultante da certificato anagrafico.
<u>Scoppio:</u>	il repentino dirompersi di contenitori per eccesso di pressione interna di fluidi non dovuto ad esplosione.
<u>Sinistro:</u>	il verificarsi dell'evento dannoso, futuro ed incerto, per il quale è prestata l'assicurazione.
<u>Società:</u>	INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. – Rappresentanza Generale per l'Italia, Via Carlo Pesenti 121 - 00156 Roma.

Glossario – Assistenza Digitale

- Apparato Digitale “Home”:** 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. Tale elenco è soggetto ad aggiornamenti/implementazioni legati ad eventuali sviluppi tecnologici che portino alla commercializzazione di nuovi dispositivi elettronici.
- Apparato Digitale “Mobile”:** Apparecchi mobili quali ad esempio computer portatili (netbook, laptop), tablet, phablet, smartphone, smartwatch; di uso privato e di proprietà dell'assicurato. Tale elenco è soggetto ad aggiornamenti/implementazioni legati ad eventuali sviluppi tecnologici che portino alla commercializzazione di nuovi dispositivi elettronici.
- 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. 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.
- Cobrowsing:** Software di assistenza tecnica evoluto che permette all'operatore di prendere possesso dell'apparato del cliente (ad esempio Pc) ed operare direttamente sullo stesso al fine di configurarlo o cambiarne le impostazioni.
- 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.
- 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 fino al bulding, quindi fino al piano terra del palazzo da lì rimangono cavi in rame quindi l'impianto domestico rimane tradizionale), ftth (fibra home, cioè la fibra sostituisce il rame nell'impianto domestico).
- 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.
- Malfunzionamento:** il mancato funzionamento oppure il funzionamento difettoso o inadeguato di un Apparato Digitale “Home” e “Mobile”o della Rete Domestica, che non ne permetta le prestazioni abituali e conformi all'uso previsto dal venditore ma che non sia legato ad un danno accidentale.
- 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 un 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.

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 la fotocamera dello smartphone del cliente per vedere gli apparati, l'impianto o i cavi inquadrati.

ASSISTENZA ALL'ABITAZIONE

Art. 1 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. 2 ASSICURATI

L'assicurazione si intende valida a favore dell'Assicurato, presente nell'elenco degli aventi diritto.

Art. 3 OPERATIVITA' DELLA POLIZZA

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 della Società entro il limite di 3 (tre) sinistri per Assicurato, durante ciascun anno di validità della copertura;
- senza limite di numero di prestazioni nell'ambito del medesimo sinistro;
- entro il limite del massimale previsto per ciascun tipo di prestazione di assistenza.

Per le prestazioni di consulenza o le informazioni, qualora non fosse possibile prestare una pronta risposta, l'Assicurato sarà richiamato entro le successive 48 (quarantotto) ore.

Art. 4 PRESTAZIONI GARANTITE

01 - Invio di un Elettricista in caso di urgenza

Qualora l'Assicurato necessiti di un elettricista in caso di mancanza della corrente elettrica in tutti i locali dell'abitazione a causa di guasti agli interruttori di accensione, impianti di distribuzione interna o prese di corrente non causati da sua imperizia o negligenza, la Centrale Operativa invierà un elettricista convenzionato comunicando preventivamente, su richiesta, la tariffa oraria approssimativa.

La Società terrà a proprio carico il costo dell'uscita e della manodopera entro il **limite di euro 150,00 per sinistro**, mentre i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione restano a carico dell'Assicurato.

Da tale prestazione sono esclusi:

- gli interventi sul cavo di alimentazione generale dell'edificio in cui è situata l'abitazione dell'Assicurato;
- gli interventi richiesti a seguito di interruzione della fornitura di energia elettrica da parte dell'Ente erogatore;
- gli interventi a timer, impianti di allarme o apparecchiature similari;
- gli interventi per corto circuito provocato da falsi contatti causati dall'Assicurato.

02 - Invio di un Idraulico in caso di urgenza

Qualora l'Assicurato necessiti di un idraulico in caso di:

- allagamento o infiltrazione nell'abitazione a seguito di rottura, otturazione o guasto delle tubature fisse dell'impianto idraulico ad essa pertinente;
- mancanza totale di acqua non dovuta a temporanea sospensione della distribuzione;
- mancato scarico delle acque nere degli impianti igienico-sanitari a causa dell'otturazione delle tubature fisse di scarico dell'impianto idraulico;

la Centrale Operativa invierà un idraulico convenzionato comunicando preventivamente, su richiesta, la tariffa oraria approssimativa.

