

MAWDY

MAPFRE Worldwide Digital Assistance

Assistenza Casa

Condizioni Contrattuali per l'Assicurato

Ultimo aggiornamento:
dicembre 2025

Assicurazione redatta secondo le linee guida "Contratti semplici e chiari" del Tavolo tecnico ANIA - Associazioni Consumatori - Associazioni Intermediari.

MAPFRE ASISTENCIA Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros S.A., autorizzata all'esercizio delle assicurazioni nel territorio della Repubblica Italiana in regime di stabilimento, è iscritta nell'Elenco I allegato all'Albo delle Imprese tenuto dall'IVASS con il n. I.00042, codice IVASS n. D840R, ed appartenente al Gruppo MAPFRE.

© MAPFRE

RISERVATO

INDICE

<u>GLOSSARIO</u>	1 di 11
<u>CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE</u>	
<u>CHE COSA È ASSICURATO</u>	
Art. 1 Oggetto dell'Assicurazione.....	2 di 11
Art. 2 Prestazioni.....	2 di 11
Art. 3 Massimali	4 di 11
<u>ESCLUSIONI/LIMITAZIONI DELLA COPERTURA</u>	
Art. 4 Esclusione di compensazioni alternative.....	4 di 11
Art. 5 Esclusioni generali.....	4 di 11
Art. 6 Esclusioni specifiche	6 di 11
<u>DOVE VALE LA COPERTURA</u>	
Art. 7 Estensione territoriale.....	6 di 11
<u>COSA FARE IN CASO DI SINISTRO</u>	
Art. 8 Modalità per la richiesta di Assistenza – Obblighi in caso di Sinistro	6 di 11
<u>QUANDO E COME PAGARE IL PREMIO</u>	
Art. 9 Pagamento del Premio	7 di 11
<u>QUANDO COMINCIA E QUANDO FINISCE LA COPERTURA</u>	
Art. 10 Decorrenza, durata e cessazione della copertura assicurativa	7 di 11
<u>DISPOSIZIONI CHE REGOLANO L'ASSICURAZIONE</u>	
Art. 11 Polizza a favore del terzo – Assicurazione per conto altrui.....	7 di 11
Art. 12 Diritto di surrogazione	7 di 11
Art. 13 Comunicazioni – Elezione di domicilio	8 di 11
Art. 14 Dichiarazioni relative alle circostanze del Rischio – Aggravamento o diminuzione del Rischio.....	8 di 11
Art. 15 Altre assicurazioni	8 di 11
Art. 16 Cessione dei diritti.....	8 di 11
Art. 17 Prescrizione.....	8 di 11
Art. 18 Rinvio alle norme di legge – Legge applicabile e giurisdizione.....	8 di 11
Art. 19 Foro competente.....	8 di 11
Art. 20 Reclami, Arbitro Assicurativo e sistemi alternativi di risoluzione delle controversie	9 di 11
Art. 21 Clausola Broker	9 di 11
<u>INFORMATIVA RELATIVA ALLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI</u>	10 di 11

CONDIZIONI CONTRATTUALI PER L'ASSICURATO

POLIZZA ASSISTENZA CASA N. R18ACA1000251

GLOSSARIO

Assicurato: la persona fisica domiciliata in Italia o la persona giuridica in possesso di Partita IVA con sede in Italia, il cui interesse è coperto dall'Assicurazione; in particolare il cliente in bassa tensione, ad esclusione dei condomini, che usufruisce presso il Locale della fornitura di energia elettrica e di gas del Contraente e che ha ricevuto da parte del Contraente l'omaggio in forma gratuita della copertura assicurativa di cui alla presente Assicurazione.

Assicuratore/MAPFRE ASISTENCIA: MAPFRE ASISTENCIA, Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros, S.A., con sede legale in Spagna, c/o Carretera de Pozuelo nº 52, 28222 Majadahonda, e sede secondaria in Italia in Strada Trossi, n. 66 – 13871 Verrone (BI), Codice Fiscale e Partita IVA 02114590025, R.E.A. BI – 181194.

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

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

Carenza: il periodo di tempo che intercorre fra la data di decorrenza della copertura assicurativa e l'efficacia di essa.

Contraente: il soggetto, indicato nelle Condizioni Particolari di Assicurazione, che stipula l'Assicurazione e che sottoscrive l'Assicurazione per conto altrui ai sensi dell'art. 1891 del Codice Civile in favore degli Assicurati, rinunciando a richiedere loro il rimborso del Premio, e ne assume i relativi oneri e costi.

Locale: abitazione adibita ad uso domestico oppure sede nella quale viene svolta un'attività economica di tipo commerciale, artigianale o professionale (ad esclusione di attività industriali, fabbriche, capannoni ed imprese di grandi dimensioni), ubicati in Italia, presso cui è stata attivata la fornitura dei servizi luce e gas del Contraente e presso cui sono erogate le prestazioni oggetto dell'Assicurazione, inseriti in copertura.

