

## Contratto di assicurazione Samsung Care Plus

### Indice

1. Contenuto della Polizza.....	2
2. Glossario.....	2
3. Per chi è pensata questa Polizza? .....	3
4. Cosa è assicurato.....	3
5. Cosa NON è Assicurato – Esclusioni .....	4
6. Procedura per presentare una denuncia di Sinistro .....	7
7. Ulteriori informazioni sulla procedura di denuncia del Sinistro .....	9
8. Fare una richiesta o un reclamo.....	9
9. Dichiarazioni inesatte e reticenze dell'Assicurato .....	11
10. Pagamento del Premio.....	11
11. Durata della Polizza .....	11
12. Estinzione della Polizza .....	11
1) Recesso unilaterale dell'Assicurato .....	11
13. Hai bisogno di un'altra copia?.....	12
15. Sospensione della Polizza per violazione di legge e/o regolamento .....	12
16. Informazioni sull'Assicuratore .....	13
17. Informativa sulla privacy.....	13

## 1. Contenuto della Polizza

Nel presente documento troverà tutto quello che deve sapere sulla Sua copertura Samsung Care Plus.

Le presenti Condizioni generali e il Certificato costituiscono il Contratto di Assicurazione tra Lei e l'Assicuratore.

La preghiamo di leggere attentamente questo documento e il Suo Certificato per assicurarsi che questa Polizza sia adatta a Lei.

Nel caso avesse domande o dubbi, La invitiamo a visitare il nostro sito [claims.samsungcareplus.assurant.it](https://claims.samsungcareplus.assurant.it) per consultare le FAQ più comuni, o a chiamare al numero +39 02 81260477.

## 2. Glossario

I termini e le espressioni in maiuscolo utilizzati in queste Condizioni Generali di assicurazione hanno il significato loro attribuito di seguito:

- per “**Accessori**” si intendono tutti gli oggetti forniti nella confezione di vendita del Dispositivo (ad esempio cuffie, caricabatterie, ecc);
- per “**Assicuratore**” si intende Assurant Europe Insurance N.V. (impresa di assicurazione facente parte del gruppo Assurant Inc.), con sede legale in Paasheuvelweg 1, 1105 BE Amsterdam, Paesi Bassi, iscritta nel registro delle imprese della Camera di Commercio olandese con il numero 72959320 e registrata presso l'Autorità di Vigilanza Olandese, De Nederlandsche Bank N.V. (Banca Centrale Olandese) con il numero R161237, operante in Italia in regime di Libera Prestazione di Servizi ed iscritta all'Elenco II – imprese di assicurazione con sede legale in un altro Stato membro ammesse ad operare in regime di libertà di prestazione di servizio, annesso all'Albo delle imprese tenuto dall'IVASS al n. II-01732;
- per “**Assicurato**” si intende la persona assicurata indicata nel Certificato che ha diritto alle prestazioni assicurative in conformità con le presenti Condizioni Generali.
- per “**Certificato**” si intende il documento che Le viene fornito, mediante invio telematico o in altro modo al momento dell'acquisto, unitamente alle presenti Condizioni Generali. Esso attesta l'esistenza della copertura assicurativa, conferma il Suo diritto alle prestazioni assicurative ai sensi delle Condizioni Generali e indica il periodo di copertura dell'Assicurazione;
- per “**Condizioni Generali**” si intendono i termini e le condizioni della Sua Polizza;
- per “**Danno Accidentale**” si intende qualsiasi danno involontario e inaspettato al Dispositivo che gli impedisca di svolgere la funzione prevista, salvo quanto escluso dalle presenti Condizioni Generali;
- per “**Danno Estetico**” si intende qualsiasi danno che non influisca sulla funzionalità del Dispositivo quale, a titolo esemplificativo, graffi, ammaccature, scolorimento e crepe;
- per “**Dispositivo**” si intende il telefono cellulare o altro dispositivo Samsung acquistato dall'Assicurato e indicato sul Certificato, oggetto di copertura assicurativa ai sensi delle presenti Condizioni Generali;

- per “**Franchigia**” si intende l’importo fisso prestabilito indicato nel Certificato che resta a carico dell’Assicurato nel caso di Sinistro;
- per “**Furto**” si intende:
  - (a) Furto semplice ex art. 624 c.p.
  - (b) Furto in abitazione ex art. 624-bis, primo comma , c.p.;
  - (c) Furto aggravato ex art. 625 c.p.; o
  - (d) Furto con strappo ex art. 624-bis, secondo comma , c.p.;

del Dispositivo. Il Furto deve essere denunciato alla Polizia che fornirà un numero di riferimento della denuncia necessario per effettuare una Richiesta di Intervento.

