



PROTEZIONE DEL PRODOTTO

PROTEZIONE DEL PRODOTTO

PROTEZIONE DEL PRODOTTO - DANNI ACCIDENTALI

CHE TIPO DI ASSICURAZIONE È?

La Protezione del Prodotto viene fornita dal nostro partner XCover.com. La Protezione del Prodotto di XCover.com copre il prodotto dell'assicurato in Italia e fino a 183 giorni in qualsiasi parte del mondo, , contro versamenti di liquidi, rottura, crepe che incidono sul funzionamento, tagli, strappi e altri danni. La presente protezione è valida per il periodo di durata della polizza ed è disponibile sia per prodotti nuovi che per prodotti ricondizionati di Amazon Renewed. L'assicurato è coperto fino all'importo pagato per l'acquisto del prodotto, al netto delle franchigie previste, come indicato nel certificato di assicurazione. La protezione decorre dalla data indicata nel certificato di assicurazione. L'assicurato può recedere dalla polizza in qualsiasi momento. È previsto un rimborso completo in caso di recesso entro 45 giorni dall'acquisto, a condizione che non vi siano pratiche di sinistro aperte.

ATTENZIONE - DOCUMENTI DELLA POLIZZA

Siccome Amazon non ci comunica l'indirizzo email dell'assicurato, l'assicurato dovrà individuare l'email di conferma ricevuta da XCover.com e dovrà cliccare sul link presente all'interno dell'email per configurare il proprio Account XCover. Dal proprio Account XCover, l'assicurato può consultare i documenti della polizza, apportare modifiche e presentare denunce di sinistro

COME CONTATTARE AMAZON PER RICEVERE INFORMAZIONI SUL PROPRIO ACQUISTO

In caso di domande specifiche sul proprio acquisto o sulla consegna, si prega di contattare Amazon o il venditore Amazon. Per iniziare, effettuare l'accesso al proprio account Amazon e raggiungere la sezione "I miei ordini"; in questa sezione è possibile selezionare "Problemi con l'ordine" e "Contatta il venditore". I venditori Amazon generalmente rispondono ai messaggi entro 2 giorni lavorativi.

DOMANDE FREQUENTI

- › [Come posso apportare modifiche, recedere o ottenere un rimborso per la mia polizza?](#)
- › [Come posso presentare una denuncia di sinistro?](#)
- › [Chi è XCover? Per quanto tempo è protetto il mio articolo](#)

[Amazon?](#)

- › [Da quando decorre la mia Protezione XCover?](#)
- › [Posso aggiungere il nome di una società alla mia polizza?](#)
- › [La Protezione XCover copre gli articoli danneggiati durante il trasporto?](#)
- › [Il mio articolo è danneggiato, devo contattare il venditore Amazon, il produttore o XCover.com?](#)
- › [È prevista una franchigia?](#)

Per altre domande, [visitare il nostro Centro Assistenza dedicato per clienti Amazon.](#)

DESCRIZIONE DELLA COPERTURA

Il certificato di assicurazione indica le prestazioni previste dalla propria protezione.

CHE COSA È ASSICURATO?

Danni accidentali al prodotto assicurato

Protezione contro danni accidentali

Il prodotto è coperto fino al massimale di copertura per danni accidentali, compresi danni causati da condizioni meteorologiche (a condizione che l'assicurato abbia prestato la dovuta attenzione per evitare l'esposizione del prodotto alle intemperie), liquidi e fuoco. Riparazioni, sostituzioni, consegne, diritti di chiamata e costi di installazione sono coperti fino al massimale di copertura.

LA SOSTITUZIONE DEI PRODOTTI È PREVISTA QUANDO...

La riparazione del prodotto è più costosa rispetto alla sostituzione del prodotto

Durante la durata della polizza, i prodotti dell'assicurato possono essere SOSTITUITI.

Se il prodotto dell'assicurato è inutilizzabile, il team sinistri provvederà a sostituire il prodotto o a liquidare una prestazione monetaria che può essere utilizzata dall'assicurato come desidera. Se sostituiamo un prodotto, le condizioni del prodotto sostitutivo saranno uguali a quelle dell'acquisto originale (ossia, un prodotto ricondizionato sarà sostituito con un prodotto ricondizionato uguale o un prodotto ricondizionato simile). I prodotti sostitutivi possono avere caratteristiche simili o identiche a quelle del prodotto assicurato. Il prodotto sostitutivo verrà spedito entro 24 ore dall'approvazione della liquidazione della prestazione. In caso di liquidazione monetaria, il valore sarà pari al massimale di copertura o al valore di mercato del prodotto al momento del sinistro, a seconda di quale dei due valori sia inferiore.