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

MAWDY: il marchio commerciale che identifica MAPFRE ASISTENCIA S.A. (l'Assicuratore).

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

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

Rischio: la probabilità che si verifichi il Sinistro.

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

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

CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE

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

CHE COSA È ASSICURATO

Art. 1 – Oggetto dell’Assicurazione

MAPFRE ASISTENCIA si impegna ad erogare a favore dell’Assicurato le prestazioni di Assistenza tecnica agli impianti situati nel Locale, alle condizioni e nei limiti precisati nella presente Assicurazione.

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

- a) fornire le proprie prestazioni all’Assicurato attraverso la Struttura Organizzativa di Assistenza;
- b) coordinare gli interventi dei tecnici preposti da MAPFRE ASISTENCIA all’Assistenza;
- c) mettere a disposizione un numero di linee telefoniche adeguato ai volumi di traffico telefonici previsti;
- d) garantire che nell’erogazione delle prestazioni, rispetterà tutte le norme in materia di sicurezza e tutte le previsioni di legge e regolamenti applicabili in materia.

Art. 2 – Prestazioni

La copertura assicurativa garantisce, entro i limiti e massimali indicati, l’intervento di un tecnico qualificato per la riparazione di guasti o rotture accidentali e fortuite che siano occorsi agli impianti situati nel Locale, purché gli stessi siano stati sottoposti a regolare manutenzione e siano a norma.

In caso di Sinistro, l’Assicurato deve prendere immediatamente contatto con la Struttura Organizzativa con le modalità indicate all’art. 8 della Sezione “Cosa fare in caso di Sinistro”, prima di assumere ogni diversa iniziativa per la risoluzione della situazione di difficoltà.

L’inadempimento di tale obbligo comporta la decadenza dal diritto alle prestazioni di Assistenza, salvo che l’inadempimento sia dovuto a cause di forza maggiore.

Al verificarsi di un Sinistro, l’Assicuratore si impegna ad eseguire le prestazioni di seguito specificate, alle condizioni e con i limiti indicati.

Ogni prestazione può essere richiesta ed erogata una sola volta, per un numero massimo di 1 Sinistro per annualità di copertura assicurativa.

2.1 PRESTAZIONI

a) Invio di un elettricista

Qualora l’Assicurato necessiti dell’intervento di un elettricista presso il Locale per:

- mancanza di erogazione di energia elettrica, inclusi gli interventi per la riparazione di danni provocati da fulmini che comportino la mancanza di corrente elettrica;
- riparazione di interruttori, spine e prese elettriche difettose;
- riparazione di impianti satellitari/antenna parabolica, impianti di domotica e interventi su cancello o comando di apertura del cancello;

la Struttura Organizzativa provvederà ad inviare il tecnico specializzato che ne ripristinerà la corretta funzionalità attraverso la riparazione o la sostituzione della parte danneggiata.

La Struttura Organizzativa terrà a proprio carico le spese sostenute per l’uscita del tecnico, la manodopera e i materiali di ricambio (scelti per ristabilire il corretto funzionamento della parte danneggiata e non necessariamente identici agli originali), sino al Massimale per Sinistro di Euro 300,00.

Sono esclusi dalla prestazione del presente punto:

- gli interventi su impianti elettrici o sezioni di impianti con voltaggio inferiore a 220v;
- la messa a norma dell’impianto elettrico o delle sue componenti;
- gli interventi su cablaggi elettrici di pozzi, piscine, vasche, fontane, bacini o acquari presenti all’interno o esterno del Locale;
- gli interventi su impianti elettrici non permanenti.

b) Invio di un idraulico

Qualora l'Assicurato necessiti dell'intervento di un idraulico presso il Locale per:

- perdite dal rubinetto, lavandino, vasca da bagno, doccia, sifone;
- intasamento (inteso esclusivamente come blocco totale del fluire dell'acqua) di WC, tubazioni per scarico lavandino, vasca da bagno, doccia;
- riparazione di radiatori / sifoni a vista;
- riparazione del meccanismo dello sciacquone e della cassetta di scarico a vista;

la Struttura Organizzativa provvederà ad inviare il tecnico specializzato che ne ripristinerà la corretta funzionalità attraverso la riparazione o la sostituzione della parte danneggiata.

La Struttura Organizzativa terrà a proprio carico le spese sostenute per l'uscita del tecnico, la manodopera e i materiali di ricambio (scelti per ristabilire il corretto funzionamento della parte danneggiata e non necessariamente identici agli originali), sino al **Massimale per Sinistro di Euro 300,00**.