- Per “**Perdita**” si intende lo smarrimento del Dispositivo per cause diverse dal Furto;
- per “**Polizza**” o “**Contratto di Assicurazione**” si intende il contratto di assicurazione che include le presenti Condizioni Generali e il Certificato;
- per “**Premio**” si intende l’importo, indicato nel Certificato, dovuto dall’Assicurato per la copertura assicurativa fornita dalla presente Polizza; esso è comprensivo delle tasse e imposte applicabili;
- per “**Richiesta di Intervento**” si intende la richiesta di riparazione e/o sostituzione del Dispositivo a seguito di un Sinistro;
- per “**Sinistro**” si intende il Danno Accidentale o il Furto del Dispositivo.

“**Noi**” e/o “**Nostro/a**” si riferiscono ad Assurant Europe Insurance N.V. (impresa di assicurazione facente parte del gruppo Assurant Inc.), con sede legale in Paasheuvelweg 1, 1105 BE Amsterdam, Paesi Bassi, iscritta nel registro delle imprese della Camera di Commercio olandese al numero 72959320 e registrata presso l’Autorità di Vigilanza Olandese, De Nederlandsche Bank N.V. (Banca Centrale Olandese) al numero R161237, operante in Italia in regime di libera prestazione di servizi iscritta all’Elenco II – imprese di assicurazione con sede legale in un altro Stato membro ammesse ad operare in regime di libertà di prestazione di servizio di IVASS al n. II-01732.

“**Lei**” e/o “**Suo/a**” si riferiscono all’Assicurato.

Il singolare include il plurale e viceversa. I titoli sono inseriti solo per facilità di lettura e devono essere ignorati nell’interpretazione di queste Condizioni Generali.

### 3. Per chi è pensata questa Polizza?

Samsung Care Plus è un prodotto assicurativo progettato per i clienti che desiderano ottenere copertura per i Danni accidentali e il Furto del loro Dispositivo. Per ogni Richiesta di Intervento accettata dall’Assicuratore, l’Assicurato sarà tenuto a pagare la Franchigia, il cui importo è dettagliato nel Certificato. La Franchigia dovrà essere tenuta in considerazione nel valutare la sottoscrizione della Polizza. La Richiesta di Intervento potrebbe essere rifiutata dall’Assicuratore, nel caso in cui sia appurato che i Danni Accidentali o il Furto siano derivati da rischi che normalmente Lei non avrebbe corso ove il Dispositivo non fosse stato assicurato. Per ulteriori dettagli vedi il paragrafo 5 di queste Condizioni Generali “Cosa NON è Assicurato”.

### 4. Cosa è assicurato

Sintesi	Descrizione
---------	-------------

Validità della Polizza in tutto il mondo	<p>L'Assicurato ha diritto alla copertura assicurativa per il Dispositivo, ai sensi delle presenti Condizioni Generali e come dettagliata nel Suo Certificato. La Polizza avrà validità in tutto il mondo.</p> <p>Per essere coperto dalla presente Polizza, il Dispositivo deve essere perfettamente funzionante al momento della stipula della Polizza ed in grado di connettersi alla rete mobile (ove dotato di tale funzionalità). Non è possibile effettuare una Richiesta di Intervento per un Dispositivo che sia già stato danneggiato o rubato prima dell'acquisto della Polizza.</p>
Copertura contro Danni Accidentali e Furto	<p>L'Assicurato ha diritto alla copertura assicurativa per Danni Accidentali in caso di malfunzionamento del Dispositivo dovuto ad eventi inaspettati e imprevedibili (quale a titolo di esempio, l'ipotesi in cui il malfunzionamento derivi da una caduta o dal contatto con un liquido). Nel caso di Danni Accidentali, l'Assicuratore provvederà alla riparazione o, ove non fosse possibile, alla sostituzione del Dispositivo e/o degli Accessori con un dispositivo e/o accessori equivalenti.</p> <p>L'Assicurato ha diritto alla copertura assicurativa per il Furto del Dispositivo.</p> <p>Nel caso di Furto, l'Assicuratore provvederà all'invio di un dispositivo e/o accessori equivalenti al Dispositivo e/o agli Accessori rubati.</p>
Accessori del Dispositivo	<p>Gli Accessori danneggiati o rubati insieme al Dispositivo o che risultassero incompatibili con il dispositivo sostitutivo, saranno sostituiti con accessori aventi le medesime caratteristiche. Ove la sostituzione non fosse possibile, provvederemo a contattarvi per concordare una soluzione alternativa.</p> <p>Gli Accessori saranno coperti solo se inviati unitamente alla confezione di acquisto originale del Dispositivo.</p>