PROTEZIONE DEL PRODOTTO

LA RIPARAZIONE DEI PRODOTTI È PREVISTA QUANDO...

La riparazione del prodotto è meno costosa rispetto alla sostituzione del prodotto.

Durante la durata della polizza, i prodotti dell'assicurato possono essere RIPARATI.

È possibile ricevere fino a 3 riparazioni in un periodo di 12 mesi, fino al massimale complessivo per sinistri indicato nel certificato di assicurazione. Il nostro team sinistri comunicherà all'assicurato la procedura da seguire per riparare il suo prodotto inutilizzabile.

RIPARAZIONI

Quanto segue si applica a tutte le riparazioni effettuate da un riparatore autorizzato:

- È compresa una garanzia legale di 6 mesi.
- Se lo stesso problema si verifica 3 volte entro 12 mesi, sostituiremo il prodotto gratuitamente.
- Pagheremo fino a 50 € per eventuali costi di installazione.
- Utilizzeremo solo parti di ricambio originali.
- Il prodotto assicurato sarà coperto per danni durante il trasporto da e verso il riparatore

Se la riparazione non va a buon fine:

- Forniremo la possibilità di sostituire il prodotto con un prodotto sostitutivo nuovo o ricondizionato, dotato di caratteristiche o funzionalità pari a quelle del prodotto che sostituisce.
- Se non è possibile sostituire il prodotto, offriremo un risarcimento monetario all'assicurato. In tal caso, la liquidazione del risarcimento avverrà entro un giorno lavorativo dalla nostra conferma di liquidazione.

Se organizziamo la visita di un fornitore di servizi per effettuare una riparazione ma il fornitore non può accedere al prodotto dell'assicurato, l'assicurato sarà responsabile per qualsiasi spesa sostenuta.

Se il prodotto dell'assicurato è un telefono cellulare, può essere prevista una franchigia che si applica alla richiesta di indennizzo. Le franchigie sono previste solo per telefoni cellulari. Gli importi delle franchigie sono elencati di seguito:

- Guasto: nessuna franchigia.

- Danni accidentali: 25 € per telefoni cellulari dal valore inferiore a 150 €; 50 € per telefoni cellulari dal valore superiore a 150 € e inferiore a 500 €; 75 € per telefoni cellulari dal valore superiore a 500 €.

CHE COSA NON È ASSICURATO?

- ✗ Furto.
- ✗ Estensione di garanzia.
- ✗ Qualsiasi prestazione non indicata nel certificato di assicurazione.
- ✗ Smarrimento o danni avvenuti durante il trasporto verso l'indirizzo indicato dall'assicurato o costi sostenuti per la restituzione di prodotti danneggiati, salvo nel caso in cui il trasporto avvenga da o verso il riparatore.
- ✗ Qualsiasi franchigia indicata nel certificato di assicurazione. In caso di riparazione o di sostituzione, all'assicurato verrà addebitata la franchigia prevista; in caso di liquidazione monetaria, la franchigia prevista verrà dedotta dall'importo della liquidazione.
- ✗ Problemi causati dalla fornitura di elettricità, gas, acqua, banda larga o la trasmissione di contenuti.
- ✗ Danni estetici.
- ✗ Danni preesistenti, normale usura o manutenzione inadeguata.
- ✗ Danni laddove l'assicurato abbia violato le indicazioni del produttore.
- ✗ Riparazioni non autorizzate e non eseguite dal nostro team sinistri.
- ✗ Se organizziamo la visita di un fornitore di servizi per effettuare una riparazione e il fornitore non può accedere al prodotto dell'assicurato. In tal caso, l'assicurato sarà responsabile per qualsiasi spesa sostenuta.
- ✗ Se l'assicurato non ha esercitato la dovuta cautela nell'evitare di esporre il prodotto a danni relativi ad intemperie (a meno che il prodotto non sia stato progettato per l'uso prolungato all'aperto).
- ✗ Se il prodotto è coperto da qualsiasi altra polizza alternativa con copertura valida, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, garanzia del produttore, richiamo da parte del produttore, garanzia del rivenditore o una polizza di assicurazione sulla casa/beni.
- ✗ Per danni causati da luce solare o muffa.
- ✗ Se gli accessori inclusi a titolo gratuito con il prodotto assicurato vengono danneggiati ma il prodotto assicurato è utilizzabile senza l'accessorio. Ciò comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo, cuscini, cavi, batterie

PROTEZIONE DEL PRODOTTO

esterne o custodie.