Sono esclusi dalla prestazione del presente punto:

- gli intasamenti delle tubazioni delle acque pluviali;
- le perdite non provate da tracce di umidità (a titolo esemplificativo e non esaustivo, qualora dovesse girare il contatore nonostante i rubinetti siano chiusi);
- gli interventi su elementi riconducibili a piscina e/o impianto di innaffiamento e/o fontane e/o acquari;
- gli interventi su elettrodomestici che usano acqua come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, pompe, cisterne d'acqua, riduttori e/o regolatori di pressione, depuratori e addolcitori d'acqua, trituratori sanitari, impianti di irrigazione;
- gli interventi su meccanismo dello sciacquone e della cassetta di scarico incassata;
- gli interventi su fosse biologiche o asettiche di raccolta delle acque reflue;
- gli interventi su grondaie e canali esterni di raccolta delle acque pluviali;
- gli interventi su tubazione d'alimentazione all'esterno del Locale;
- gli interventi su pannelli radianti / tubazioni posizionati sotto il pavimento;
- gli interventi su vasche idromassaggio.

c) Invio di un termoidraulico

Qualora l'Assicurato necessiti dell'intervento di un termoidraulico presso il Locale per:

a. *relativamente a caldaia / scaldacqua a gas / impianto a gas:*

- riparazioni di scaldacqua a gas / caldaia con potenza inferiore a 35 kW;
- blocco della caldaia / scaldacqua a gas che compromette l'erogazione di acqua calda;
- perdite visibili di acqua dalla caldaia / scaldacqua a gas;
- riparazione dovuti a rumore / vibrazioni / odore di gas;
- danni fortuiti che provochino fughe di gas da dopo il contatore sulle tubazioni di alimentazione e scarico all'interno dei confini dell'abitazione.

b. *relativamente a scaldabagno elettrico:*

- riparazioni di scaldabagno elettrico con capacità inferiore o uguale a 100L.

c. *relativamente a climatizzatore:*

- guasti del condizionatore fisso per quanto concerne: schede elettroniche, unità ventilanti, impianto frigorifero / motore / compressore, perdita del circuito gas, scambiatore di calore.

la Struttura Organizzativa provvederà ad inviare il tecnico specializzato che ne ripristinerà la corretta funzionalità attraverso la riparazione o la sostituzione della parte danneggiata.

La Struttura Organizzativa terrà a proprio carico le spese sostenute per l'uscita del tecnico, la manodopera e i materiali di ricambio (scelti per ristabilire il corretto funzionamento della parte danneggiata e non necessariamente identici agli originali), sino al **Massimale per Sinistro di Euro 300,00**.

Sono esclusi dalla prestazione dei presenti punti:

a. *Relativamente a caldaia / scaldacqua a gas / impianto a gas:*

- interventi su impianti più vecchi di 10 anni (come provato dal libretto) o impianti privi di libretto;
- messa a norma dell'impianto di riscaldamento o idraulico;

- intervento di manutenzione obbligatoria periodica della caldaia e/o pagamento del relativo bollini blu;
- danni causati dalla mancanza di manutenzione (calcare, fango, fughe sul circuito di riscaldamento);
- danni causati da erroneo uso di strumenti di manutenzione o altre sostanze;
- controllo delle canne fumarie, del telaio e della testata;
- interventi su impianti costituiti da bombole a gas;
- interventi di ripristino della caldaia in caso di mancanza di gas / acqua / luce;
- rilascio del libretto di impianto.

b. relativamente a scaldabagno elettrico:

- danni causati dalla mancanza di manutenzione (esempio presenza calcare su serpentina di riscaldamento che provoca rottura/funzionamento intermittente dell'impianto)
- interventi su impianti più vecchi di 10 anni (come provato da scontrino fiscale) o impianti privi di scontrino fiscale.

c. relativamente a climatizzatore:

- interventi su sistemi di climatizzazione canalizzata o su climatizzatori mobili;
- interventi tipici di manutenzione ordinaria (esempio, reintegrazione gas, cambio e/o pulizia filtri, sanificazione impianto);
- rilascio libretto di impianto.

d) Invio di un fabbro o vетraio

Qualora l'Assicurato necessiti dell'intervento di un fabbro o vетраio presso il Locale per:

- danneggiamento, rottura o malfunzionamento di finestre interne al Locale;
- smarrimento / rottura delle chiavi o malfunzionamento / guasto della serratura della porta principale tali da non permettere l'ingresso nel Locale;
- riparazione / sostituzione di vetrate perimetrali rotte;
- rottura chiavi o guasto con conseguente impossibilità ad effettuare l'apertura di casseforti;

la Struttura Organizzativa provvederà ad inviare il tecnico specializzato che ne ripristinerà la corretta funzionalità attraverso la riparazione o la sostituzione della parte danneggiata.

La Struttura Organizzativa terrà a proprio carico le spese sostenute per l'uscita del tecnico, la manodopera e i materiali di ricambio (scelti per ristabilire il corretto funzionamento della parte danneggiata e non necessariamente identici agli originali), sino al Massimale per Sinistro di Euro 300,00.

