

Termini e condizioni prodotto SicurExtra offerta 6 mesi gratis per elettrodomestici dei marchi Candy, Hoover e Zerowatt 04 Aprile 2018

Chi fornisce il contratto

Servizi Domestic & General Italia S.r.l.

Il presente documento stabilisce i termini e le condizioni del contratto di servizi, incluse le esclusioni applicabili (riferirsi alla sezione "Quali esclusioni si applicano al contratto di servizi" sotto indicata). Per utilizzarne i servizi dovrà osservare le condizioni del contratto. La preghiamo di leggere i presenti Termini e Condizioni generali e di conservarli con cura. Potrà richiederne una copia in qualsiasi momento per tutta la durata del contratto.

Definizioni

noi/nostro/Società: Servizi Domestic & General Italia S.r.l.

lei/suo: il cliente indicato nei dettagli del contratto di cui sopra. Il cliente dovrà avere almeno 18 anni ed essere residente in Italia (ad eccezione delle isole minori) per poter sottoscrivere validamente il presente contratto e beneficiare dei relativi servizi.

prodotto/i: il/i prodotto/i elencato/i nei dettagli del contratto, inclusi gli accessori del prodotto compresi all'interno della confezione al momento dell'acquisto dello stesso/i. I prodotti devono essere di sua proprietà, essere utilizzati unicamente per fini domestici ed essere funzionanti alla data di accettazione del contratto.

Cosa dispone questo piano

Ai sensi del presente contratto, lei potrà chiamare il numero 800693065 per ricevere aiuto e assistenza tecnica in relazione a qualsiasi problema possa avere in merito al funzionamento del prodotto o al suo corretto utilizzo, nonché per richiedere una riparazione. Il medesimo numero potrà essere altresì chiamato in merito a qualsiasi altro aspetto connesso alla gestione del presente contratto.

Guasti

Qualora il suo prodotto sia soggetto a guasti o rotture di tipo meccanico o elettrico successivamente al termine del periodo di validità della garanzia fornita dal produttore, dal fornitore o dall'addetto alla riparazione ma all'interno del periodo di operatività del presente contratto, e noi non fossimo in grado di risolvere il problema telefonicamente:

(i) autorizzeremo la riparazione da parte di un nostro tecnico, oppure

(ii) autorizzeremo la sostituzione o il pagamento del costo di sostituzione del suo prodotto, secondo quanto di seguito precisato, laddove la riparazione sia impossibile o noi riterremo di procedere alla sua sostituzione in luogo della riparazione.

Le prestazioni di cui sopra saranno autorizzate anche in caso di guasti da usura o deterioramento occorsi nell'ambito o successivamente al periodo di validità della garanzia fornita dal produttore, fornitore o addetto alla riparazione. Le richieste di riparazione saranno valutate sulla base delle informazioni fornite dal cliente o già in possesso della Società (ad esempio relativamente alla tipologia di prodotto acquistato e alle sue caratteristiche), della coerenza con il prodotto acquistato, delle circostanze riferite in merito alla causa del malfunzionamento o del danneggiamento lamentato, delle precedenti richieste effettuate dal cliente e di qualsiasi altra informazione che sia ragionevolmente da noi richiesta. All'esito di tale valutazione, approveremo l'intervento ed emetteremo un codice di autorizzazione che verrà inviato all'addetto incaricato della riparazione. Ci impegniamo a sostenere i costi relativi alle parti di ricambio ed alla manodopera, nonché i costi di viaggio sostenuti relativamente alle riparazioni autorizzate.

Danni accidentali

Nel caso in cui, durante il periodo di operatività del presente contratto (e dunque anche durante il periodo di validità della garanzia fornita dal produttore, dal fornitore o dall'addetto alla riparazione), il suo prodotto subisca un danno accidentale (ad esempio, un danno fisico quale risultato di una causa improvvisa che impedisca al prodotto di funzionare in modo corretto) e noi non fossimo in grado di risolvere il problema telefonicamente, autorizzeremo la riparazione da parte di un nostro tecnico autorizzato, oppure, laddove la riparazione sia impossibile o noi riterremo di procedere alla sua sostituzione in luogo della riparazione, la sua sostituzione o il pagamento del costo di sostituzione del suo prodotto, secondo quanto di seguito precisato. Le richieste di riparazione saranno valutate sulla base delle informazioni fornite dal cliente o già in possesso della Società (ad esempio relativamente alla tipologia di prodotto acquistato e alle sue caratteristiche), della coerenza con il prodotto acquistato delle circostanze riferite in merito alla causa del malfunzionamento o del danneggiamento lamentato, delle precedenti richieste effettuate dal cliente e di qualsiasi altra informazione che sia ragionevolmente da noi richiesta. All'esito di tale valutazione, approveremo l'intervento ed emetteremo un codice di autorizzazione che verrà inviato all'addetto incaricato della riparazione.

Danni causati da calcare

Il presente servizio si applica solo in relazione a lavatrici, lavastoviglie, asciugatrici e lavasciuga. Qualora, all'interno del periodo di operatività del presente contratto (e dunque anche durante il periodo di validità della garanzia fornita dal produttore, dal fornitore o dall'addetto alla riparazione), il suo prodotto si danneggi a causa del calcare o di altri sedimenti e noi non fossimo in grado di risolvere il problema telefonicamente, autorizzeremo la riparazione da parte di un nostro tecnico, oppure, laddove la riparazione sia impossibile o noi riterremo di procedere alla sua sostituzione in luogo della riparazione, autorizzeremo la sua sostituzione o il pagamento del costo di sostituzione del suo prodotto, secondo quanto di seguito precisato. Le richieste di riparazione saranno valutate sulla base delle informazioni fornite dal cliente o già in possesso della società (ad esempio relativamente alla tipologia di prodotto acquistato ed alle sue caratteristiche), della coerenza con il prodotto acquistato, delle circostanze riferite in merito alla causa del malfunzionamento o del danneggiamento lamentato, delle precedenti richieste effettuate dal cliente e di qualsiasi altra informazione che sia ragionevolmente da noi richiesta. All'esito di tale valutazione, approveremo l'intervento ed emetteremo un codice di autorizzazione che verrà inviato all'addetto incaricato della riparazione.

Reinstallazione in caso di trasloco

Nel caso in cui, all'interno del periodo di operatività del presente contratto (e dunque anche durante il periodo di validità della garanzia fornita dal produttore, dal fornitore o dall'addetto alla riparazione) lei traslochi e intenda continuare a utilizzare gli elettrodomestici nella nuova abitazione, noi sosterremo i costi di reinstallazione del prodotto in tale abitazione. Il presente servizio si applica unicamente in caso di traslochi all'interno del territorio della Repubblica Italiana, isole minori escluse. Per avvalersi del servizio di reinstallazione, la preghiamo di chiamare il numero 800693065 per fissare un appuntamento. Incaricheremo un nostro addetto di effettuare la reinstallazione, sostenendo il relativo costo. Per quanto riguarda il posizionamento dell'elettrodomestico, eventuali richieste di opere murarie, idrauliche, elettriche, di falegnameria o carpenteria saranno a carico del cliente.

Informazioni sulle riparazioni

Non c'è alcun limite al numero di riparazioni che noi saremo chiamati ad autorizzare e che lei potrà richiedere durante il periodo di validità del presente contratto. Le riparazioni devono essere effettuate da un nostro tecnico autorizzato a meno che non sia stato concordato diversamente. Ci riserviamo il diritto di utilizzare parti ricondizionate durante il processo di riparazione. Tuttavia, qualora durante il periodo di operatività del contratto di servizi il prodotto o un suo componente soffra il guasto tecnico o meccanico della stessa natura per tre volte nel corso di dodici mesi consecutivi, lei potrà attivare la copertura contenuta nella polizza collettiva, di cui lei beneficia gratuitamente, i cui termini e condizioni sono riportati in forma riassunta nel Documento Riassuntivo allegato al presente contratto di servizi e reperibili in forma completa al seguente indirizzo web <http://www.domesticandgeneral.it/estensioni>.

