



**COPERTURA  
PRODOTTO**

# COPERTURA PRODOTTO

## COME FUNZIONA?

La Protezione del Prodotto è fornita dal nostro partner, XCover.com.

La protezione del prodotto di XCover.com estende ed espande la garanzia del produttore esistente, ovunque nel mondo. Questo include malfunzionamenti, perdite, rotture, crepe, strappi, difetti del produttore e altri danni.

Sei coperto fino all'importo pagato per l'articolo.

Questa protezione inizia dalla data di consegna prevista dell'articolo.

Puoi annullare in qualsiasi momento. I rimborsi totali sono disponibili entro 45 giorni dall'acquisto se non ci sono reclami in sospeso.

## IMPORTANTE! I DOCUMENTI DELLA TUA POLIZZA

Dato che Amazon non condivide il tuo indirizzo email con noi, devi innanzitutto trovare l'email di conferma di XCover.com e cliccare sul link per configurare il tuo Account XCover, dove potrai consultare i documenti della polizza, apportare modifiche e presentare una richiesta.

### Come contattare Amazon per il tuo acquisto su Amazon

Se hai una domanda specifica relativa al tuo prodotto o alla consegna, contatta Amazon o il tuo venditore Amazon. Basterà accedere al tuo account Amazon e, da lì, alla [cronologia ordini](#), dove potrai selezionare 'problemi con l'ordine' e 'contatta il venditore'. I venditori Amazon dovrebbero rispondere al tuo messaggio entro 2 giorni lavorativi.

## DOMANDE FREQUENTI

- › [Come posso modificare, annullare o ottenere un rimborso per la mia polizza?](#)
- › [Come posso presentare un reclamo?](#)
- › [Chi è XCover?](#)
- › [Per quanto tempo il mio prodotto Amazon è protetto?](#)
- › [Quando inizia 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?](#)
- › [C'è una franchigia?](#)

Hai altre domande? [Visita il nostro Centro assistenza dedicato ai clienti Amazon.](#)

## SULLA TUA COPERTURA

### LA POLIZZA OFFRE COPERTURA QUANDO...

#### Eventuali avarie o danni ai prodotti assicurati non sono coperti da garanzie esistenti

Estende la garanzia prodotto esistente per coprirne eventuali lacune

Il prodotto include una garanzia del produttore o distributore, tuttavia questa ha limiti di durata (anni di validità della garanzia) e copertura (ad esempio, i danni causati da acqua sono spesso esclusi dai produttori). Questa copertura ha validità quando la garanzia prodotto esistente non copre il reclamo.

I prodotti sono coperti entro i limiti territoriali e i benefici elencati hanno validità per l'intera durata della polizza.

### IL PRODOTTO VIENE SOSTITUITO QUANDO...

#### La riparazione costa più che sostituire il prodotto

I prodotti possono essere SOSTITUITI per l'intera durata della polizza.

Il team Reclami sostituirà il prodotto se questo non funziona, o effettuerà un rimborso monetario che si può usare a propria discrezione. Se il prodotto viene sostituito, le condizioni saranno identiche a quelle dell'articolo originale (ad es. un prodotto ricondizionato viene sostituito da un prodotto ricondizionato simile o identico). I prodotti sostitutivi potrebbero avere specifiche simili o identiche al prodotto assicurato.

Se viene eseguito un rimborso monetario, il valore sarà pari all'importo minore tra limite di copertura e valore di mercato del prodotto al momento del reclamo.

# COPERTURA PRODOTTO

## IL PRODOTTO VIENE RIPARATO QUANDO...

### La riparazione costa meno che sostituire il prodotto

I prodotti possono essere RIPARATI per l'intera durata della polizza.

Si possono richiedere fino a 3 riparazioni in qualsiasi arco di 12 mesi, se non si eccede il limite massimo indicato sul certificato.

Il team reclami fornirà istruzioni su come procedere per far riparare i prodotti non funzionanti.