- ✗ Spese di riparazione, assistenza, ispezione, manutenzione, pulizia, modifica o ripristino di routine.
- ✗ Sinistri derivanti dall'imprudenza dell'assicurato; ad esempio, in caso di danneggiamento o furto del prodotto dopo che l'assicurato lo ha lasciato incustodito.
- ✗ Se l'assicurato non è in grado di fornire prove di acquisto o di proprietà valide, come fatture di acquisto o foto del prodotto.
- ✗ Applicazioni software, dati elettronici o altri prodotti digitali che sono stati persi, rubati o diventati inutilizzabili, oppure che causano danni fisici come problemi di funzionamento o problemi hardware.
- ✗ Sinistri di responsabilità civile (sia personale che professionale) o mancato guadagno.
- ✗ Rimozione o distruzione del prodotto dell'assicurato nel caso in cui la sua riparazione sia ritenuta troppo costosa.
- ✗ Sinistri derivanti da rischi nucleari o radioattivi, guerre o atti di terrorismo.
- ✗ Se il prodotto dell'assicurato viene conservato permanentemente in una proprietà adibita ad attività di impresa, come attività di noleggio a breve termine, locazione e sublocazione.
- ✗ Sinistri derivanti da viaggi di lavoro o di piacere dalla durata superiore a 183 giorni.

CONDIZIONI SPECIALI

1. L'assicurato può ottenere indennizzi fino al massimale di copertura, entro il periodo di copertura. La protezione termina automaticamente quando l'assicurato esaurisce il valore massimo di riparazioni o quando forniamo all'assicurato il numero massimo di prodotti sostitutivi in seguito a una richiesta di indennizzo andata a buon fine.
2. La polizza dell'assicurato termina se l'assicurato riceve 3 riparazioni o 3 prodotti sostitutivi entro un periodo di 12 mesi.
3. Decideremo come liquidare i sinistri in conformità con le condizioni della presente polizza (riparazione, sostituzione o liquidazione di un pagamento in denaro).
4. Se un terzo è responsabile dei costi, abbiamo il diritto di richiedere al terzo il risarcimento di qualsiasi importo da noi coperto. A tal fine, potremmo intraprendere un'azione legale a nome dell'assicurato, a nostre spese.
5. Se sostituiamo i prodotti assicurati, possiamo provvedere ad assumerne la proprietà.

6. Successivamente alla scadenza della polizza, eventuali sinistri devono essere denunciati entro 14 giorni dal verificarsi del sinistro.
7. Per poter sottoscrivere il presente prodotto assicurativo, l'assicurato deve essere residente in Italia e deve aver compiuto 18 anni di età.

COME PRESENTARE UNA DENUNCIA DI SINISTRO

Visitare l'indirizzo xcover.com/claim per iniziare la presentazione di una denuncia di sinistro. La presentazione di una denuncia di sinistro richiede pochi minuti. Prima di presentare una denuncia di sinistro, controllare quali documenti sono necessari. Le fasi del processo di gestione del sinistro sono elencate a seguire:

1. Presentazione della denuncia di sinistro corredata da tutti i documenti necessari.
2. Comunicheremo all'assicurato come ottenere la riparazione (spedizione, visita a domicilio o consegna di persona presso il riparatore) o la sostituzione del prodotto.
3. Gestiremo il processo di pagamento direttamente con i riparatori o, in circostanze rare, forniremo un rimborso all'assicurato. Se il prodotto dell'assicurato deve essere sostituito, lo sostituiremo con un prodotto equivalente o provvederemo alla liquidazione di un importo equivalente. In caso di sostituzione, spediremo il prodotto sostitutivo entro 24 ore.