Penale in caso di ritardo nella riparazione

Le riparazioni saranno effettuate nel termine di dieci giorni lavorativi. Ai fini della verifica dell'adempimento nel predetto termine, la durata delle attività di riparazione sarà computata come segue:

- a decorrere dal giorno lavorativo nel quale è stata effettuata la prima visita di riparazione del tecnico presso il luogo dove è ubicato l'elettrodomestico. In ogni caso, il termine di dieci giorni non decorrerà se le informazioni fornite in relazione alla riparazione (ad esempio, il modello dell'elettrodomestico) risultino inaccurate, ovvero se lei non abbia dato accesso al prodotto da riparare nei giorni e nelle ore concordate. Per quanto concerne le informazioni necessarie ai fini della riparazione, ci riserviamo di richiedere la documentazione elencata nella sezione "Che cosa succede se il suo prodotto necessita di una riparazione?", di seguito riportata;
- sino alla data di completamento delle riparazioni; quest'ultima è da individuarsi nella data in cui il prodotto torna a funzionare regolarmente. Su richiesta del cliente e previa nostra autorizzazione, nel caso in cui la riparazione non sia effettuata nel predetto termine di dieci giorni, le corrisponderemo una penale pari ad Euro 100.

La penale non sarà in ogni caso corrisposta:

- in relazione a qualsiasi prodotto che abbia sostituito il prodotto originariamente oggetto del presente contratto;
- nel caso di una o più riparazioni che non abbiano eliminato il guasto ed a seguito delle quali sia stato sostituito il prodotto;
- se il termine di 10 giorni non è rispettato per ragioni non imputabili a noi ed al nostro addetto incaricato.

In ogni caso, la visita del tecnico verrà comunque effettuata in un tempo complessivo congruo in funzione degli impegni e delle disponibilità delle parti.

Sostituzioni

Come già specificato in precedenza, qualora la sua richiesta di riparazione sia stata autorizzata ma il suo prodotto non sia riparabile, o qualora ritenessimo la riparazione del suo prodotto non giustificata dal punto di vista economico, sostituiremo il suo prodotto con uno nuovo che presenti forma e caratteristiche tecniche uguali o simili, ai termini e alle condizioni che seguono. Nel caso di cui al comma precedente, qualora fosse impossibile sostituire il prodotto, verrà corrisposta al cliente una somma a parziale copertura del costo di acquisto di un nuovo prodotto. La somma a parziale copertura del costo sarà pari al 75% del costo originario del prodotto, di cui il cliente sia in grado di fornire adeguata evidenza. In mancanza di una ricevuta d'acquisto, le parti faranno riferimento al prezzo raccomandato dal produttore dell'elettrodomestico nella zona ed al momento dell'acquisto dichiarato dal cliente.

Sostituzione del Prodotto in caso di medesimo Guasto ripetuto per tre volte in 12 mesi

Nel caso in cui, durante il periodo di operatività del presente contratto, il suo prodotto o un suo componente soffra il medesimo guasto tecnico o meccanico per tre volte nel corso di dodici mesi consecutivi, a sua richiesta, potrà attivare la copertura contenuta nella polizza collettiva, di cui lei beneficia gratuitamente, i cui termini e condizioni sono riportati nel Documento Riassuntivo allegato al presente contratto di servizi e in versione completa reperibili all'indirizzo Web <http://www.domesticandgeneral.it/estensioni>.

Smaltimento del prodotto, consegna, installazione

Le spese di consegna, installazione del prodotto sostitutivo e smaltimento del prodotto danneggiato saranno sostenute da noi.

Cosa succede se il suo prodotto viene sostituito?

Se decidiamo di sostituire il suo prodotto (o nell'impossibilità di procedere alla sostituzione, paghiamo un contributo monetario per la sostituzione del prodotto ai sensi di quanto previsto ai paragrafi che precedono), ovvero se lei decide di avvalersi della copertura assicurativa nel caso di tre guasti tecnici o meccanici del prodotto o di un suo componente di medesima natura nel corso di 12 mesi consecutivi, il suo contratto terminerà immediatamente e nessun corrispettivo già versato sarà rimborsato.

Che cosa succede se il suo prodotto necessita di una riparazione?

a) Come richiedere una riparazione

Per richiedere una riparazione ai sensi del presente contratto dovrà contattarci il prima possibile, chiamando il numero 800693065*.

b) Informazioni che potremmo richiederle

Dovrà fornirci tutte le informazioni di cui avremo bisogno per considerare la sua richiesta. Qualora le richiedessimo di inviarci della documentazione specifica, dovrà inviarcela a mezzo posta o email agli indirizzi indicati nella sezione "Come Contattarci".

c) Informazioni importanti sulla riparazione

- Solo i nostri tecnici autorizzati possono effettuare riparazioni ai sensi del presente contratto, a meno che sia stato altrimenti concordato con noi prima dell'intervento. La riparazione sarà effettuata durante il normale orario lavorativo.
- Qualora le sia permesso chiamare un altro addetto alla riparazione, dovrà pagare tale addetto e successivamente presentarci richiesta di rimborso. La preghiamo di conservare una copia della fattura, in quanto dovrà inviarcela.
- Qualora il suo prodotto si guasti, dovrà prendere le misure necessarie per limitare ogni danno.
- Nel caso in cui con le sue azioni contribuisca a causare o aggravare il danno, potrà dover contribuire al costo della riparazione o sostituzione ai sensi del presente contratto.

Orari di apertura e costi di chiamata

* Numero Verde gratuito attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 19.00 (eccetto i giorni festivi).

Quali esclusioni si applicano al contratto di servizi

I servizi oggetto del presente contratto non si applicheranno nei seguenti casi o con riferimento alle seguenti voci di costo:

- Qualsiasi evento o situazione che sia già coperto da una garanzia prestata dal produttore, dal fornitore o dall'addetto alla riparazione;
- I costi di riparazione o sostituzione del suo prodotto in caso lo stesso sia modificato o ritirato dal fornitore o produttore a seguito di una campagna di richiamo;
- Il costo di modifica del prodotto, ovvero il costo derivante dal rendere il prodotto accessibile in modo sicuro;
- Gli interventi resi necessari a seguito della mancata osservanza da parte sua delle istruzioni del produttore;
- Gli interventi resi necessari a seguito di prodotti installati all'aperto o non al riparo dagli agenti atmosferici;
- Qualsiasi prodotto che sia utilizzato per fini commerciali (a meno che non abbiamo consentito anticipatamente per iscritto tale utilizzo);
- Gli interventi resi necessari da problemi nella fornitura dell'elettricità, del gas, dell'acqua o della connessione telefonica o a banda larga;
- La manutenzione ordinaria, la pulizia, l'assistenza e il rigasamento del prodotto;
- I costi di riparazioni effettuate al di fuori del normale orario lavorativo del riparatore;
- Le riparazioni effettuate al di fuori dell'Italia o su isole minori;