Sono esclusi dalla prestazione del presente punto:

- gli interventi su persiane / cancelli con meccanismo di regolazione elettrico / automatizzato;
- gli interventi su porte / vetri / persiane a valore artistico, storico o ornamentale;
- gli interventi su serrature / porte / cassetti / specchi di mobili;
- gli interventi su portone o su cancello.

Art. 3 – Massimali

Le somme complessivamente corrisposte dall'Assicuratore, per anno assicurativo e per Sinistro, non possono superare quelle indicate nell'art. 2 della Sezione "Che cosa è assicurato".

ESCLUSIONI/LIMITAZIONI DELLA COPERTURA

Art. 4 – Esclusione di compensazioni alternative

Qualora l'Assicurato non usufruisca, totalmente o parzialmente, di una o più prestazioni, MAPFRE ASISTENCIA non è tenuta a fornire indennizzi o prestazioni alternative di alcun genere a titolo di compensazione.

Qualora l'Assicurato si avvalga di uno o più servizi non previsti dalla presente Assicurazione o usufruisca di servizi corrispondenti alle prestazioni previste dall'Assicurazione senza preventivo contatto e richiesta alla Struttura Organizzativa o comunque non autorizzate da questa, MAPFRE ASISTENCIA non sarà tenuta ad alcun titolo, nei confronti di alcun soggetto, al pagamento e/o al rimborso delle relative spese e oneri.

Art. 5 – Esclusioni generali

La copertura assicurativa non opera e l'Indennizzo non è dovuto in caso di:

- salvo ove diversamente specificato all'interno della prestazione, interventi su elettrodomestici / attrezzi;
- interventi su impianti a uso collettivo / installazioni collettive / impianti condominiali;

- interventi su impianti non a norma e/o su impianti che potrebbero compromettere la sicurezza dei tecnici;
- interventi causati da mancata manutenzione o da alterazione / modifica degli impianti rispetto a quanto precedentemente installato e certificato;
- interventi su ambienti esterni al Locale dell'Assicurato quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, giardino, terrazzo, balcone, chiostro, cantina, garage, parcheggio e zone condominiali;
- interventi su impianti destinati a uso condominiale / collettivo;
- interventi su danni / rischi presenti prima della stipula del contratto, su danni intenzionalmente causati, su danni dovuti a mancata manutenzione;
- interventi che richiedono opere edili e/o opere di ingegneria civile (esempio, rompere mura / mattonelle / pavimento) o interventi in compresenza di altre opere edili e/o opere di ingegneria civile presso il Locale dell'Assicurato o interventi su decorazioni danneggiate a seguito dell'intervento del tecnico (esempio, tinteggiare il muro);
- interventi per ripristino rivestimento del muro / pavimento e/o ripristino delle decorazioni, non necessari per il corretto funzionamento dell'impianto, anche se il loro danneggiamento è stato reso necessario per l'intervento richiesto;
- interventi su impianti / apparati in garanzia;
- interventi su danni causati da guerre (civili o con altre nazioni), rischi atomici, scioperi, rivolte, tumulti, azioni terroristiche, incendi, esplosioni, terremoti, tempeste, uragani, inondazioni, frane, smottamenti, trombe d'aria, fulmini e/o eventi causati da stato di emergenza con intervento della protezione civile;
- interventi su malfunzionamenti / danni causati dal fornitore e/o distributore di acqua / gas / elettricità (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo la mancata erogazione dei servizi);
- interventi di sostituzione pile e/o telecomandi (TV, cancello, condizionatore, etc.);
- rilascio di certificazioni.

Inoltre, la copertura assicurativa non opera e l'Indennizzo non è dovuto in caso di Sinistro causato da, o conseguente a, o in caso di:

- a) atti di guerra o terrorismo, occupazione militare, invasioni, insurrezioni, colpi di stato, scioperi, vandalismo;
- b) terremoti, movimenti tellurici, alluvioni, inondazioni, maremoti, mareggiate, straripamento di corsi d'acqua, eruzioni vulcaniche, uragani, cicloni, tifoni, bufere di neve, valanghe, frane, smottamenti di terreno, caduta di meteoriti e altri sconvolgimenti della natura;
- c) sviluppo, controllato o meno, di energia nucleare o di radioattività, comunque determinatosi;
- d) dolo o colpa grave dell'Assicurato o delle persone di cui egli debba rispondere per legge (familiari o conviventi, dipendenti o persone incaricate della guida), compimento o partecipazione ad atti delittuosi o ad azioni dolose, grave negligenza o imprudenza o condotta temeraria;
- e) coprifuoco, blocco delle frontiere, embargo, rappresaglie, sabotaggio;
- f) confisca, nazionalizzazione, sequestro, disposizioni restrittive, detenzione, appropriazione, requisizione per proprio titolo od uso da parte o su ordine di qualsiasi Governo (sia esso civile, militare o "de facto") o altra autorità nazionale o locale;
- g) inquinamento di qualsiasi natura, infiltrazioni, contaminazioni dell'aria, dell'acqua, del suolo, del sottosuolo, o qualsiasi danno ambientale;
- h) atti illegali posti in essere dall'Assicurato o sua contravvenzione a norme o proibizioni di qualsiasi governo;
- i) circostanze eccezionali di entità e gravità tale da richiedere misure restrittive da parte delle autorità competenti (nazionali e/o internazionali) al fine di ridurre il rischio alla popolazione civile. A solo titolo esemplificativo e non limitativo: chiusura di scuole e aree pubbliche, limitazione di trasporti pubblici in città, limitazione al trasporto aereo. Pertanto, tutte le prestazioni erogate per tramite della Struttura Organizzativa saranno compiute in conformità e nei limiti fissati dalle leggi e/o dalle disposizioni amministrative nazionali ed internazionali, salvo cause di forza maggiore.