## RIMANGONO ESCLUSI...

- ✗ Danni e furto
- ✗ Perdita o danni subiti durante il trasporto all'indirizzo indicato o i costi sostenuti per la spedizione di reso dei prodotti danneggiati.
- ✗ Franchigie indicate sul certificato.
- ✗ Perdita accidentale o smarrimento del prodotto.
- ✗ Danni cosmetici.
- ✗ Danni preesistenti, usura generale o manutenzione inadeguata.
- ✗ Danni causati dalla violazione delle indicazioni del fabbricante.
- ✗ Riparazioni non autorizzate o non eseguite dal nostro team reclami.
- ✗ In caso di incapacità da parte di un fornitore di servizi di eseguire la riparazione a causa dell'indisponibilità del prodotto. In tal caso, il cliente si deve far carico dei costi che ne derivano.
- ✗ Se non si prendono le dovute cautele per proteggere il prodotto da danni dovuti a intemperie (tranne ove il prodotto sia destinato all'uso all'aperto).
- ✗ Se il prodotto è coperto da una polizza alternativa con copertura valida, inclusa, ma non limitata a garanzia del produttore, richiamo del produttore, garanzia del rivenditore o polizza casa/beni personali. Se il reclamo alternativo non viene accolto, il danno non è coperto e si è in possesso di prova, recarsi su [xcover.com/claim](https://xcover.com/claim) per presentare il reclamo.
- ✗ Qualsiasi danno causato da luce solare o muffa.
- ✗ Se eventuali accessori inclusi gratuitamente con i prodotti assicurati subiscono danni e il prodotto assicurato funziona senza gli accessori. Ciò include, ma non è limitato a, cuscini, cavi, batterie esterne, o custodie.
- ✗ Riparazioni di routine, revisioni, ispezioni, manutenzione, pulizia, alterazione o costi di restauro.
- ✗ Qualsiasi reclamo dovuto a negligenza, ad esempio il prodotto viene danneggiato o rubato se lo si lascia incustodito.
- ✗ Se non si è in grado di fornire prove valide di acquisto o proprietà, come ricevute o foto del prodotto.
- ✗ Qualsiasi applicazione software, dati elettronici o altri prodotti digitali smarriti, rubati o divenuti inutilizzabili o che causano danni fisici, come problemi operativi o di hardware.
- ✗ Qualsiasi reclamo di responsabilità (inclusa personale e professionale) o perdita di reddito.
- ✗ Rimozione o smaltimento del prodotto ove la riparazione venga giudicata troppo costosa.
- ✗ Eventuali reclami causati da rischi nucleari o radioattività, guerre, o atti di terrorismo.
- ✗ Se il prodotto viene utilizzato per attività quali noleggio a breve termine, leasing, e sub-locazione.

## CONDIZIONI SPECIALI

1. Durante il periodo di copertura si possono presentare reclami fino al valore limite della copertura. La copertura termina automaticamente una volta raggiunto il valore massimo di riparazione o quando sia stato fornito un prodotto sostitutivo a seguito dell'accettazione di un reclamo.
2. I reclami devono essere presentati entro 30 giorni dall'evento.
3. Ci riserviamo il diritto di decidere come processare un reclamo (riparazione, sostituzione o rimborso monetario) e potremmo recuperare le somme pagate tramite vie legali.
4. Il cliente non può assegnare o trasferire la protezione ad altre persone o altri prodotti.

# COPERTURA PRODOTTO

## COME PRESENTARE UN RECLAMO

Navigare a [xcover.com/claim](https://xcover.com/claim) per sporgere un reclamo. Bastano pochi minuti per presentare un reclamo. Prima di sporgere il reclamo, [verificare quali documenti sono necessari](#).

Come presentare una richiesta di risarcimento:

1. [Presentare il reclamo](#) con tutti i [documenti necessari](#).
2. Noi forniremo istruzioni per la sostituzione o riparazione dell'articolo (invio per posta, visita a casa o centro riparazioni).
3. Invieremo il pagamento direttamente al riparatore; occasionalmente effettueremo un rimborso. Se l'articolo deve essere sostituito, lo sostituiremo con uno equivalente o effettueremo un rimborso per un importo equivalente.

## CANCELLAZIONI E RIMBORSI

Visitare [xcover.com/account](https://xcover.com/account) per disdire la copertura.

La polizza si può disdire in qualsiasi momento. Se la polizza viene disdetta entro 45 giorni dalla data di consegna prevista, in assenza di reclami si riceverà un rimborso completo.

Nel caso di rateazioni mensili, verrà rimborsata l'ultima rata mensile.

## DEFINIZIONI

Le parole o frasi chiave che seguono hanno lo stesso significato ovunque appaiano nella presente polizza, tranne altrimenti -indicato.

### **Danno accidentale:**

indica qualsiasi danno, escluso il furto, inclusi danni da incendio, macchie e danni da liquidi, causati al prodotto, non causati intenzionalmente dal cliente o altrimenti prevedibili.