- Costi o perdite risultanti dalla sua incapacità ad utilizzare il prodotto, oppure spese inaspettate causate da guasti o riparazioni del prodotto (es: costi necessari per rimuovere o installare equipaggiamenti incorporati, costi di rimozione o ripristino dei prodotti installati o incassati);
- Danni ad altre proprietà, a meno che dovute a colpa a noi imputabile;
- Danni estetici, quali un danno alla vernice o ammaccature o graffi al prodotto;
- Qualsiasi perdita, danno o perdita di funzionalità causata da furti, tentati furti, mancanza di manutenzione, danni causati intenzionalmente e danni causati da animali, piante o alberi o terzi;
- Qualsiasi perdita, danno o perdita di funzionalità causata da: terremoto, alluvione, lampi, incendio, umidità, condizioni metereologiche, venti forti, tempeste, temperature eccessivamente basse o elevate, allagamento, tutti gli altri eventi o disastri naturali, qualsiasi disastro causato dall'azione dell'uomo, corrosione, azioni chimiche, radiazione, esplosione, sabotaggio, terrorismo, insurrezione, rivoluzione, guerra, rivolta, conflitto armato, insurrezione civile, ribellione, virus informatici, errori di modifica di data, guasti ai sistemi informatici;
- Intervento non autorizzato o lavoro effettuato da una persona da noi non autorizzata, oppure utilizzo di parti di ricambio non autorizzate da noi;
- I danni occorsi durante la consegna, installazione o trasporto del prodotto, a meno che a noi imputabili;
- Per prodotti che includono software: sono inoltre esclusi i supporti dati esterni, altri dispositivi di input (scanner, joystick, mouse) e altre periferiche esterne (se non incluse al momento dell'acquisto del prodotto), nonché l'installazione, modificazione e aggiornamento del software;
- Per prodotti con schermi: sono inoltre escluse le riparazioni dovute a perdite di pixel ove il loro numero o la loro allocazione non contravvenga al limite accettabile del produttore, così come segni sullo schermo e schermi bruciati.

Con riferimento all'esecuzione delle prestazioni di re-installazione, sono inoltre esclusi (in aggiunta a quanto sopra):

- i costi di trasporto dalla precedente abitazione alla nuova;
- i costi per la progettazione della nuova installazione, nonché lo smontaggio della precedente installazione, inclusi i costi di falegnameria e muratura;
- i costi di adattamento o modifica dei mobili per l'installazione del prodotto.

Le vostre obbligazioni

La preghiamo di informarci se cambia casa o non possiede più il prodotto.

Accumulo di contenuto inappropriato

Qualora il suo prodotto possa immagazzinare dati o immagini (ad esempio, computer portatile o PC), dovrà assicurarsi che esso non contenga contenuto considerato illegale.

Pagamento del corrispettivo

- Il pagamento del corrispettivo (tasse incluse) dovuto in relazione alla disponibilità dei servizi di assistenza telefonica e gli altri servizi di cui al presente contratto avviene su base mensile, tramite addebito diretto sul conto corrente (SDD); tale pagamento dovrà essere effettuato per l'importo indicato nella tabella all'interno della sezione "Dettagli corrispettivo" del presente contratto. Il prodotto cui si riferisce il presente contratto è indicato nella sezione "Dettagli del prodotto"; ferma restando l'operatività dei vari servizi secondo i termini a ciascuno di essi applicabili, nessun corrispettivo è da Lei dovuto per i primi sei mesi decorrenti dalla data di stipula del contratto.
- Lei dovrà assicurarsi che sul suo conto corrente bancario utilizzato per i pagamenti tramite addebito diretto vi siano fondi sufficienti ad eseguire i pagamenti; nel caso i dati del conto corrente varino, lei dovrà notificarci la predetta modifica immediatamente ed in ogni caso non più tardi di cinque giorni successivi a tale modifica.
- Qualora non fossimo in grado di riscuotere il corrispettivo dalla sua banca per problemi legati all'addebito in conto corrente, avremo il diritto di richiederle nuovamente tale pagamento, a meno che il contratto non sia stato nel frattempo cessato. Qualora anche a seguito di ripresentazione dell'addebito diretto non riuscissimo a ottenere il pagamento, ci riserviamo il diritto di terminare il contratto senza preavviso. Nessuna riparazione potrà esserci richiesta in presenza di pagamenti scaduti, e non pagati, da parte sua.
- A decorrere dal terzo anno del presente contratto e così successivamente ad ogni ulteriore anniversario, il corrispettivo mensile si incrementerà come indicato nella tabella all'interno della sezione "Dettagli corrispettivo", riportante l'ammontare dovuto in ciascuna annualità e su base mensile.
- Il corrispettivo relativo all'Anno 1 è dovuto a decorrere dal settimo mese (incluso). Per tutte le successive annualità, il corrispettivo sarà dovuto a decorrere dalla prima mensilità dell'annualità rilevante.

Durata del contratto

- Se acquistato al telefono, la data di stipula del presente contratto è quella in cui ha prestato il consenso all'acquisto. Se acquistato online, la data di stipula del contratto è quella in cui abbiamo ricevuto la sua conferma d'ordine. La data di inizio dell'operatività del suo contratto è indicata, con riferimento a ciascuno dei servizi prestati, nei dettagli del suo contratto.
- Il presente contratto è stipulato a tempo indeterminato, suddiviso in periodi contrattuali mensili calcolati a partire dalla data di stipula, e può essere cessato in qualsiasi momento in conformità con i Termini e Condizioni di cui alla sezione "Diritto di recesso".
- Ci riserviamo il diritto di cessare il presente contratto in qualsiasi momento, mediante disdetta inviata con un preavviso di 30 giorni.

Diritto di recesso

- In caso di recesso dal contratto esercitato entro 14 giorni dalla sua conclusione o dalla ricezione della documentazione riguardante il suo contratto se successiva, lei sarà pienamente rimborsato dell'ammontare del corrispettivo pagato. Ciò nonostante, qualora tale diritto di recesso sia esercitato dopo che sia stata effettuata una riparazione a fronte di una sua richiesta prima della scadenza del periodo di recesso, sarà responsabile del pagamento di un ammontare proporzionato al servizio effettivamente ricevuto, e dovrà dunque sopportare i costi della relativa riparazione.

- In caso di mancato adempimento da parte del fornitore di servizi degli obblighi di informazione prima della conclusione del contratto di cui all'Articolo 49 lett. h, del Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 (il Codice del Consumo), l'esercizio del diritto di recesso è esteso a dodici mesi dopo la fine del periodo di recesso iniziale. Nel caso in cui il fornitore di servizi adempia ai propri obblighi di informazione di cui all'Articolo 49 lett. h, del Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 (il "Codice del Consumo") entro i dodici mesi che seguono la conclusione del contratto, il periodo di recesso termina 14 giorni dopo che lei ha ricevuto tali informazioni per iscritto, comprensive dei termini e delle condizioni del suo contratto.

- Cessato il termine iniziale per il recesso effettuabile dopo la conclusione del contratto, lei potrà recedere in qualsiasi momento con un preavviso di almeno trenta giorni rispetto allo scadere del periodo contrattuale mensile calcolato a partire dalla data di stipula. Nel caso in cui il suo recesso non sia effettuato con un preavviso di 30 giorni rispetto alla fine del mese in corso, il recesso avrà effetto dalla fine del mese successivo. Qualsiasi ammontare erroneamente corrisposto successivamente alla cessazione del contratto le sarà rimborsato.

- Per recedere dal suo contratto, potrà chiamarci o scriverci ai recapiti indicati nella sezione "Come Contattarci". Qualora desideri cancellare il suo addebito diretto sul conto corrente (SDD), dovrà inoltre inviare notifica alla sua banca.

Mancato pagamento e nostro diritto di recesso

- In caso di mancato pagamento da parte sua, avremo diritto di recedere dal contratto decorsi 30 giorni dalla scadenza del pagamento e lei rimarrà responsabile per il pagamento di tutte le somme dovute e ancora non pagate.

- Ci riserviamo il diritto di assumere una società di recupero crediti per recuperare le somme a noi dovute dopo la conclusione del contratto.

- La informeremo del nostro recesso dal contratto attraverso una lettera indirizzata al suo ultimo indirizzo fornitoci.

Come contattarci

La preghiamo di contattare il nostro Servizio Clienti al n. 800693065 (dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle 19.00, festivi esclusi) oppure di inviare un'email a: servizio.clienti@domesticandgeneral.com o una lettera a: Servizi Domestic & General Italia S.r.l., via Piero Gobetti 2/C, 20063 Cernusco sul Naviglio (MI). Per monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto, è possibile che le comunicazioni telefoniche siano registrate.