## 5. Cosa NON è Assicurato – Esclusioni

Sintesi	Descrizione
Perdita	La Perdita del Dispositivo non è coperta in nessun caso dalla presente Polizza.
Numero di serie o IMEI rimosso, alterato o reso illeggibile	La copertura è esclusa e la Richiesta di Intervento sarà rifiutata nel caso in cui il numero di serie o IMEI sia stato rimosso dal Dispositivo, alterato o reso illeggibile.
Limite massimo di 2 Richieste di Intervento accettate in 12 mesi di copertura	<p>La Polizza ha un limite massimo di due Richieste di Intervento nell'arco di 12 mesi di copertura.</p> <p>Nel caso di Polizza della durata di 24 mesi per cui è stato effettuato il pagamento integrale del Premio in unica soluzione al momento di stipula della Polizza, la Polizza ha un limite massimo di quattro Richieste di Intervento.</p>

<p>Abuso o uso improprio del Dispositivo</p>	<p>Sappiamo quanto il Suo Dispositivo sia importante per Lei e ci aspettiamo che se ne prenda cura.</p> <p>Prendersi cura del proprio Dispositivo significa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• seguire le istruzioni del produttore sul suo utilizzo;</li> <li>• non perderlo consapevolmente di vista, lasciandolo in un luogo in cui potrebbe essere danneggiato da terzi o rubato;</li> <li>• lasciarlo, in caso di necessità, in un posto sicuro fuori dalla portata di terze persone; ove non possiate riporlo in un luogo chiuso a chiave, dovrete lasciarlo in custodia ad una persona di fiducia o, comunque, nascondere dove non possa essere visto da terze persone;</li> <li>• non danneggiare intenzionalmente il proprio Dispositivo.</li> </ul> <p>La copertura è esclusa ove:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'Assicurato lasci consapevolmente il Dispositivo fuori dal suo raggio visuale, ma in un luogo in cui è visibile a terzi;</li> <li>- l'Assicurato lasci consapevolmente il Dispositivo in esposizione in auto;</li> <li>- l'Assicurato lasci consapevolmente il Dispositivo in un edificio con finestre e/o porte aperte;</li> <li>- l'Assicurato e/o il soggetto cui l'Assicurato abbia permesso di utilizzare il Dispositivo lo danneggiino intenzionalmente.</li> </ul> <p><i>A titolo esemplificativo e non esaustivo, la Richiesta di Intervento può essere rifiutata:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>per aver lasciato il Dispositivo incustodito sul tavolino di un bar o di un pub invece di portarlo con sé mentre si andava a prendere la propria consumazione;</i></li> <li>• <i>per aver lasciato il Dispositivo in custodia a qualcuno che non si conosceva bene;</i></li> <li>• <i>per aver lasciato il Dispositivo in palestra su una panca negli spogliatoi, invece di portarlo con sé o chiuderlo in un armadietto.</i></li> </ul> <p>In tutti questi esempi, così come in ogni caso in cui il rischio che il Dispositivo venga rubato o danneggiato sia aggravato dal comportamento dell'Assicurato, la Richiesta di Intervento potrà essere rifiutata dall'Assicuratore.</p>
<p>Danni Estetici</p>	<p>La presente Polizza copre solo i danni che impediscono il normale funzionamento del Dispositivo, non anche graffi e ammaccature. Il Dispositivo non sarà riparato o sostituito se funziona correttamente.</p> <p>I graffi e le abrasioni, sebbene possano essere spiacevoli, non sono coperti dalla Polizza. Il Dispositivo sarà riparato solo se non funziona o se il danno allo schermo potrebbe ferire qualcuno o danneggiare ulteriormente il dispositivo (per esempio, i graffi sullo schermo di un tablet o un telefono cellulare non sono coperti, lo schermo incrinato è coperto).</p>
<p>Modifiche</p>	<p>Se il Dispositivo è stato modificato in qualsiasi modo, le modifiche non saranno coperte.</p> <p>Per "modifiche" si intende qualsiasi intervento che cambia l'aspetto o il funzionamento del Dispositivo rispetto alle caratteristiche originali. Sono incluse, ad esempio, le eventuali modifiche apportate dagli aggiornamenti software rilasciati da Samsung, aggiunta di gemme, metalli preziosi etc.</p>