### **Amministratore/gestore dei reclami:**

XCover.com, un ramo commerciale di Cover Genius Europe B.V.

### **Danni cosmetici:**

rigature, ammaccature e corrosione che non pregiudicano il funzionamento e l'uso del prodotto non sono coperti. Per i telefoni cellulari, danno cosmetico si riferisce ad ammaccature, rigature, schermi crepati che non limitano la visione o danneggiano il pannello sul dorso e non pregiudicano il funzionamento dell'articolo assicurato.

### **Consegna:**

transito del prodotto all'indirizzo indicato fino al completamento della sua installazione.

### **Certificato**

il documento indicante il nome del cliente come titolare ed elenca gli articoli assicurati coperti dalla polizza. Il documento conferma il Periodo di copertura, il livello di copertura prescelto e i limiti di rimborso. Il certificato di assicurazione verrà sostituito ogni volta che si modifica la polizza. Il certificato e il presente documento si combinano e creano la polizza in oggetto.

### **Perdita consequenziale:**

qualsiasi altro costo generato direttamente o indirettamente dall'evento che porta al reclamo, tranne ove specificamente indicato nella presente polizza. Ad esempio, perdita d'uso mentre la riparazione viene eseguita.

### **Assicurato/Voi/Vostro:**

Le persone il cui nome e indirizzo compaiono sul certificato.

### **Assicuratore/Noi/Nostro:**

Accelerant Insurance Europe SA.

### **Limiti territoriali:**

indirizzo domestico, indirizzo in vacanza o indirizzo commerciale nel paese di residenza per uso commerciale o personale e, durante viaggi di affari o vacanze i prodotti che si possono portare nel bagaglio a mano (tranne gioielli o occhiali da sole) sono coperti in qualsiasi paese per periodi non superiori a 183 giorni.

### **Danni in transito:**

danni causati all'articolo assicurato durante il trasporto tra proprietà.

### **Periodo di copertura:**

il periodo tra la data di inizio e quella di scadenza indicata sul certificato, durante il quale la polizza sarà in vigore.

### **Prodotto(i):**

l'articolo o gli articoli dettagliati nella ricevuta di acquisto ed elencati sul certificato.

### **Furto:**

l'atto del furto del prodotto assicurato.

### **Data di inizio:**

la data di inizio della copertura assicurativa indicata sul certificato.

### **Usura e deterioramento:**

indica il deterioramento nel tempo previsto di un prodotto dovuto all'uso.

# COPERTURA PRODOTTO

## INFORMAZIONI SU CONFORMITÀ E NORMATIVE

### EMITTENTE DELLA POLIZZA

Il presente contratto assicurativo (“polizza”) è fornito da XCover.com, un marchio commerciale di Cover Genius Europe B.V., una compagnia registrata nei Paesi Bassi sotto il n. di compagnia 73237426, nella sua capacità di detentore di licenza AFM, n. 12044927.

La polizza è fornita da Accelerant Insurance Europe SA, una compagnia registrata in Belgio (numero di iscrizione 0758.632.842) con sede legale a Bastion Tower, Level 20, Place du Champ de Mars 5, 1050 Bruxelles. Accelerant Insurance Europe SA è una compagnia assicurativa autorizzata dalla Banca Nazionale del Belgio e governata dalla Financial Services and Markets Authority (FSMA) (Rif. 3193).

Accelerant Insurance Europe SA non detiene rappresentanza diretta o indiretta nell’Amministratore che costituisca il 10% o più degli aventi diritto di voto del capitale. Analogamente, l’Amministratore non detiene rappresentanza diretta o indiretta in Accelerant Insurance Europe SA che costituisca il 10% o più degli aventi diritto di voto del capitale.

### FONDAMENTO DELLA CONSULENZA

Accelerant e l’Amministratore non forniscono consulenza o raccomandazioni personali sull’idoneità del presente prodotto. È responsabilità del cliente verificare che il prodotto soddisfi le sue esigenze.

### INFORMAZIONI PER L’INTERA POLIZZA

La polizza consiste nel presente testo della polizza e il certificato che viene creato al momento dell’acquisto.

Il certificato più recente riporta le informazioni a noi fornite quando abbiamo accettato di provvedere copertura in base ai termini della polizza.

La polizza fornisce copertura per le sezioni e il periodo di copertura indicati nel certificato. Il cliente deve leggere la propria polizza e il certificato come un contratto unico. Leggere tutti i documenti per verificare che la copertura fornita soddisfi le proprie esigenze. Se così non fosse, dovremo essere contattati non appena possibile.