Come presentare reclamo

Qualora desideri presentare reclamo per i nostri servizi, la preghiamo di scrivere a: Servizi Domestic & General Italia S.r.l., via Piero Gobetti 2/c, 20063 Cernusco sul Naviglio (MI). Nel caso in cui le vengano richiesti documenti o informazioni, per controllare o correggere un servizio offerto da Servizi Domestic & General Italia S.r.l., o da un suo agente, lei dovrà fornire tali informazioni telefonicamente ed inviare copia della documentazione via posta all'indirizzo specificato. Esamineremo il suo reclamo e le daremo una risposta. Qualora lei non fosse soddisfatto della nostra risposta, potrà richiedere una revisione del caso e la decisione finale sarà presa direttamente dall'Amministratore Delegato della società.

Cessione del contratto ad un nuovo proprietario

Potrà cedere il suo contratto ad un nuovo proprietario del prodotto, purché Servizi Domestic & General Italia S.r.l. autorizzi preventivamente tale cessione. In tal caso dovrà altresì inviarci, con un mese di anticipo, i dettagli del nuovo proprietario così da consentire la prosecuzione del rapporto contrattuale. Qualora la cessione non sia autorizzata da Servizi Domestic & General Italia S.r.l. il contratto cesserà automaticamente. Non potrà trasferire il suo contratto con riferimento ad un altro prodotto.

Modifiche ai presenti termini e condizioni

Potremmo unilateralmente modificare qualsivoglia dei presenti termini e condizioni nonché sostituire qualsivoglia di essi al fine di:

- adeguare il contratto a leggi, regolamenti, codici di condotta, ivi inclusa la normativa in merito alle società ed alla normativa in materia fiscale applicabile a SDGI; e
- correggere errori o ambiguità;
- riflettere gli aumenti nei costi, causati da inflazione e/o da specifici fattori di costo che gravino sulla nostra società, in conformità a quanto disposto dall'art. 33 comma 2 lett. o) del Decreto Legislativo 206 del 6 settembre 2005 (di seguito "Codice del Consumo");
- o in qualsivoglia altro caso, in conformità a quanto disposto dall'articolo 33, comma 2 lett. m) del Codice del Consumo, nel caso in cui se ne ravvisi la necessità. Sarà nostra cura notificarle per iscritto ogni modifica che potrebbe avere un effetto significativo sui suoi diritti o obblighi, almeno 30 giorni prima che le stesse abbiano effetto. Qualora lei non accettasse tali modifiche, potrà recedere mediante lettera raccomandata A/R nel predetto periodo. In tal caso cesserà il contratto e lei riceverà un rimborso per i corrispettivi che avrà versato per il periodo residuo del contratto. Nel caso in cui lei accetti i nuovi termini e le nuove condizioni, essi avranno effetto a partire dalla data indicata nella lettera inviatale inclusiva degli stessi.

Altre polizze, contratti di servizio o assicurazioni

Qualora, in corso di validità del presente contratto, una polizza assicurativa, diversa dalla polizza collettiva i cui termini e condizioni sono riassunti nel Documento Riassuntivo allegato al presente contratto di servizi e in forma completa reperibili all'Indirizzo Web <http://www.domesticandgeneral.it/estensioni>, le dia il diritto di presentare una richiesta di riparazione, noi ci limiteremo a sostenere soltanto il pagamento di una parte dei costi relativi ad una riparazione o sostituzione del suo prodotto, ripartendo la somma proporzionalmente tra tutti i soggetti obbligati alla riparazione o sostituzione.

Copertura del rischio relativa al deperimento di alimenti refrigerati e/o congelati e copertura operativa nel caso di tre guasti in 12 mesi consecutivi

Servizi Domestic & General Italia S.r.l. ha stipulato, per conto dei propri clienti acquirenti del presente contratto ed ai sensi dell'art. 1891 del Codice Civile, una polizza collettiva a copertura (i) delle perdite sofferte per il deperimento di alimenti refrigerati e/o congelati, sostenute a seguito del verificarsi di un guasto che colpisca la catena del freddo del prodotto oggetto del presente contratto qualora lo stesso sia un elettrodomestico munito di sistema di congelamento o refrigerazione; (ii) dei rischi di guasti ripetuti. In particolare, tale copertura prevede la possibilità da parte sua di richiedere la sostituzione del prodotto quando il prodotto o un componente dello stesso soffra di guasto tecnico o meccanico della medesima natura per tre volte nel corso di dodici mesi consecutivi. La sostituzione sarà effettuata con un altro

prodotto dello stesso tipo e modello oppure, ove non sia possibile, la sostituzione verrà effettuata con un altro prodotto determinato tenendo conto del valore originario del prodotto sostituito. In quanto acquirente del presente contratto, lei potrà pertanto usufruire gratuitamente delle predette coperture, ai termini ed alle condizioni riportate in forma riassunta nel Documento Riassuntivo allegato al presente contratto di servizi e reperibili in forma completa all'Indirizzo Web <http://www.domesticandgeneral.it/estensioni>.

Importanti informazioni sulla protezione dei dati personali

Titolare del Trattamento

Ai sensi dell'articolo 13 del Decreto Legislativo 196/2003 (qui di seguito il Codice della Privacy), Servizi Domestic & General Italia S.r.l. ("SDGI"), società facente parte del gruppo Domestic & General, con sede in via Piero Gobetti 2/C, Cernusco sul Naviglio (MI) nella capacità di titolare del trattamento dei dati personali da voi forniti, intende darvi informazioni sui fini e le procedure di raccolta e trattamento di tali suoi dati. Fornire i suoi dati ed autorizzare il relativo trattamento è condizione necessaria per l'esecuzione del servizio richiesto. La mancanza di disponibilità dei suoi dati e/o di autorizzazione del trattamento degli stessi comporterà l'impossibilità di offrire il servizio richiesto. Il trattamento dei dati può includere tutte le operazioni previste dall'Articolo 4, paragrafo 1, lett. a) del Codice della Privacy. Il trattamento dei suoi dati personali sarà attuato in un modo lecito ed adeguato, da personale autorizzato, soggetto all'uso di appropriate misure di sicurezza, come richiesto dalla legge.

Metodo di trattamento

Il trattamento dei dati, che si verifica attraverso l'uso di strumenti e procedure automatici progettati per assicurare la riservatezza, è operato unicamente dallo staff tecnico di SDGI o dai loro subappaltatori, ai quali i suoi dati potrebbero essere comunicati quali responsabili del trattamento, sempre nel rispetto della privacy. Tra questi vi possono essere soggetti preposti al trattamento, quali responsabili dello stesso, situati in territori non facenti parte della Unione Europea e vincolati nei confronti di SDGI da contratti contenenti clausole modello approvate a garanzia degli interessati. Specifiche misure di sicurezza sono adottate per prevenire la perdita, l'abuso o l'accesso incorretto e/o non autorizzato ai dati.

Finalità del trattamento

I dati saranno usati in formato stampato e/o elettronico oppure utilizzando ogni altro sistema automatico per il solo fine di offrire il servizio richiesto, e per il tempo necessario per raggiungere gli ulteriori scopi per i quali essi sono raccolti, e dunque:

- 1) accettare la proposta di contratto, amministrare o eseguire il contratto, verificare la qualità dei servizi. Il consenso relativo a tale finalità è obbligatorio e consente ad SDGI di offrire prodotti di estensione di garanzia analoghi al presente contratto, senza necessità di raccogliere un ulteriore consenso.
- 2) Previo il vostro consenso, inviare i vostri dati personali a terze parti per altri fini commerciali.