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

In ogni caso è escluso dalla copertura ogni risarcimento per mancato guadagno o perdita di chance conseguente al guasto, ad esempio perdita di opportunità commerciali a causa del Sinistro.

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

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

In generale, sarà esclusa dalla copertura qualsiasi perdita, danno, responsabilità, richiesta, costo o spesa di qualsiasi natura, direttamente o indirettamente causati da una o più delle circostanze di seguito descritte:

- I) eventi la cui copertura presupponga che l'Assicuratore sia tenuto ad effettuare qualsiasi prestazione o pagamento di qualsiasi natura, compreso il rimborso dei premi, nella misura in cui tale prestazione o tale pagamento possano esporre l'Assicuratore a sanzioni, divieti o restrizioni in virtù delle risoluzioni delle Nazioni Unite o delle sanzioni commerciali o economiche, delle leggi o dei regolamenti emanati dall'Unione Europea, dal Regno Unito o dagli Stati Uniti d'America, o in virtù di qualsiasi altra disposizione ad oggi vigente o che possa essere emanata in futuro;
- m) eventi che si sono verificati in quei Paesi che risultino come non raccomandati dal Ministero degli Affari Esteri Italiano, dalla Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) o altri organismi simili, o che siano soggetti a embargo da parte del Consiglio di sicurezza delle Nazioni Unite o di altre organizzazioni internazionali, ed eventi che si sono verificati in eventuali conflitti o interventi nazionali o internazionali con l'uso della forza o della coercizione.

Art. 6 – Esclusioni specifiche

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

DOVE VALE LA COPERTURA

Art. 7 – Estensione territoriale

La copertura assicurativa ha validità sul territorio della Repubblica Italiana, non ha validità nello Stato della Città del Vaticano e nella Repubblica di San Marino.

COSA FARE IN CASO DI SINISTRO

Art. 8 – Modalità per la richiesta di Assistenza – Obblighi in caso di Sinistro

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

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

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

dall'Italia
800 122904
dall'Estero
+39 015 9760340

In ogni caso dovrà comunicare:

- dati completi dell'Assicurato che necessita di Assistenza;
- indirizzo del luogo in cui si trova il Locale;
- descrizione del problema tecnico per cui necessita l'erogazione delle prestazioni e ogni notizia utile per l'Assistenza;
- prestazioni richieste;
- recapito telefonico sul quale la Struttura Organizzativa provvederà a richiamarlo nel corso dell'assistenza.

In caso di utilizzo di un tecnico specializzato reperito autonomamente, l'Assicurato dovrà inoltre inviare, secondo le modalità indicate nell'art. 13 della Sezione "Disposizioni che regolano l'Assicurazione", le fatture o ricevute fiscali e ogni ulteriore documentazione utile a provare il Sinistro e le prestazioni eseguite.

La Struttura Organizzativa, al fine di poter erogare le prestazioni previste dall'Assicurazione, deve effettuare il trattamento dei dati dell'Assicurato e a tal fine necessita, ai sensi della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, del suo consenso. Pertanto, l'Assicurato, contattando o facendo contattare la Struttura Organizzativa, fornisce liberamente il proprio consenso al trattamento dei Suoi dati, così come indicato nell'informativa al trattamento dei dati.

In caso di oggettiva e comprovata impossibilità, dovuta a cause di forza maggiore o a un comprovato disservizio della Struttura Organizzativa, l'Assicurato potrà richiedere il rimborso per le spese sostenute in ragione delle iniziative non previamente autorizzate dalla Struttura Organizzativa, nei casi e nei limiti previsti dalla presente Assicurazione. A tal fine, l'Assicuratore chiederà all'Assicurato l'invio, secondo le modalità indicate nell'art. 13 della Sezione "Disposizioni che regolano l'Assicurazione",

delle fatture o ricevute fiscali e di ogni ulteriore documentazione utile a provare il Sinistro e le prestazioni da parte di fornitori che l'Assicurato abbia reperito autonomamente.