La Società terrà a proprio carico il costo dell'uscita e della manodopera entro il **limite di euro 150,00 per sinistro**, mentre i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione restano a carico dell'Assicurato.

Da tale prestazione sono esclusi:

- gli interventi su apparecchi mobili (lavatrici, lavastoviglie, etc.), su guasti provocati dal loro utilizzo, su tubature o rubinetterie a loro collegate;
 - gli interventi sull'impianto idraulico generale dell'edificio in cui è situata l'abitazione dell'Assicurato;
 - gli interventi richiesti a seguito di infiltrazioni, rigurgiti, straripamenti, causati da incuria o da lavori ai pozzi neri;
- gli interventi per danni causati dal gelo.

03 - Invio di un Termoidraulico

Qualora l'Assicurato necessiti di un termoidraulico, in caso di mancato funzionamento di apparecchiature a gas per il riscaldamento (< 35 kw: caldaia, dello scaldabagno o del boiler) o piano cottura, la Centrale Operativa invierà un termoidraulico o un tecnico gas convenzionato comunicando preventivamente, su richiesta, la tariffa oraria approssimativa.

La Società terrà a proprio carico il costo dell'uscita e della manodopera entro il **limite di euro 150,00 per sinistro**, mentre i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione restano a carico dell'Assicurato. Da tale prestazione sono esclusi tutti gli interventi richiesti a fronte di:

- interruzione della fornitura gas da parte dell'ente erogatore
- guasti delle tubature a monte del contatore.

04 - Invio di un tecnico riparatore elettrodomestici

Qualora l'Assicurato necessiti di un riparatore per guasti a lavatrice, lavastoviglie, frigorifero e congelatore fuori garanzia (ovvero quando sia già scaduto il periodo di efficacia della garanzia del produttore ed il periodo di garanzia legale del venditore) la Centrale Operativa invierà un tecnico riparatore nelle 24 ore successive alla segnalazione.

La Società terrà a proprio carico il costo dell'uscita e della manodopera entro il **limite di euro 150,00 per sinistro**, mentre i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione restano a carico dell'Assicurato.

ASSISTENZA DIGITALE

Art. 5 ESTENSIONE TERRITORIALE

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. 6 OPERATIVITA' DELLA GARANZIA

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 24 ore;
- la copertura decorre dalle ore 24 del 15° giorno successivo a quello di effetto dell'assicurazione, ovvero la data di acquisto della polizza.
- la Società 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
- la Società potrà prendere a carico solo gli interventi di Assistenza in remoto e di Assistenza tecnica a domicilio che vengano effettuati su Apparati Digitali "Mobile" provvisti di regolare licenza.
- la Società prende a carico massimo 2 interventi per anno sugli Apparati Digitali "Mobile" e 2 interventi per anno sugli Apparati Digitali "Home".

Art. 7 OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE

Nei casi previsti ai successivi punti a), b) e c), la Società si obbliga a prestare supporto informatico con le modalità sotto riportate.

a) Ripristino dell'operatività dell'Apparato Digitale "Home" e dell'Apparato Digitale "Mobile"

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 preliminari non sono sufficienti a risolvere il problema, la Centrale Operativa 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 Centrale Operativa il supporto minimo necessario a concludere positivamente l'operazione di ripristino e riconfigurazione dell'Apparato Digitale, la Centrale Operativa, invierà presso il domicilio dell'Assicurato un tecnico specializzato (Assistenza tecnica al domicilio).

La Società 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.

In alternativa all'invio del tecnico specializzato, la Centrale Operativa - a proprio insindacabile giudizio - può organizzare l'invio di un corriere presso il domicilio dell'Assicurato per prelevare l'Apparato Digitale ed effettuare la riparazione in un laboratorio autorizzato. In seguito alla riparazione dell'Apparato Digitale la Centrale Operativa organizza la consegna dello stesso presso l'abitazione dell'Assicurato.