I vostri diritti

Lei ha il diritto di ottenere, in qualsiasi momento, conferma dell'esistenza dei dati che la riguardano e di ottenere indicazioni circa il loro contenuto e origine, verificarne l'accuratezza e richiederne l'aggiornamento, la rettifica o l'integrazione, come richiesto dall'articolo 7 del Decreto Legislativo 196/2003. Ai sensi di tale Articolo, lei ha il diritto di richiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, e di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento. Tali richieste devono essere indirizzate: per SDGI all'Ufficiale per la Protezione dei Dati Personali, Servizi Domestic & General Italia S.r.l., via Piero Gobetti 2/C, 20063 Cernusco sul Naviglio (MI).

Lingua e legge applicabile

Effettueremo le nostre comunicazioni in lingua italiana. Al presente contratto si applicherà la legge italiana.

Foro Competente

Per le controversie derivanti in merito all'interpretazione e all'esecuzione del presente contratto sarà competente il tribunale del suo luogo di residenza o domicilio.

Informazioni su Servizi Domestic & General Italia S.r.l.

Il presente contratto è stipulato con Servizi Domestic & General Italia S.r.l. con unico socio, via Piero Gobetti 2/C, 20063 Cernusco sul Naviglio (MI). Capitale sociale € 10.000,00 (interamente versato) - Numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano e Codice Fiscale 06416700968 - R.E.A. n. 1891622, Milano.

CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE RELATIVE A COPERTURE "Sostituzione del prodotto in caso di medesimo guasto ripetuto per tre volte in 12 mesi" e "Perdita alimenti refrigerati/congelati"

TERMINI E CONDIZIONI DEL CONTRATTO ASSICURATIVO

CHI EMETTE LA POLIZZA

Domestic & General Insurance PLC compagnia di assicurazione nel Regno Unito, autorizzata dalla Prudential Regulation Authority e regolata dalla Financial Conduct Authority e dalla Prudential Regulation Authority, registrata nel Financial Services Register al n. 202111, con sede legale in Swan Court, 11 Worples Road, Londra, SW19 4JS, Regno Unito, con sede secondaria in Italia, operante in regime di libero stabilimento in via Piero Gobetti 2/c, 20063 Cernusco sul Naviglio (MI), Capitale sociale GBP 4,700,200 - Numero di iscrizione al Registro della Camera di Commercio italiana 97466350150 e Partita IVA 09174710963, membro di Domestic & General Acquisition Limited Group, operante in Italia sotto la supervisione dell'IVASS in relazione all'attività operata sul territorio italiano e iscritta all'Allegato al registro delle compagnie assicurative Italiane al numero I.00126.

OGGETTO

Il presente documento stabilisce i termini e le condizioni delle Coperture (i) "Sostituzione del Prodotto in caso di medesimo guasto ripetuto per tre volte in 12 mesi", e (solo per i Prodotti Frigo) (ii) "Perdita alimenti refrigerati/congelati" di cui lei beneficia gratuitamente per via della stipulazione del Contratto di Servizi, a copertura:

del rischio di guasto tecnico o meccanico di medesima natura per tre volte nel corso di dodici mesi consecutivi al Prodotto assicurato o ad un suo componente. In tal caso, lei avrà il diritto di ottenere la sostituzione del Prodotto con un altro prodotto dello stesso tipo e modello o, ove non sia possibile, la sostituzione con un altro prodotto determinato tenendo conto del valore originario del Prodotto sostituito. Ai fini di cui sopra, i dodici mesi saranno computati a decorrere dalla data nella quale è avvenuta la Riparazione relativamente al primo Guasto. Non si considereranno invece separatamente le Riparazioni effettuate in virtù del Contratto di Servizi che verranno eseguite nelle 72 ore successive al completamento di una Riparazione, se originate dal medesimo Guasto. Qualora fosse impossibile sostituire il Prodotto, le verrà corrisposto un Indennizzo a parziale copertura del costo di acquisto di un nuovo prodotto, pari al 75% del costo originario del Prodotto, di cui il cliente sia in grado di fornire adeguata evidenza. In mancanza di una ricevuta d'acquisto, verrà fatto riferimento al prezzo raccomandato dal produttore dell'elettrodomestico nella zona ed al momento dell'acquisto da lei dichiarato.

Solo per i Prodotti Frigo, delle perdite sofferte dall'Assicurato per il deperimento di alimenti refrigerati e/o congelati a seguito del verificarsi di qualsivoglia Guasto Frigo che non rientri tra le esclusioni elencate nella presente Polizza Collettiva. Le Parti stimano convenzionalmente ai sensi dell'articolo 1908 comma 2 del Codice Civile che il valore dei beni refrigerati e/o congelati è pari a massimo Euro 100, che costituisce pertanto l'Indennizzo massimo che verrà liquidato dall'Assicuratore al verificarsi di un Guasto Frigo, salvo l'accertamento del danno da lei effettivamente subito.

Lei dovrà osservare le condizioni del Contratto Assicurativo per aver diritto alle Coperture in esso indicate. La preghiamo di leggere le presenti condizioni di assicurazione prima di aderire al Contratto Assicurativo e di conservarlo con cura. Potrà richiedere una copia delle presenti condizioni in qualsiasi momento per tutta la durata del Contratto Assicurativo.

DEFINIZIONI

Contraente: SDGI, ossia il soggetto indicato nel Certificato Assicurativo del presente Contratto Assicurativo, che stipula la Polizza per conto dei clienti che hanno sottoscritto un Contratto di Servizi, ai sensi dell'articolo 1891 del Codice Civile.

Contratto Assicurativo: il presente contratto assicurativo stipulato tra l'Assicuratore e l'Assicurato di cui lei beneficia gratuitamente per via della stipulazione del Contratto di Servizi.

Contratto di Servizi: il contratto di servizi stipulato tra l'Assicurato ed il Contraente ed avente ad oggetto (tra l'altro) l'assistenza tecnica in relazione a qualsiasi problema possa avere l'Assicurato in merito al funzionamento del Prodotto o al suo corretto utilizzo, nonché in conseguenza di danni accidentali.

Copertura/e: singolarmente o cumulativamente la/e copertura/e:

(i) "Sostituzione del Prodotto in caso di medesimo guasto ripetuto per tre volte in 12 mesi"; e/o

(ii) "Perdita alimenti refrigerati/congelati", solo per i Prodotti Frigo.

Entrambe come meglio descritte nell'oggetto del presente Contratto Assicurativo.

Danno Accidentale: danno causato da azione fortuita ed esterna che produca una rottura, un difetto, un mancato o un cattivo funzionamento del Prodotto/i.

Guasto: guasto o rottura di tipo meccanico o tecnico del Prodotto venduto al dettaglio all'Assicurato ed in relazione al quale l'Assicurato ha stipulato un Contratto di Servizi con SDGI.

Il Guasto non comprende i Danni Accidentali.

Guasto Frigo: qualsiasi guasto e/o avaria che impedisce il corretto funzionamento degli impianti di refrigerazione e/o congelamento del Prodotto Frigo venduto al dettaglio all'Assicurato ed in relazione ai quali l'Assicurato ha stipulato un Contratto di Servizi con SDGI.

Il Guasto Frigo non comprende i Danni Accidentali.

Indennizzo: importo liquidabile dall'Assicuratore in relazione alla copertura "Perdita alimenti refrigerati/congelati" o alla copertura "Sostituzione del Prodotto in caso di medesimo guasto ripetuto per tre volte in 12 mesi" qualora fosse impossibile sostituire il Prodotto, in base alle presenti condizioni di assicurazione.