QUANDO E COME PAGARE IL PREMIO

Art. 9 – Pagamento del Premio

L'Assicurazione collettiva è stipulata dal Contraente per conto altrui ai sensi dell'art. 1891 del Codice Civile e ne assume i relativi oneri e costi, rinunciando a richiedere il rimborso del Premio all'Assicurato che per tanto nulla deve corrispondere all'Assicuratore a titolo di Premio.

QUANDO COMINCIA E QUANDO FINISCE LA COPERTURA

Art. 10 – Decorrenza, durata e cessazione della copertura assicurativa

La copertura assicurativa delle singole attivazioni decorre **dalle ore 24.00 del giorno indicato nel modulo di inserimento**, a condizione che il relativo Premio sia stato pagato, altrimenti resta sospesa fino alle ore 24.00 del giorno di pagamento, momento a partire dal quale ha effetto e sempreché il nominativo dell'Assicurato sia stato comunicato dal Contraente a MAPFRE ASISTENCIA.

Le prestazioni oggetto dell'Assicurazione non sono operanti durante il periodo di Carenza di 30 giorni dalla data di decorrenza della copertura assicurativa.

La copertura assicurativa:

- **ha una durata pari a 12 mesi a partire dalla data di fine del periodo di Carenza previsto;**
- **non si rinnova alla scadenza.**

Esempio:

- decorrenza copertura assicurativa: 01/01/2026;
- Carenza: 30 giorni;
- efficacia copertura assicurativa: 31/01/2026;
- scadenza copertura assicurativa: 31/01/2027.

La copertura assicurativa, oltre che alla scadenza naturale sopra indicata, cessa anticipatamente, senza diritto al rimborso del Premio non goduto in caso di esclusione del Locale dalla copertura.

DISPOSIZIONI CHE REGOLANO L'ASSICURAZIONE

Art. 11 – Polizza a favore del terzo – Assicurazione per conto altrui

L'Assicurazione è stipulata dal Contraente per conto altrui ai sensi dell'art. 1891 del Codice Civile, il cui rapporto con MAPFRE ASISTENCIA è regolato esclusivamente dall'Assicurazione.

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

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

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

Art. 12 – Diritto di surrogazione

Ai sensi dell'art. 1916 del Codice Civile, l'Assicuratore è surrogato, fino alla concorrenza dell'ammontare dell'indennità corrisposta all'Assicurato, nei diritti di questo verso i terzi responsabili. Ad esempio, in caso di danni agli impianti l'Assicuratore subentra all'Assicurato nell'azione di richiesta di risarcimento del danno nei confronti del responsabile dell'evento che ha causato il Sinistro.

Salvo il caso di dolo, la surrogazione non ha luogo se il danno è causato dai figli, dagli ascendenti, da altri parenti o da affini dell'Assicurato stabilmente con lui conviventi o da domestici.

Art. 13 – Comunicazioni – Elezione di domicilio

Fatto salvo quanto previsto dall'art. 8 della Sezione "Cosa fare in caso di Sinistro", eventuali comunicazioni da parte dell'Assicurato all'Assicuratore relative all'Assicurazione dovranno essere effettuate per iscritto a:

MAPFRE ASISTENCIA S.A.

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

Indirizzo PEC: info@cert.mapfreasistencia.it

Fax: 015/2559704

eventualmente anticipata via e-mail all'indirizzo assistenza@mawdy.com.

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

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

Le variazioni eventualmente intervenute nel domicilio di una delle parti e che non siano comunicate per iscritto secondo le modalità di cui al presente articolo non sono opponibili all'altra parte.

Art. 14 – Dichiarazioni relative alle circostanze del Rischio – Aggravamento o diminuzione del Rischio

Le dichiarazioni non veritieri, inesatte o le reticenze dell'Assicurato o del Contraente relative a circostanze che influiscono nella valutazione del Rischio da parte dell'Assicuratore (ad esempio abitazione che non sia adibita esclusivamente ad uso domestico) possono comportare la perdita totale o parziale del diritto all'Indennizzo, nonché la stessa cessazione dell'Assicurazione ai sensi degli artt. 1892, 1893, 1894 del Codice Civile.

In caso di variazione del Rischio, quale, a titolo esemplificativo e non limitativo, variazione tipologia di attività svolta presso il Locale, l'Assicurato e il Contraente ne dovranno dare immediata comunicazione scritta all'Assicuratore, secondo le modalità indicate all'art. 13 della Sezione "Disposizioni che regolano l'Assicurazione". In mancanza di tale comunicazione, verrà applicato quanto previsto dagli artt. 1897 e 1898 del Codice Civile.

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

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

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

Art. 15 – Altre assicurazioni

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1910 del Codice Civile, l'Assicurato e il Contraente devono comunicare prontamente e per iscritto a MAPFRE ASISTENCIA l'esistenza e/o la successiva stipulazione di altre assicurazioni a favore dell'Assicurato medesimo aventi per oggetto lo stesso Rischio, sottoscritta relativamente allo stesso Locale, anche se da soggetto diverso dall'Assicurato o dal Contraente, pena la decadenza dal diritto alla prestazione.