La Società terrà a proprio carico il costo del corriere, mentre i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione restano a carico dell'Assicurato.

b) 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 preliminari non fossero sufficienti a risolvere il problema, la Centrale Operativa 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 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 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 Centrale Operativa il supporto minimo necessario a concludere positivamente l'operazione di ripristino e riconfigurazione della rete internet, Centrale Operativa invierà presso l'Assicurato un tecnico specializzato (Assistenza tecnica al domicilio).

La Società 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.

c) Intervento a seguito di virus (sull' Apparato Digitale "Home" e sull'Apparato Digitale "Mobile")

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.

La Centrale Operativa 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, la Società non sarà tenuta a fornire indennizzi o prestazioni alternative di alcun genere a titolo di compensazione.

ART. 8 ESCLUSIONI RELATIVE ALLA SEZIONE ASSISTENZA ALL'ABITAZIONE

- 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.
- 2) La Società non si assume responsabilità per eventuali restrizioni o condizioni particolari stabilite dai fornitori, nonché per eventuali danni da questi provocati.
- 3) La Società 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 della Società.

Nessun (ri)assicuratore sarà tenuto a fornire una copertura, a pagare un sinistro o a fornire una prestazione a qualsiasi titolo nel caso in cui la fornitura di tale copertura, il pagamento di tale sinistro o la fornitura di tale servizio esponga l'/il (ri)assicuratore ad una qualsiasi sanzione o restrizione in virtù di una risoluzione delle Nazioni Unite o in virtù delle sanzioni, leggi o embarghi commerciali ed economici dell'Unione Europea, del Regno Unito o degli Stati Uniti d'America.

ART. 9. ESCLUSIONI RELATIVE ALLA SEZIONE ASSISTENZA DIGITALE

La Società non è tenuta a fornire prestazioni o indennizzi per tutti i sinistri provocati o dipendenti da:

- mancanza di servizio internet causa disservizio temporaneo o sospensione/limitazione dell'erogazione da parte del gestore per motivi tecnico/amministrativi;
- 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;
- 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);
- 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;
- 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;
- dispositivi brandizzati da gestore telefonico (su cui può intervenire esclusivamente chi eroga il servizio);
- malfunzionamento della rete al di fuori dell'unità abitativa;
- centraline telefoniche, sistemi di videosorveglianza professionali;
- malfunzionamento causato da installazione non effettuata dal fornitore (se prevista o raccomandata dal produttore) o dall'utilizzo di accessori non autorizzati;
- malfunzionamento dovuto a vizi di fabbricazione e i vizi occulti;
- danno accidentale.

Responsabilità

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

COSA FARE IN CASO DI SINISTRO

ART. 10. OBBLIGHI IN CASO DI SINISTRO DI ASSISTENZA ALL'ABITAZIONE

Per ogni richiesta di assistenza l'Assicurato, dovrà contattare al momento dell'insorgere della necessità, e comunque non oltre 3 giorni dal verificarsi del sinistro, la Centrale Operativa della Società al seguente numero telefonico:

06 42115418

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

Inoltre l'Assicurato dovrà presentarsi come "**ASSICURATO GELSIA**" e comunicare:

- cognome e nome;
- luogo dal quale chiama e recapito telefonico al quale essere contattato;
- prestazione richiesta.

Gli interventi di assistenza devono essere di norma disposti direttamente dalla Centrale Operativa, ovvero essere da questa espressamente autorizzati, pena la decadenza del diritto alla prestazione di assistenza.

La Società declina ogni responsabilità per eventuali richieste di assistenza fatte alla Contraente e non inoltrate alla sua Centrale Operativa. Le spese sostenute e non preventivamente autorizzate dalla Centrale Operativa **NON SARANNO RIMBORSATE**.

A parziale deroga, resta inteso che qualora la persona fisica o giuridica, 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. 11. OBBLIGHI IN CASO DI SINISTRO ASSISTENZA DIGITALE

Le prestazioni di Assistenza "Digitale" devono essere richieste, direttamente alla Centrale Operativa nel momento in cui si verifica il sinistro, contattando il seguente numero telefonico:

06 42115418

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.

Per rendere più rapido ed efficace l'intervento, prima di contattare la Centrale Operativa, si invita a raccogliere i seguenti dati:

- prestazione richiesta e indirizzo dell'abitazione;
- numero di polizza;
- cognome e nome dell'Assicurato, suo indirizzo
- telefono e di eventuali fax, eventuale indirizzo e-mail)