COME POSSO REVOCARE LA PROPOSTA, RECEDERE DAL CONTRATTO O RISOLVERE IL CONTRATTO?

Visitare l'indirizzo xcover.com/account per recedere dalla protezione. L'assicurato può recedere dalla polizza in qualsiasi momento. Se l'assicurato recede dalla polizza entro 45 giorni dalla data di acquisto della polizza, l'assicurato riceverà un rimborso completo. Dopo la scadenza del periodo di ripensamento di 45 giorni, l'assicurato ha il diritto di recedere dalla presente polizza e riceverà un rimborso in base al periodo di copertura rimanente previsto dalla polizza.

Se l'assicurato ha acquistato una polizza con premio assicurativo mensile, il premio assicurativo mensile più recente verrà rimborsato all'assicurato. Se l'assicurato ha presentato una denuncia di sinistro, l'importo del sinistro verrà dedotto da qualsiasi rimborso dei premi assicurativi spettante all'assicurato. La polizza dell'assicurato verrà annullata con effetto

PROTEZIONE DEL PRODOTTO

immediato alla ricezione della richiesta di recesso presentata dall'assicurato.

Recesso da parte nostra

Per motivi quali dichiarazioni errate, reticenza, errori tecnici e sanzioni, potremmo occasionalmente annullare una polizza. In tal caso, l'assicurato riceverà una notifica via email e un rimborso.

DEFINIZIONI

Per motivi quali dichiarazioni errate, reticenza, errori tecnici e sanzioni, potremmo occasionalmente annullare una polizza. In tal caso, l'assicurato riceverà una notifica via email e un rimborso.

Amministratore/gestore dei sinistri:

XCover.com, una denominazione commerciale di Cover Genius Europe B.V.

Assicurato/Lei/Suo

La persona/e il cui nome e indirizzo sono indicati nel certificato di assicurazione.

Assicuratore / Noi / Nostro

Axeria iard

Certificato di assicurazione

Il documento che indica il nome del contraente, i prodotti assicurati coperti dalla polizza, il periodo di copertura, il livello di copertura scelto e il massimale di copertura. Il certificato di assicurazione verrà sostituito ogni volta che l'assicurato apporta delle modifiche alla propria polizza. Il certificato di assicurazione e la presente formulazione della polizza concorrono a creare la polizza.

Consegna

Transito del prodotto verso l'indirizzo indicato dall'assicurato, fino all'installazione del prodotto.

Danni estetici

Graffi, ammaccature e corrosioni che non incidono sul funzionamento e sull'uso dell'articolo non sono coperti. In caso di telefoni cellulari, i danni estetici indicano ammaccature, graffi, crepe sullo schermo che non oscurano il riquadro di visualizzazione o danni al pannello posteriore che non incidono sul funzionamento del prodotto assicurato.

Danno accidentale

Indica qualsiasi danno, inclusi danni da fuoco o da liquidi, arrecato all'articolo, che non sia stato deliberatamente causato dall'assicurato e che non fosse destinato a verificarsi.

Danno di transito

Danno arrecato all'articolo assicurato mentre viene spostato da un immobile a un altro immobile.

Danno indiretto

Qualsiasi altro costo direttamente o indirettamente causato dall'evento che ha dato luogo al sinistro dell'assicurato, salvo ove diversamente indicato nella presente polizza. Ad esempio, la perdita d'uso mentre viene eseguita una riparazione.

Data di decorrenza

La data di decorrenza della copertura assicurativa, indicata nel certificato di assicurazione.

Estensione di garanzia

Copertura del prodotto assicurato quando la garanzia originaria del prodotto non copre il sinistro. La mancata copertura può essere dovuta a guasti del prodotto che si verificano dopo la scadenza della garanzia originaria del produttore o del rivenditore, oppure in caso di eventuali esclusioni previste dalla garanzia.

Franchigia

Importo prestabilito che l'assicurato è tenuto a pagare per il costo complessivo di un sinistro per il prodotto assicurato.

Furto

Sottrazione fraudolenta del prodotto assicurato da parte di un terzo, come comprovato dalla ricevuta di presentazione di denuncia alle autorità di polizia competenti.

Garanzia del prodotto

La garanzia fornita dal produttore o dal rivenditore del prodotto.

Guasto

un guasto o un difetto che compromette la funzionalità dell'oggetto assicurato.