In caso di Sinistro, l'Assicurato deve dare avviso di tale circostanza ad ogni impresa assicuratrice e specificamente a MAPFRE ASISTENCIA, secondo le modalità indicate all'art. 13 della Sezione "Disposizioni che regolano l'Assicurazione", nel termine di 3 giorni da quello in cui il Sinistro si è verificato o l'Assicurato ne è venuto a conoscenza.

Art. 16 – Cessione dei diritti

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

Art. 17 – Prescrizione

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

Art. 18 – Rinvio alle norme di legge – Legge applicabile e giurisdizione

Per tutto quanto non è qui diversamente regolato, valgono le norme di legge.

La Legge applicabile al presente contratto di Assicurazione è quella italiana. Tutte le controversie relative al presente contratto di Assicurazione saranno soggette esclusivamente alla giurisdizione italiana.

Art. 19 – Foro competente

Per qualsiasi controversia tra l'Assicurato e l'Assicuratore concernente o comunque connessa alla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione e risoluzione dell'Assicurazione sarà competente il Foro del luogo di residenza o domicilio dell'Assicurato stesso.

Condizioni contrattuali per l'Assicurato



MAPFRE Worldwide Digital Assistance

Art. 20 – Reclami, Arbitro Assicurativo e sistemi alternativi di risoluzione delle controversie

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

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

I reclami dovranno contenere:

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

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

I reclami indirizzati all'IVASS dovranno contenere, oltre a quanto sopra indicato, copia del reclamo presentato a MAPFRE ASISTENCIA e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa, e dovranno essere effettuati secondo il modello reperibile sul sito dell'IVASS www.ivass.it o sul sito www.mawdy.it alla sezione Reclami.

In caso di liti transfrontaliero in cui sia parte, il reclamante avente il domicilio in Italia può presentare il reclamo:

- direttamente all'Autorità di vigilanza competente del paese dello Stato membro in cui ha sede legale l'impresa di assicurazioni che ha stipulato il contratto (rintracciabile accedendo al sito: <http://www.ec.europa.eu/fin-net>). L'autorità di vigilanza del Paese d'origine dell'Assicuratore è il "Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones" (DGSFP) (Servizio per i reclami della Direzione generale per le assicurazioni e i Fondi pensione), c/o Paseo de la Castellana 44, 28046, Madrid (Spagna);
- all'IVASS che provvede all'inoltro alla suddetta Autorità, dandone notizia al reclamante.

Maggiori informazioni sulla procedura di reclamo sono disponibili sul sito internet www.ivass.it.

Il Contraente o Assicurato ha facoltà di presentare ricorso all'Arbitro Assicurativo (operativo dal 15/01/2026), qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo all'intermediario e/o all'Assicuratore o in caso di assenza di riscontro entro il termine di legge, tramite il portale disponibile sul sito internet dello stesso (www.arbitroassicurativo.org), dove è possibile consultare gli ulteriori requisiti di ammissibilità, le informazioni relative alle modalità di presentazione del ricorso e ogni altra indicazione utile.

Potrà anche avvalersi di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti dalla normativa vigente, e in particolare:

- mediazione: le parti si avvalgono dell'intervento di un terzo imparziale (mediatore) che le assiste sia nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, sia nella formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa, come previsto dal Decreto Legislativo n. 28 del 4 marzo 2010; la richiesta di mediazione si deve attivare prima dell'introduzione di un processo civile rivolgendosi ad uno degli Organismi di Mediazione iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia;
- negoziazione assistita: accordo mediante il quale le parti in conflitto, assistite dai propri legali, convengono di cooperare in buona fede e con lealtà per risolvere in via amichevole la controversia, ai sensi della Legge n. 162 del 10 novembre 2014;
- arbitrato, ove previsto dal contratto di assicurazione: affidamento della definizione della controversia ad arbitri nominati dalle parti.

Resta salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria.

Art. 21 – Clausola Broker

Il Contraente dichiara di aver affidato la gestione del presente contratto a Howden S.p.A., con sede legale in Via Costanza Arconati, 1 – 20135 Milano (MI).

Tutti i rapporti riguardanti l'Assicurazione saranno gestiti da parte del Broker per conto del Contraente.

Ad eccezione della comunicazione riguardante la cessazione del rapporto assicurativo, che deve necessariamente essere fatta dal Contraente all'Assicuratore, ogni comunicazione fatta dal Contraente o dall'Assicurato al Broker si intende fatta all'Assicuratore alla stessa data.

Viceversa, ogni comunicazione fatta dal Broker in nome e per conto del Contraente o dell'Assicurato all'Assicuratore, si intende fatta dal Contraente o dall'Assicurato stesso.