Contenuto del Dispositivo	<p>La Polizza copre solo il Dispositivo, non anche il suo contenuto. Questo significa che qualsiasi immagine, software, download, app, musica, o qualsiasi altro contenuto non è coperto dalla Polizza. Si raccomanda, pertanto, di fare il backup dei propri dati e contenuti multimediali regolarmente, nonché prima che il Dispositivo venga inviato per l'esame della Richiesta di intervento in quanto tutti i dati ivi contenuti verranno eliminati.</p> <p>La Polizza non coprirà i danni o le eventuali perdite subite a causa dell'utilizzo fraudolento ad opera di terzi dei dati memorizzati sul Dispositivo per accedere ad account online esistenti o per aprirne di nuovi.</p> <p>Si consiglia di mantenere una copia di sicurezza di tutti i dati memorizzati sul Dispositivo.</p>
Altre perdite	<p>La Polizza non copre alcun danno (costo o perdita) che non possa essere compensato con la riparazione o la sostituzione del Dispositivo. La Polizza non copre il mancato guadagno, perdite di profitto e altre forme di lucro cessante.</p>
Riparazione e assistenza di terzi	<p>La Polizza non copre le riparazioni, i servizi o le modifiche al Dispositivo effettuate da terzi che non abbiano ricevuto l'autorizzazione dell'Assicuratore.</p> <p>La copertura della Polizza è esclusa nei seguenti casi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- danni determinati da un intervento di riparazione/modifica effettuata da un terzo non autorizzato;</li> <li>- precedente riparazione del Dispositivo da parte di un soggetto non autorizzato, anche se il danno è completamente indipendente dall'intervento del terzo non autorizzato.</li> </ul> <p>È inoltre escluso il rimborso delle spese sostenute per la riparazione di un danno (di per sé coperto) eseguita da un terzo non autorizzato.</p>
Guasto elettrico o meccanico	<p>La Polizza non copre i guasti causati da difetti o vizi nei materiali o nella lavorazione. Questi guasti potrebbero essere coperti dalla garanzia legale offerta dal venditore del dispositivo, ove applicabile.</p>
Forza maggiore o eventi politici	<p>La Polizza non copre i danni causati da guerra, guerra civile, eventi bellici, rivolte, disordini civili, atti di violenza politica, assassinii, atti di terrorismo, agitazioni sindacali, espropriazione o interventi di tipo espropriativo, confische, sequestri, ingiunzioni o altri interventi ufficiali. La Polizza non copre altresì i danni causati da disastri naturali, come incendi, tempeste, fulmini, inondazioni o eventi simili.</p>