IVASS: l'Autorità Italiana per la vigilanza sull'attività delle Compagnie e degli Intermediari assicurativi.

lei/suo/Assicurato: l'assicurato, ossia, il cliente acquirente del Contratto di Servizi titolare dell'interesse oggetto di assicurazione in quanto proprietario del Prodotto.

noi/nostro/l'Assicuratore: Domestic & General Insurance PLC assicuratore nel Regno Unito, autorizzato dalla Prudential Regulation Authority e regolato dal Financial Conduct Authority e dalla Prudential Regulation Authority registrato nel Financial Services Register al n. 202111, con sede legale in Swan Court, 11 Worple Road, Londra, SW19 4JS, Regno Unito, con sede secondaria in Italia, operante in regime di libero stabilimento in via Piero Gobetti 2/c, 20063 Cernusco sul Naviglio (MI), Capitale sociale GBP 4,700,200 - Numero di iscrizione al Registro della Camera di Commercio Italiana 97466350150 e Partita IVA 09174710963, membro di Domestic & General Acquisition Limited Group, operante in Italia sotto la supervisione dell'IVASS in relazione all'attività operata sul territorio italiano e iscritta all'Allegato al registro delle compagnie assicurative Italiane con numero I.00126.

Polizza Collettiva: la polizza assicurativa collettiva n. 00066 sottoscritta tra l'Assicuratore e il Contraente per la copertura dei rischi dell'Assicurato, di cui i seguenti termini e condizioni formano parte integrante e sostanziale.

Prodotto/i: il/i prodotto/i elencato/i nei dettagli del Contratto di Servizi, ivi inclusi i Prodotti Frigo.

Prodotto/i Frigo: elettrodomestico appartenente alla catena del FREDDO e/o il bene dotato di un impianto di refrigerazione e/o congelamento, oggetto del Contratto di Servizi stipulato dall'Assicurato ed indicato nel Certificato Assicurativo.

Riparazione: intervento di riparazione del Prodotto autorizzata da SDGI e implementata dal tecnico autorizzato dalla stessa, ai sensi di quanto disposto dal Contratto di Servizi.

SDGI: società costituita secondo il diritto italiano, con sede legale in Via Gobetti 2/C – 20063 – Cernusco sul Naviglio (MI), capitale sociale [interamente versato] pari ad Euro 10.000,00, Numero iscrizione al Registro delle Imprese di Milano e Codice Fiscale italiano 06416700968, R.E.A. n. 1891622 MILANO.

Sinistro: il verificarsi, durante il periodo di operatività del Contratto di Servizi, di Guasto della medesima natura per tre volte nel corso dei dodici mesi consecutivi di un Prodotto o di un suo componente.

Sinistro Frigo: evento improvviso ed imprevedibile le cui conseguenze dannose sono garantite dalla copertura “Perdita alimenti refrigerati/congelati”, offerta dalla presente Polizza. Costituisce un unico Sinistro il perpetuarsi del medesimo danno e/o pregiudizio derivante dalla stessa causa.

Terzi: soggetti diversi dall’Assicuratore/Contraente/Assicurato. I Terzi non comprendono la famiglia dell’Assicurato (compresi il coniuge o gli affini conviventi).

CONDIZIONI DI ASSICURABILITÀ

Ai fini del presente Contratto Assicurativo, l’Assicurato dovrà possedere, al momento dell’acquisto della/e Copertura/e, le seguenti condizioni d’assicurazione:

- avere almeno 18 anni ed essere residente in Italia (ad eccezione delle isole minori);
- aver sottoscritto con il Contraente un Contratto di Servizi avente ad oggetto il Prodotto.

DURATA DEL CONTRATTO ASSICURATIVO

Il Contratto Assicurativo si conclude con la sottoscrizione del Contratto di Servizi. La data di decorrenza del Contratto Assicurativo è indicata nel Certificato Assicurativo.

L’operatività delle Coperture è soggetta alla vigenza ed operatività del Contratto di Servizi. Pertanto:

- il presente Contratto Assicurativo ha la medesima durata del Contratto di Servizi, cessando pertanto automaticamente qualora il Contratto di Servizi cessi per qualsiasi causa;
- l’operatività delle Coperture è subordinata al regolare pagamento dei corrispettivi mensili relativi al Contratto di Servizi; in caso di mancato pagamento di uno di tali corrispettivi, le presenti Coperture saranno pertanto immediatamente sospese.

DENUNCIA DI SINISTRO E DEL SINISTRO FRIGO

Con riferimento alla Copertura “Sostituzione del Prodotto in caso di medesimo guasto ripetuto per tre volte in 12 mesi” l’Assicurato dovrà dare avviso del Sinistro unitamente alla manifestazione di volersi avvalere della predetta Copertura all’Assicuratore o all’Intermediario entro tre giorni da quello in cui il Sinistro si è verificato o l’Assicurato ne ha avuto conoscenza. L’Assicurato che dolosamente non adempie l’obbligo al predetto avviso perde il diritto all’Indennizzo. Se l’Assicurato omette colposamente di adempiere tale obbligo, l’Assicuratore avrà diritto a ridurre l’indennità in ragione del pregiudizio sofferto.

Con riferimento alla Copertura “Perdita alimenti refrigerati/congelati”, l’Assicurato dovrà dare avviso del Sinistro Frigo all’Assicuratore o all’intermediario della Polizza entro tre giorni da quello in cui il Sinistro Frigo si è verificato o l’Assicurato ne ha avuto conoscenza. L’Assicurato che dolosamente non adempie l’obbligo al predetto avviso perde il diritto all’Indennizzo. Se l’Assicurato omette colposamente di adempiere tale obbligo, l’Assicuratore avrà diritto a ridurre l’indennità in ragione del pregiudizio sofferto.

I predetti avvisi potranno essere effettuati via e-mail all’indirizzo servizioclienti.dgi@domesticandgeneral.com o telefonicamente al numero 800693065.

La preghiamo di conservare la ricevuta/scontrino di acquisto del suo Prodotto in un luogo sicuro, poiché potremmo richiederla per la gestione del Sinistro Frigo e del Sinistro.

LIQUIDAZIONE DEI SINISTRI E SINISTRI FRIGO

Con riferimento alla Copertura “Perdita alimenti refrigerati/congelati” l’Assicuratore si impegna a liquidare il Sinistro Frigo a seguito della ricezione di tutta la documentazione richiesta relativa allo stesso, entro 30 giorni da tale ricezione. Al fine di accelerare la corretta valutazione del danno e la gestione amministrativa del Sinistro Frigo è necessario inoltrare tutta la documentazione obbligatoria richiesta (compresa la ricevuta/ scontrino fiscale di acquisto del Prodotto assicurato e la fotocopia della ricevuta emessa dal tecnico autorizzato dall’Assicuratore alle condizioni e nei termini del Contratto di Servizi). L’Assicuratore si riserva il diritto di richiedere la ricevuta degli alimenti indicati dal Contraente nel modulo di notifica, in modo da controllare il loro valore. La mancata produzione della documentazione può influenzare il valore dei pagamenti e/o interrompere il decorso del termine per la liquidazione del Sinistro Frigo.

Con riferimento alla Copertura “Sostituzione del Prodotto in caso di medesimo guasto ripetuto per tre volte in 12 mesi” l’Assicuratore si impegna a sostituire il Prodotto a seguito della ricezione di tutta la documentazione richiesta relativa al Sinistro, entro 30 giorni dallo stesso. Al fine di verificare l’applicabilità della predetta Copertura e la gestione amministrativa del Sinistro è necessario inoltrare le fotocopie delle tre ricevute di intervento rilasciate dagli addetti alla Riparazione, che attestino la presenza del medesimo guasto sul Prodotto o sulla stessa parte di ricambio all’interno dei 12 mesi

ORARI DI APERTURA E COSTI DI CHIAMATA

Siamo aperti dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 19.00 (eccetto i giorni festivi). Numero verde gratuito da cellulari e rete fissa.