Limite di copertura

Il Limite di Copertura rappresenta l'importo massimo che la compagnia assicurativa si impegna a pagare in caso di sinistro rientrante nell'ambito di applicazione della polizza.

Limiti territoriali

Italia. Tutto il mondo per viaggi di durata non superiore a 183 giorni.

Manipolazione impropria

Negligenza relativa al prodotto/articolo.

Massimale di copertura

l'importo pagato per il prodotto assicurato.

PROTEZIONE DEL PRODOTTO

Normale usura

Indica il probabile deterioramento nel tempo di un prodotto, dovuto al suo uso.

Periodo di copertura

Il periodo compreso tra la data di decorrenza e la data di scadenza, indicato nel certificato di assicurazione, durante il quale la polizza è in vigore.

Prodotto/i

L'articolo o gli articoli indicati nella ricevuta di vendita ed elencati nel certificato di assicurazione.

Prova valida di acquisto

Una prova d'acquisto valida è un documento che certifica inequivocabilmente la data di acquisto e il costo sostenuto. Questo documento è richiesto dalla compagnia assicurativa per valutare il danno e liquidare il risarcimento in caso di sinistro.

Sinistro

Una richiesta di copertura per guasto, danni o furto dell'articolo assicurato.

INFORMAZIONI IMPORTANTI

EMITTENTE DELLA POLIZZA

Il presente contratto di assicurazione ("polizza") è fornito da XCover.com, nome commerciale di Cover Genius Europe B.V., impresa registrata nei Paesi Bassi con numero di registrazione 73237426, in qualità di licenziataria AFM, n. 12046177.

La Protezione del Prodotto è sottoscritta da Axeria iard, un'impresa di assicurazione a responsabilità limitata con un capitale di 38.000.000 €, registrata a Lione con numero di registro imprese B 352 893 200, sede centrale presso l'indirizzo 129 avenue Félix Faure, 69003 LYON, e il cui indirizzo postale è 26 rue du Général Mouton Duvernet, 69003 LYON. Opera sotto la supervisione dell'ACPR (Autorità di controllo prudenziale e di risoluzione) - 4, place de Budapest, 75009 PARIGI. Axeria iard S.A. (Codice IVASS: 40517), è autorizzata dall'IVASS a operare in Italia in base all'Elenco II, libera prestazione di servizi.

INFORMAZIONI IMPORTANTI SULL'INTERMEDIARIO ASSICURATIVO

Amazon EU S.a.r.l. (AEU) è una società a responsabilità limitata (société à responsabilité limitée) iscritta presso il Registro del commercio e delle società del Lussemburgo con numero B101818, la cui sede legale è situata presso

l'indirizzo 38 Avenue John F. Kennedy, L-1855 Lussemburgo. AEU è regolamentata e autorizzata dalla Commissariat Aux Assurances ad operare come intermediario assicurativo in Italia, in regime di libera prestazione di servizi. AEU è inclusa nel registro Commissariat Aux Assurances, disponibile all'indirizzo <https://www.caa.lu/en/operators/distribution/brokerage-firms>, con numero di riferimento 2019CM003. AEU, in qualità di broker, agisce per conto dell'assicurato quando facilita la stipula di contratti assicurativi sul mercato. Fornisce informazioni solo in relazione ai contratti assicurativi e non fornisce una raccomandazione personalizzata sulla base di un'analisi personale. L'assicurato non corrisponde una commissione per i servizi di brokeraggio di AEU. AEU riceve una commissione dall'assicuratore, pari a una percentuale del premio assicurativo. In caso di eventuali reclami relativi ai servizi di brokeraggio di AEU, l'assicurato può contattare Amazon visitando l'indirizzo <https://www.amazon.it/hz/contact-us/foresight/hubgateway>.

Se non si riceve una risposta entro 45 giorni o in caso di insoddisfazione dopo aver ricevuto una risposta definitiva al reclamo, l'assicurato può avere il diritto di presentare il reclamo:

Indirizzo postale: IVASS Servizio Tutela del Consumatore Via del Quirinale, 21 00187 Roma Email: tutela.consumatore@pec.ivass.it Sito web: <https://www.ivass.it/> Tel.: 800 48 66 61 (per chiamate dall'Italia) +39 06 404 14 679 (per chiamate dall'estero) Fax: +39 06 421 33 206

PRINCIPIO DELLA RACCOMANDAZIONE

Axeria iard e l'Amministratore non forniscono consigli o raccomandazioni personali sull'idoneità di questo prodotto assicurativo. È responsabilità dell'assicurato assicurarsi che questo prodotto assicurativo soddisfi le sue esigenze.