Ai sensi dell'accordo di intermediazione ed in conformità all'art. 118, comma 2, del Codice delle assicurazioni private e 65 del Regolamento IVASS n° 40/2018, il Broker, in proprio o tramite i propri collaboratori, è altresì autorizzato ad effettuare l'incasso dei Premi, con effetto liberatorio per l'Assicurato e rilascio del relativo documento.

INFORMATIVA RELATIVA ALLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

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

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

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

per l'elaborazione della proposta o offerta del prodotto assicurativo, per la stipula e/o per la gestione ed esecuzione di un contratto assicurativo, per la richiesta di qualsiasi servizio o prodotto; tale trattamento potrà avvenire anche dopo il termine del rapporto precontrattuale e/o contrattuale e potrà includere, se del caso, qualsiasi comunicazione o trasferimento di dati verso paesi terzi che possa essere effettuato per le finalità descritte nell'Informativa

Supplementare, relativa alla protezione dei dati, consultabile sul sito www.mawdy.it.

Le telefonate tra l'Interessato e MAPFRE ASISTENCIA potranno essere registrate per motivi di sicurezza o di corretta gestione del rapporto contrattuale o del sinistro e per finalità di miglioramento del servizio di customer care. Pertanto, la prosecuzione delle chiamate a seguito dell'ascolto da parte del chiamante dell'informativa concernente la suddetta possibilità sottintende il rilascio da parte di questi del consenso al trattamento dei Dati personali che verranno forniti all'operatore. La registrazione delle telefonate avverrà a mezzo di un sistema automatizzato. Le registrazioni saranno archiviate con accesso riservato ed in nessun modo disponibile, salvo che a operatori espressamente autorizzati per le finalità sottese alla registrazione.

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

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

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

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

Condizioni contrattuali per l'Assicurato

MAWDY

MAPFRE Worldwide Digital Assistance

	<p>controllo qualità.</p> <ul style="list-style-type: none">• Comunicazione, promozione commerciale e vendita di prodotti e servizi assicurativi di MAPFRE ASISTENCIA per lo stesso ramo assicurativo del prodotto per la commercializzazione del quale l'Interessato abbia già fornito i propri recapiti; analisi della qualità percepita dal cliente in merito a prodotti e/o servizi resi da MAPFRE ASISTENCIA per la gestione ed esecuzione del contratto assicurativo.• Previo consenso, ricerche di mercato o comunicazioni commerciali; invio di materiale pubblicitario, vendita a distanza; invio di informazioni e pubblicità concernenti i prodotti e i servizi del Gruppo MAPFRE.• Esecuzione degli obblighi di legge, regolamentari e conservativi.
Legittimazione	Esecuzione del contratto assicurativo; consenso; legittimo interesse; obblighi di legge.
Periodo di Conservazione	<p>Potenziali clienti</p> <ul style="list-style-type: none">• 24 mesi. <p>Clienti</p> <ul style="list-style-type: none">• per un periodo di tempo compatibile con la finalità per la quale viene effettuato il trattamento e, in ogni caso, con l'assolvimento degli obblighi di legge e di quelli contrattuali. I dati raccolti per l'esecuzione di uno o più contratti, di norma per dieci anni dalla cessazione del rapporto con l'interessato, tenuto conto del termine prescrizionale previsto dalla normativa per la tutela dei diritti connessi e/o periodi di conservazione maggiori previsti da specifiche normative. <p>Attività di marketing (in caso di esplicito consenso)</p> <ul style="list-style-type: none">• per 12 mesi successivi alla cessazione del rapporto con l'Interessato, o antecedentemente alla data di revoca esplicita del consenso.
Destinatari	I Dati dell'Interessato: potranno essere conosciuti all'interno di MAPFRE ASISTENCIA, nonché dagli addetti facenti parte della cosiddetta "catena assicurativa"; potranno essere comunicati a soggetti necessari alla prestazione delle attività necessarie alla gestione del rapporto precontrattuale e contrattuale, nonché a terzi debitamente nominati come responsabili, al Gruppo MAPFRE, ad Organi di Vigilanza e Controllo, enti od organismi titolari di banche dati nei confronti dei quali la comunicazione dei Dati è obbligatoria, organismi associativi propri del settore assicurativo e società che erogano servizi a favore di MAPFRE ASISTENCIA. I Dati potranno essere trasferiti verso paesi terzi secondo quanto indicato nell' Informativa Supplementare .
Diritti dell'Interessato	È possibile esercitare i seguenti diritti: accesso, rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento, portabilità e opposizione, meglio dettagliati nell' Informativa Supplementare relativa alla protezione dei Dati.
Informazioni aggiuntive	Per informazioni aggiuntive prendere visione dell' Informativa Supplementare , relativa alla protezione dei Dati, consultabile sul sito www.mawdy.it

In ogni caso, l'Interessato potrà revocare i consensi prestati in qualsiasi momento, secondo quanto specificato nell'**Informativa Supplementare**, relativa alla protezione dei Dati, consultabile sul sito www.mawdy.it.