Se qualsiasi dettaglio risultasse errato o richiedesse modifiche, rivolgersi al nostro partner. Se i dati in nostro possesso sono errati, il costo della polizza potrebbe aumentare e/o i rimborsi potrebbero non essere pagati completamente, o la polizza potrebbe essere invalidata e i rimborsi non essere pagati.

Il cliente deve conservare prove (incluse copie delle lettere) di tutte informazioni a noi fornite in relazione alla presente polizza.

### PROTEZIONE DEI DATI E RISERVATEZZA

La nostra azienda si impegna a proteggere i dati personali dei clienti e ad espletare i propri servizi assicurativi rispettando le norme sulla sicurezza dei dati. Riguardo al Regolamento europeo generale sulla protezione dei dati (GDPR), noi collaboriamo nel controllo dei dati, raccogliendo ed elaborando dati personali sul cliente da una serie di fonti al fine di soddisfare gli obblighi verso il cliente e per scopi di legittimo interesse.

Noi riceviamo dati personali, tra cui indirizzo e-mail, nome e numero di telefono del cliente, che consentono l’emissione e modifica di polizze, l’evasione di domande di rimborso, e la protezione dell’Amministratore e dei nostri legittimi interessi (ad esempio per rilevare, investigare e prevenire attività che potrebbero essere illegali o potrebbero causare l’annullamento, o trattamento come mai esistito, del prodotto).

La nostra informativa sulla riservatezza è disponibile su <https://www.xcover.com/privacy-policy>.

Per ulteriori informazioni sull’uso dei dati personali del cliente da parte di Accelerant, consultare la nostra informativa completa sulla privacy nella sezione Privacy della pagina web <https://www.accelins.com/privacy-notice/>.

### GIURISDIZIONE E DIRITTO

La presente polizza verrà governata, interpretata e aggiudicata entro la giurisdizione dei tribunali in conformità con le leggi del paese di residenza del cliente.

# COPERTURA PRODOTTO

## PROCEDURA DI RICORSO

In caso di ricorsi riguardanti la propria polizza, inviare inizialmente un'e-mail a [complaints@xcover.com](mailto:complaints@xcover.com).

Ci impegniamo a rispondere entro 5 giorni.

Se dopo il suo esame, il risultato del ricorso risultasse insoddisfacente, o nel caso non fosse stata fornita alcuna decisione entro 45 giorni, potrebbero esistere le basi per innalzare il ricorso a:

IVASS, via del Quirinale 21, 00187 Roma, e-mail: [ivass@pec.ivass.it](mailto:ivass@pec.ivass.it);

Il ricorso inviato a IVASS deve includere i seguenti dati:

Nome e cognome del cliente;

Indirizzo del titolare della polizza;

Breve descrizione del motivo del ricorso.

Copia del ricorso a noi inviato che includa la nostra risposta (se ne è stata ricevuta una).

Ulteriori informazioni su come presentare ricorso a IVASS sono disponibili su: <https://www.ivass.it/consumatori/reclami/index.html>.

Se si rimane ancora insoddisfatti, potrebbero esistere le basi per presentare ricorso a:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257, 2509 AG L'Aja,  
Tel: +31 (0) 70 - 333 8 9998,  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

KiFiD è un ente indipendente che si occupa dell'arbitrato dei ricorsi relativi ai prodotti assicurativi generali e ad altri servizi finanziari. Esso prenderà in considerazione i ricorsi solo dopo che avremo fornito al cliente conferma scritta che la procedura interna di ricorso è stata completata. Presentare il ricorso a KiFiD entro un anno dalla presentazione del ricorso a noi o tre mesi dal ricevimento della nostra risposta finale al ricorso.

Si può anche utilizzare la pagina web di risoluzione dispute della Commissione Europea: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## SANZIONI

Noi rifiutiamo di fornire copertura e decliniamo ogni responsabilità per qualsiasi rimborso o altre somme, tra cui rimborsi dei premi, se ciò ci esponesse a sanzioni, proibizioni o restrizioni in conformità con le risoluzioni delle Nazioni Unite, congelamento fondi o sanzioni commerciali o economiche, leggi o normative di Unione Europea, Regno Unito di Gran Bretagna e Irlanda del Nord e/o qualsiasi altra giurisdizione commerciale in cui operiamo.