INFORMAZIONI CHE RIGUARDANO L'INTERA POLIZZA

La polizza dell'assicurato è composta dalla presente formulazione della polizza e dal certificato di assicurazione creato al momento dell'acquisto.

Il certificato di assicurazione più recente definisce le informazioni che ci sono state fornite quando abbiamo accettato di fornire all'assicurato la copertura e i termini della sua polizza.

La polizza fornisce copertura per le sezioni e il periodo di copertura indicati nel certificato di assicurazione. L'assicurato deve leggere la polizza e il certificato di assicurazione come se fossero un unico contratto. Si prega di leggere tutti i documenti

PROTEZIONE DEL PRODOTTO

per garantire che la copertura fornita soddisfi le proprie esigenze. In caso contrario, si prega di contattarci al più presto possibile.

Se le proprie informazioni sono incorrette o cambiano (ad es. cambio di indirizzo), si prega di visitare [xcover.com/account](https://www.xcover.com/account) per aggiornare le proprie informazioni. Se le informazioni a nostra disposizione sono errate, queste possono comportare un costo della polizza maggiore e/o sinistri non pagati per l'intero importo, o l'invalidazione della polizza e il mancato pagamento dei sinistri.

L'assicurato deve mantenere un registro di tutte le informazioni fornite a noi (comprese copie di lettere) in relazione alla presente polizza.

Se l'assicurato trasferisce la proprietà di un articolo assicurato a un'altra persona, la presente polizza può essere trasferita a tale persona modificando le proprie informazioni. Si prega di notare che ciò non è possibile per le polizze mensili.

L'assicurato può richiedere versioni stampate di qualsiasi informazione fornita tramite collegamenti ipertestuali nel presente documento visitando l'indirizzo [xcover.com/account](https://www.xcover.com/account).

PROTEZIONE DEI DATI E PRIVACY

Noi e l'Amministratore ci impegniamo a proteggere le informazioni personali dell'assicurato e a rispettare i principi di sicurezza dei dati nella configurazione dei servizi assicurativi. Nell'ambito del Regolamento generale sulla protezione dei dati (RGPD), noi e l'Amministratore siamo contitolari del trattamento dei dati, raccogliamo e trattiamo le informazioni personali dell'assicurato da diverse fonti per rispettare i nostri obblighi verso l'assicurato e per legittimo interesse.

Noi e l'Amministratore riceviamo informazioni personali, tra cui indirizzo email, nome e numero di telefono dell'assicurato, che ci consentono di emettere e modificare le polizze, gestire i sinistri e proteggere i nostri legittimi interessi e i legittimi interessi dell'amministratore (ad esempio, per individuare, indagare e prevenire attività che potrebbero essere illegali o che potrebbero comportare l'annullamento del prodotto assicurativo dell'assicurato o il trattamento del prodotto assicurativo come se non fosse mai esistito).

L'assicurato ha il diritto di:

- Chiederci di non trattare i suoi dati per scopi di marketing.
- Consultare una copia delle informazioni personali dell'assicurato da noi conservate.
- Chiederci di cancellare qualsiasi informazione personale dell'assicurato (soggetto ad alcune esenzioni).

- Ottenere la correzione o cancellazione di dati inaccurati o fuorvianti.
- Chiederci di fornire una copia dei dati dell'assicurato a qualsiasi titolare del trattamento.
- Presentare un reclamo all'autorità locale per la protezione dei dati.

Per maggiori informazioni, tra cui come accedere ai propri dati personali, visitare la nostra informativa sulla privacy all'indirizzo <https://www.xcover.com/privacy-policy>.

Per ulteriori informazioni su come Axeria iard usa le informazioni personali dell'assicurato, consultare la nostra informativa sulla privacy completa: [EN](#) | [FR](#).

LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

La presente polizza sarà disciplinata, interpretata e regolata secondo le leggi del Paese di residenza dell'assicurato; qualsiasi controversia sarà sottoposta alla giurisdizione dei tribunali del Paese di residenza dell'assicurato.