## 6. Procedura per presentare una denuncia di Sinistro

Sintesi	Descrizione
<b>Primo passo:</b> <b>(Solo sinistri per Furto)</b>	<p>L'Assicurato dovrà denunciare il Furto del Dispositivo alle Autorità competenti non appena ne venga a conoscenza. Al momento della Richiesta di Intervento e prima della liquidazione da parte dell'Assicuratore, l'Assicurato dovrà fornire il numero di riferimento della denuncia assegnato dalle Autorità competenti.</p> <p>In caso di difficoltà nell'effettuare la denuncia alle Autorità competenti, contattaci al &lt;tel&gt;. Se il Furto del Dispositivo avviene fuori dal territorio italiano, contatta le Autorità Locali competenti per denunciare l'accaduto e ottenere da loro un numero di riferimento.</p>
<b>Secondo passo:</b>	<p>L'Assicurato dovrà denunciare il Sinistro all'Assicuratore non appena si sia verificato l'incidente e comunque non oltre 30 giorni. Potrà farlo online su <a href="http://www.claims.samsungcareplus.assurant.it">www.claims.samsungcareplus.assurant.it</a> o chiamando +39 02 81260477. Le linee telefoniche sono aperte dalle 8 alle 19 dal lunedì al venerdì e dalle 10 alle 15 il sabato.</p>
<b>Terzo passo:</b>	<p>L'Assicurato dovrà fornire all'Assicuratore la prova che il Dispositivo è coperto dalla Polizza (dovrà essere fornito, ad esempio, il numero del Certificato e il numero seriale/IMEI del Dispositivo). Potrebbero essere richiesti all'Assicurato ulteriori documenti e informazioni necessarie al fine di permettere all'Assicuratore di valutare la Richiesta di Intervento o per proseguire nella procedura di liquidazione. Potranno essere richieste, ad esempio, prove di acquisto del Dispositivo (ricevute/fatture ecc.) Se l'Assicurato non sarà in grado di fornire la documentazione richiesta, l'Assicuratore potrà rifiutare la Richiesta di Intervento.</p> <p>Al momento dell'inoltro di una Richiesta di Intervento per Furto, all'Assicurato potranno essere richieste, oltre alle prove di acquisto del Dispositivo (ricevute/fatture ecc.), la copia del verbale della Polizia ovvero, nel caso di Furto con scasso o in abitazione, qualsiasi prova che dimostri l'ingresso forzato in un edificio o in un veicolo.</p> <p>Al momento dell'inoltro di una Richiesta di Intervento per Danni Accidentali, il Dispositivo danneggiato dovrà essere inviato all'Assicuratore o al centro di riparazione più vicino al consumatore indicato dall'Assicuratore al fine di permetterne la riparazione. Se il Dispositivo danneggiato non verrà inviato all'Assicuratore o al centro di riparazione più vicino al consumatore indicato dall'Assicuratore al momento dell'inoltro della Richiesta di Intervento, esso sarà considerato perso e non sarà coperto dalla Polizza.</p>
<b>Quarto passo:</b>	<p>Per ogni Richiesta di Intervento approvata, l'Assicurato dovrà pagare la Franchigia indicata nel Certificato. Laddove sia possibile riparare o sostituire il dispositivo, la Franchigia resterà a carico dell'Assicurato.</p>

<p>Quinto passo:</p>	<p>Se la Sua Richiesta di Intervento viene approvata:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• il dispositivo danneggiato verrà riparato o, ove non fosse possibile, sostituito;</li><li>• il dispositivo rubato sarà sostituito.</li></ul> <p>Sostituzioni</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se il Dispositivo viene rubato o non può essere riparato e non possiamo fornirvi un dispositivo sostitutivo della stessa marca e modello, vi offriremo una scelta di dispositivi con caratteristiche simili.</li><li>• Qualsiasi dispositivo sostitutivo può provenire da uno stock di dispositivi ricondizionati (non nuovi). Prima di inviare qualsiasi dispositivo sostitutivo, effettuiamo su di esso un processo di controllo completo per assicurarci che sia in perfetto stato di funzionamento.</li></ul> <p>Tutti i dispositivi sostitutivi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ saranno coperti dalla presente Polizza per il periodo rimanente fino alla scadenza;</li><li>○ saranno coperti da garanzia legale come il Dispositivo sostituito per il periodo rimanente oppure sarà coperto da una garanzia convenzionale di 90 giorni (laddove il periodo rimanente della garanzia legale sia più breve di 90 giorni ovvero nel caso in cui la garanzia legale sia già scaduta).</li></ul> <p>Cercheremo di sostituire il Dispositivo con uno dello stesso colore, ma non possiamo garantire che ciò sia sempre possibile. Non può essere garantita la sostituzione di un dispositivo in edizione limitata o speciale.</p>
----------------------	---

Potremmo chiedere ulteriori informazioni e documenti per valutare la Sua Richiesta di Intervento. Potremmo chiederle ad esempio documenti che dimostrino quando il Dispositivo è stato usato per l'ultima volta o utili per verificare la Sua identità. La informeremo sui documenti di cui abbiamo bisogno durante la procedura.

Nel caso in cui il Dispositivo sia un telefono cellulare, l'Assicurato dovrà dimostrare di esserne proprietario fornendo documenti contenenti la marca, il modello, la dimensione della memoria, il colore e il numero seriale/IMEI del Dispositivo.

Per dispositivi diversi dai telefoni cellulari, l'Assicurato dovrà dimostrare di essere proprietario fornendo documenti contenenti la marca, il modello e la data di acquisto del Dispositivo.

Se ha problemi ad ottenere i documenti di supporto di cui abbiamo bisogno, La invitiamo a contattarci in modo che possiamo aiutarla a reperirli.

Siamo consapevoli che le circostanze nelle quali si verifica un Sinistro possono essere molto diverse; ne terremo conto quando esamineremo la sua Richiesta di Intervento.