ESCLUSIONI

La presente Polizza non opera per spese derivanti da:

- a) Guasti oggetto di garanzia legale o convenzionale del produttore o del distributore.
- b) Guasti causati da: terremoto, alluvione, lampi, incendio, umidità, condizioni metereologiche, venti forti, tempeste, temperature eccessivamente basse o elevate, tutti gli altri eventi o disastri naturali, qualsiasi disastro causato dall’azione dell’uomo, corrosione, azioni chimiche, radiazione, esplosione, sabotaggio, terrorismo, insurrezione, rivoluzione, guerra, rivolta, conflitto armato, agitazione civile, ribellione, virus informatici, errori di modifica di data, guasti ai sistemi informatici;
- c) Guasti e/o Guasti Frigo causati da utilizzo del Prodotto per uso commerciale, professionale o altro diverso dall’uso normale domestico;
- d) Guasti e/o Guasti Frigo causati da frode, negligenza, dolo o colpa grave del Contraente / Assicurato;
- e) Guasti e/o Guasti Frigo causati dal mancato rispetto delle indicazioni contenute nel manuale di istruzioni del produttore;
- f) manutenzione ordinaria, ispezione, o pulizia del Prodotto;
- g) Guasti e/o Guasti Frigo causati da danni di serie che portino a una campagna di richiamo del Prodotto da parte del produttore;
- h) Guasti e/o Guasti Frigo causati intenzionalmente dall’Assicurato.

GRATUITÀ DELLE COPERTURE

Il premio relativo al Contratto Assicurativo è corrisposto dal Contraente. Lei pertanto non avrà alcun obbligo di corrispondere un premio per usufruire delle Coperture assicurative ivi offerte.

COME CONTATTARCI

Ove ne avesse necessità, la preghiamo di contattare il nostro Servizio Clienti al n. 800693065, oppure di inviare un'email a: servizioclienti.dgi@domesticandgeneral.com o una lettera a: Domestic & General Insurance PLC, sede secondaria in Italia, via Piero Gobetti 2/c, 20063 Cernusco Sul Naviglio (MI).

Per monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto, è possibile che le comunicazioni telefoniche vengano registrate.

COME PRESENTARE RECLAMO

Eventuali reclami riguardanti il presente Contratto Assicurativo e/o la gestione dei sinistri in relazione all'Assicuratore dovranno essere rivolti per iscritto all'Ufficio Reclami presso Domestic & General Insurance PLC, Via Gobetti 2c, 20063 Cernusco Sul Naviglio (Milano). Potrà contattare il nostro Ufficio Reclami al numero 800693065 per spiegare il contenuto del suo reclamo, specificando sempre le sue generalità, numero di telefono, tipo e numero di polizza.

L'Ufficio Reclami di Domestic & General Insurance PLC risponde all'indirizzo email: reclami.dgi@domesticandgeneral.com dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9.00 alle 19.00

Oppure potete scriverci all'indirizzo:

Ufficio Reclami presso Domestic & General Insurance PLC Via Gobetti, 2c, 20063 Cernusco Sul Naviglio (Milano).

I Vostri reclami riceveranno una risposta entro e non oltre 45 giorni dalla ricezione del reclamo da parte dell'Assicuratore.

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro ad opera dell'Assicuratore nel termine sopraindicato, potrà rivolgersi all'IVASS, via Quirinale 21, 00187 Roma.

Qualunque consumatore potrà rivolgersi all'IVASS, via Quirinale 21, 00187 Roma nel caso in cui non abbia ricevuto risposta entro 45 giorni dalla data di ricezione da parte dell'Assicuratore o se la risposta non è stata ritenuta soddisfacente.

È possibile presentare un reclamo direttamente ad IVASS, senza cioè chiedere preventivamente l'intervento dell'Assicuratore, seguendo la procedura presente sul sito www.domesticandgeneral.it alla sezione "Servizio Clienti \ Assicurazioni" e compilando il relativo modulo IVASS.pdf.

Il reclamo inviato all'IVASS deve riportare chiaramente i seguenti elementi identificativi:

- il nome, cognome e domicilio del reclamante;
- l'individuazione dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- la descrizione dei motivi della lamentela e l'eventuale documentazione a sostegno della stessa.

Resta in ogni caso salva la facoltà di ricorrere all'istituto della mediazione come disciplinato dal D.lgs. n° 28 del 4 marzo 2010 e di adire l'Autorità giudiziaria.

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

- direttamente all'Autorità di vigilanza/sistema competente del Paese dello Stato membro in cui ha sede legale l'impresa di assicurazioni che ha stipulato il contratto (rintracciabile sul sito: <http://www.ec.europa.eu/fin-net>);
- all'IVASS che provvede all'inoltro del reclamo alla suddetta Autorità/sistema, dandone notizia al reclamante.

Alternativamente i reclami potranno essere indirizzati al Financial Ombudsman Service (FOS), mediante l'utilizzo della procedura FIN-NET. L'utilizzo delle predette procedure in sede stragiudiziale per il reclamo non comprometteranno il suo diritto di fare ricorso alle procedure giudiziali.

Nel caso in cui la documentazione fornita sia incompleta l'IVASS richiederà di fornire tale documentazione. In ogni caso l'IVASS trasmetterà il reclamo al FOS. L'IVASS non processerà alcun reclamo nel caso di procedimento già pendente presso l'autorità giudiziaria ordinaria. L'apertura di una procedura di reclamo presso l'IVASS o presso il FOS non pregiudica i vostri diritti ad adire l'autorità giudiziaria ordinaria.

Il FOS potrà essere contattato al seguente indirizzo:

The Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, London E14 9SR

e-mail: complaint.info@financialombudsman.org.uk.

Potete proporre reclamo in merito al Contratto Assicurativo chiamando il nostro Ufficio Reclami al numero 800693065 oppure scrivendo un'e-mail all'indirizzo reclami.dgi@domesticandgeneral.com.

MEDIAZIONE

Qualsivoglia controversia connessa all'esecuzione, interpretazione e/o validità del contratto dovrà essere indirizzata a Domestic & General Insurance PLC, sede Italiana, o ad un ADR ai sensi del D.lgs 130/2015 o ad un mediatore ai sensi di quanto disposto dal D.Lgs. n. 28 del 04 Marzo 2010. L'esperimento di una mediazione è condizione di procedibilità dinnanzi ad un organismo di mediazione ed è essa stessa condizione di procedibilità per l'instaurazione del giudizio ordinario.

CESSIONE DEL CONTRATTO ASSICURATIVO AD UN NUOVO PROPRIETARIO

Potrà cedere il presente Contratto Assicurativo ad un nuovo proprietario del Prodotto, purché l'Assicuratore autorizzi preventivamente tale cessione e lei ci invii, con un mese di anticipo, i dettagli del nuovo proprietario. Il presente Contratto Assicurativo non potrà essere trasferito dall'Assicurato o dal Contraente ad altro Prodotto non espressamente indicato nel Certificato Assicurativo.

MODIFICHE AI PRESENTI TERMINI E CONDIZIONI

Potremmo unilateralmente modificare qualsivoglia dei presenti termini e condizioni nonché sostituire qualsivoglia di essi al fine di:

a) adeguare il contratto a leggi, regolamenti, codici di condotta, ivi inclusa la normativa in merito alle società ed alla normativa in materia fiscale applicabile all'Assicuratore; e

b) correggere errori o ambiguità;

c) riflettere gli aumenti nei costi, causati da inflazione e/o da specifici fattori di costo che gravino sulla nostra società; o

d) in qualsivoglia altro caso, in conformità a quanto disposto dall'articolo 33, comma 3 lett. b) del Decreto Legislativo 206 del 6 settembre 2005 (Codice del Consumo), nel caso in cui se ne ravvisi la necessità.

Sarà nostra cura notificarle per iscritto ogni modifica che potrebbe avere un effetto significativo sui suoi diritti o obblighi, almeno 30 giorni prima che le stesse abbiano effetto. Qualora lei non accettasse tali modifiche, potrà recedere mediante lettera raccomandata A/R nel predetto periodo. In tal caso cesserà il Contratto Assicurativo.