LEGGE APPLICABILE – LINGUA UTILIZZATA

I rapporti precontrattuali e contrattuali tra l'Assicuratore e l'Assicurato sono disciplinati dalla legge italiana. L'Assicuratore si impegna a utilizzare la lingua italiana durante tutta la durata del Contratto.

PROCEDURA DI RECLAMO

In caso di insoddisfazione relativa ai nostri servizi nell'ambito della polizza, invitiamo l'assicurato ad inviare inizialmente un'email all'indirizzo complaints@xcover.com indicando il proprio nome, indirizzo, numero di polizza assicurativa e numero di sinistro, ove applicabile, e di allegare copie della corrispondenza pertinente, in quanto ciò ci consentirà di gestire il reclamo dell'assicurato nel più breve tempo possibile. L'assicurato riceverà una risposta entro 5 giorni.

Se non si riceve una risposta entro 45 giorni o in caso di insoddisfazione dopo aver ricevuto una risposta definitiva al reclamo, l'assicurato può avere il diritto di presentare il reclamo:

Per l'Italia

Indirizzo di posta: IVASS
Servizio Tutela del Consumatore
Via del Quirinale, 21
00187 Roma

PROTEZIONE DEL PRODOTTO

Email: tutela.consumatore@pec.ivass.

Website: <https://www.ivass.it/>

Tel.:

800 48 66 61 (per chiamate dall'Italia)

+39 06 404 14 679 (per chiamate dall'estero)

Fax: +39 06 421 33 206

Per i Paesi Bassi

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Email: consumenten@kifid.nl

Website: <https://www.kifid.nl>

Tel.: 0900 3552248

+31 70 333 8 999

Il KiFiD è un organismo indipendente che arbitra i reclami relativi a prodotti assicurativi generali e altri servizi finanziari. Prenderà in considerazione i reclami solo dopo una conferma scritta da parte nostra, attestante che la nostra procedura interna di gestione reclami è stata esaurita; sarà nostra cura fornire tale conferma scritta all'assicurato. Il reclamo deve essere presentato al KiFiD entro un anno dalla presentazione del reclamo a noi o entro tre mesi dalla ricezione della nostra risposta definitiva al reclamo.

Se il prodotto assicurativo è stato venduto online o tramite altri mezzi elettronici e all'interno dell'Unione europea (UE), è possibile inoltrare il proprio reclamo alla piattaforma di risoluzione delle controversie online (ODR) dell'UE. Una volta ricevuto il reclamo, l'ODR lo inoltrerà al servizio di risoluzione locale. Questo processo è gratuito e si svolge interamente online. Si può accedere alla piattaforma ODR visitando l'indirizzo https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_en.

Prima di ricorrere all'autorità giudiziaria è possibile avvalersi di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, quali:

- Mediazione obbligatoria: ai sensi del decreto legislativo del 4 marzo 2010 n. 28 e succ. modifiche, prima di adire le vie legali in merito al contratto assicurativo, va esperita la procedura di mediazione obbligatoria, interpellando un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia consultabile sul sito www.giustizia.it. (Legge 9/8/2013, n. 98). In difetto di esito positivo, è possibile rivolgersi al giudice indicato nella sezione "Legge applicabile e foro competente";
- Negoziazione assistita: Tramite richiesta del proprio avvocato all'Impresa di assicurazione.

SANZIONI E ANTIRICICLAGGIO

Non forniremo copertura né saremo tenuti a pagare alcun sinistro o altre somme, compresa la restituzione di premi assicurativi, laddove ciò ci esporrebbe a sanzioni, divieti o restrizioni ai sensi delle risoluzioni delle Nazioni Unite, congelamento dei beni o sanzioni commerciali o economiche, leggi o regolamenti dell'Unione europea, del Regno Unito di Gran Bretagna e Irlanda del Nord e/o di tutte le altre giurisdizioni in cui conduciamo affari.

I nostri obblighi legali in materia di lotta al riciclaggio di denaro e al finanziamento del terrorismo, in particolare per quanto riguarda i movimenti transfrontalieri di capitali, possono indurci a chiedere spiegazioni o prove all'assicurato in qualsiasi momento, anche per quanto riguarda l'acquisizione dei beni assicurati o le somme versate nella polizza.