Nel caso in cui lei accetti i nuovi termini e le nuove condizioni, essi avranno effetto a partire dalla data indicata nella lettera inviata al fine di metterla al corrente degli stessi.

ALTRE POLIZZE, CONTRATTI DI SERVIZIO O ASSICURAZIONI

Si precisa inoltre che l'Assicuratore non sarà tenuto ad indennizzare l'Assicurato se al momento del Sinistro e/o Sinistro Frigo sussista qualunque altra assicurazione o contratto di servizi che sarebbero tenuti al pagamento e/o alla sostituzione del Prodotto in assenza della presente Polizza. La presente Polizza opererà pertanto esclusivamente a secondo rischio, come copertura aggiuntiva rispetto al massimale di tale altra polizza ed in nessun caso come assicurazione concorrente, in deroga a quanto previsto dall'Articolo 1910 del Codice Civile, ed inoltre solo dopo che sia stato esaurito il massimo rimborso previsto dall'altra assicurazione o contratto di servizi.

La Contraente è esonerata dall'obbligo di comunicare per iscritto all'Assicuratore l'esistenza o la successiva stipulazione di altre assicurazioni per lo stesso rischio. In tale eventualità rimane comunque fermo l'obbligo per l'Assicurato, in caso di Sinistro e/o di Sinistro Frigo, di darne avviso a tutti gli Assicuratori, indicando a ciascuno il nome degli altri, ai sensi dell'art. 1910 del Codice Civile. L'omissione dolosa può consentire all'Assicuratore di non corrispondere l'Indennizzo.

IMPORTANTI INFORMAZIONI SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Ai sensi dell'articolo 13 del Decreto Legislativo 196/2003 (qui di seguito il Codice della Privacy), l'Assicuratore con sede in via Gobetti 2/C – 20063 – Cernusco Sul Naviglio (MI), nella capacità di titolare del trattamento dei dati personali da voi forniti, intende darvi informazioni sui fini e le procedure di raccolta e trattamento di tali suoi dati.

Fornire i suoi dati ed autorizzare il relativo trattamento è condizione necessaria per l'esecuzione del servizio richiesto. La mancanza di disponibilità dei suoi dati e/o di autorizzazione del trattamento degli stessi comporterà l'impossibilità di offrire il servizio richiesto.

Il trattamento dei dati può includere tutte le operazioni previste dall'Articolo 4, paragrafo 1, lett. a) del Codice della Privacy. Il trattamento dei suoi dati personali sarà attuato in un modo lecito ed adeguato, da personale autorizzato, soggetto all'uso di appropriate misure di sicurezza, come richiesto dalla legge.

METODO DI TRATTAMENTO

Il trattamento dei dati, che si verifica attraverso l'uso di strumenti e procedure automatici progettati per assicurare la riservatezza, è operato unicamente dallo staff tecnico dell'Assicuratore, dai suoi partners o dai loro subappaltatori, ai quali i suoi dati potrebbero essere comunicati, sempre nel rispetto della privacy. Tra questi vi possono essere soggetti preposti al trattamento, quali responsabili dello stesso, situati in territori non facenti parte dell'Unione Europea e vincolati nei confronti dell'Assicuratore da contratti contenenti clausole modello approvate a garanzia degli interessati. Specifiche misure di sicurezza sono adottate per prevenire la perdita, l'abuso o l'accesso incorretto e/o non autorizzato ai dati.

FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

I dati saranno usati in formato stampato e/o elettronico oppure utilizzando ogni altro sistema automatico per il solo fine di offrire il servizio richiesto, e per il tempo necessario per raggiungere gli ulteriori scopi per i quali essi sono raccolti, e dunque:

(i) amministrare, eseguire, verificare la qualità e proporre possibili estensioni di garanzia e durata dei contratti di assicurazione sul Prodotto, nonché dei contratti coi clienti nel contesto dei servizi offerti dall'Assicuratore o da suoi partner.

(ii) Previo il vostro consenso, inviare i vostri dati personali a terze parti per altri fini commerciali.

I VOSTRI DIRITTI

Lei ha il diritto di ottenere, in qualsiasi momento, conferma dell'esistenza dei dati che la riguardano e di ottenere indicazioni circa il loro contenuto e origine, verificarne l'accuratezza e richiederne l'aggiornamento, la rettifica o l'integrazione, come richiesto dall'articolo 7 del Decreto Legislativo 196/2003. Ai sensi di tale Articolo, lei ha il diritto di richiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, e di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento.

Tali richieste devono essere indirizzate, per l'Assicuratore, all'Ufficiale per la Protezione dei Dati Personali, Domestic & General Insurance PLC – via Gobetti 2/C – 20063 – Cernusco Sul Naviglio (MI).

LINGUA E LEGGE APPLICABILE

Effettueremo le nostre comunicazioni con voi in lingua italiana. Al presente contratto si applicherà la legge italiana.

INFORMAZIONI SU DOMESTIC & GENERAL INSURANCE PLC

Lei è assicurato da Domestic & General Insurance PLC assicuratore nel Regno Unito, autorizzato dalla Prudential Regulation Authority e regolato dal Financial Conduct Authority e dalla Prudential Regulation Authority registrato nel Financial Services Register al n. 202111, con sede legale in Swan Court, 11 Worple Road, Londra, SW19 4JS, Regno Unito, con sede secondaria in Italia, via Piero Gobetti 2/c, 20063 Cernusco

Sul Naviglio (MI). Capitale sociale GBP 4,700,200 - Numero di iscrizione al Registro della Camera di Commercio Italiana 97466350150 e Partita IVA 09174710963.

ULTERIORI INFORMAZIONI

THE FINANCIAL SERVICES COMPENSATION SCHEME

Siamo coperti dal Financial Services Compensation Scheme. Qualora non fossimo in grado di adempiere alle nostre obbligazioni nei suoi confronti, derivanti dal presente Contratto Assicurativo, sarà disponibile un fondo a garanzia delle stesse. Il fondo provvederà a coprire il 90 % dell'ammontare del sinistro senza alcun tipo di limite riguardo all'importo di quest'ultimo. Maggiori dettagli sono disponibili al sito web www.fscs.org.uk o scrivendo a: FSCS, 10th Floor, Beaufort House, 15 St Botolph Street, London EC3A 7QU, United Kingdom.

FRODE

Il presente Contratto Assicurativo non avrà efficacia nel caso in cui le informazioni da voi fornite siano false o esagerate.

DICHIARAZIONI RELATIVE ALLE CIRCOSTANZE DEL RISCHIO - AGGRAVAMENTO DEL RISCHIO

Le dichiarazioni inesatte o le reticenze del Contraente e dell'Assicurato relative alle circostanze che influiscono sulla valutazione del rischio (artt. 1892 - 1893 e 1894 C.C.), così come la mancata comunicazione all'Assicuratore di ogni aggravamento del rischio stesso (art. 1898 C.C.), possono comportare la perdita totale o parziale del diritto dell'Indennizzo nonché la cessazione del Contratto Assicurativo.

ESAGERAZIONE DOLOSA DEL DANNO

L'Assicurato che esagera dolosamente l'ammontare del danno, dichiara distrutte cose che non esistevano al momento del sinistro, occulta, sottrae o manomette cose salvate, adopera a giustificazione mezzi o documenti menzogneri o fraudolenti, altera dolosamente le tracce ed i residui del Sinistro e/o del Sinistro Frigo o facilita il progresso di questo, perde il diritto all'Indennizzo.

DIRITTI

Nulla di quanto contenuto nel presente Contratto Assicurativo pregiudica i diritti a lei spettanti ai sensi del D. Lgs. 206 del 6 Settembre 2005 relativo alla qualità di qualsivoglia acquisto come descritto.