## 7. Ulteriori informazioni sulla procedura di denuncia del Sinistro

- Il Dispositivo danneggiato non potrà essere riparato se è bloccato. Il Dispositivo, a seguito dell'ispezione, potrebbe esserle restituito in modo che lei possa rimuovere il sistema di blocco (ad esempio, PIN lock, fingerprint, password, face recognition etc.). Ciò potrebbe comportare un allungamento dei tempi per evadere la Sua Richiesta di Intervento.
- Il Dispositivo dovrà essere inviato senza la scheda sim, la scheda di memoria o qualsiasi altro accessorio che non sia connesso alla Richiesta di Intervento. Se tali accessori venissero inviati, potremmo non essere in grado di recuperarli e restituirli.
- Tutti i dati contenuti nel Dispositivo verranno eliminati durante il processo di riparazione/sostituzione.
- La copertura fornita dalla presente Polizza si aggiunge a qualsiasi garanzia prestata del produttore e/o dal venditore sul Dispositivo. Restano, quindi, salve e operative le garanzie legali e rilasciate dal produttore e/o dal venditore sul Dispositivo, ove esistenti.
- Se il Dispositivo per cui è denunciato il Furto dovesse essere rinvenuto in un momento successivo a quello dell'approvazione del Sinistro, tale Dispositivo diventerà di proprietà dell'Assicuratore e dovrà essere restituito immediatamente all'Assicuratore stesso.
- I Dispositivi danneggiati, gli accessori, le parti e i materiali per i quali il Sinistro è stato approvato e che sono stati sostituiti dall'Assicuratore, diventano di proprietà dell'Assicuratore.

Se non è soddisfatto di come è stata gestita la Sua Richiesta di Intervento, La invitiamo a contattarci. La invitiamo a seguire le istruzioni riportate al punto 8 "Fare una richiesta o un reclamo".

## 8. Fare una richiesta o un reclamo

Cercheremo sempre di essere equi e ragionevoli. Se non è soddisfatto del servizio ricevuto, La preghiamo di farcelo sapere in modo che possiamo fare del nostro meglio per rimediare. Faremo tutto il possibile per assicurarci che la Sua richiesta venga gestite rapidamente.

Potrà contattarci con uno dei seguenti metodi:

Assistenza clienti: +39 02 81260477

Email: [richieste.samsungcareplus@assurant.it](mailto:richieste.samsungcareplus@assurant.it)

La preghiamo di indicare il Suo nome, il numero seriale/ IMEI del Dispositivo e il numero di Certificato in tutta la corrispondenza, di modo che possiamo occuparci del Suo problema nel modo più efficace possibile.

L'Assicuratore si impegna a rispondere al reclamo entro 45 giorni.

Se l'Assicurato non è soddisfatto dell'esito del reclamo o non ha ricevuto riscontro entro il termine massimo di quarantacinque giorni, potrà presentare il Suo reclamo:

- A IVASS, recapitando una comunicazione scritta a:

**IVASS**

**Via del Quirinale 21**

**00187 Roma**

**fax 06.42133206**

**Pec: [ivass@pec.ivass.it](mailto:ivass@pec.ivass.it)**

Per informazioni: [www.ivass.it](http://www.ivass.it)

Per presentare un reclamo all'IVASS è possibile utilizzare il modulo disponibile sul sito web dell'IVASS, sezione Reclami, accessibile anche tramite il seguente link: <https://www.ivass.it/consumatori/reclami/index.html>.

Tale reclamo dovrà contenere:

- a) nome, cognome e domicilio del reclamante e possibilmente recapito telefonico;
- b) individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- c) breve descrizione del motivo del reclamo;
- d) copia del reclamo presentato all'assicuratore e dell'eventuale riscontro dello stesso;
- e) ogni documento utile per descrivere più compiutamente le circostanze.

In mancanza di una qualsiasi delle indicazioni previste ai punti a), b) e c) l'IVASS, ai fini dell'avvio dell'istruttoria, chiede al reclamante di fornire tali informazioni per accertarne l'identità e la base del reclamo;

direttamente all'ordinamento estero competente, cioè quello del Paese in cui ha sede l'Assicuratore (può rintracciarlo accedendo al sito: [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumerfinance-and-payments / retail-financial-services / financial-dispute-resolution-network-fin-net\\_it](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumerfinance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_it)).

Si ricorda che rimane la competenza dell'Autorità Giudiziaria, oltre al diritto di ricorrere, prima di adire la competente autorità, a sistemi alternativi di risoluzione delle controversie. Inoltre, La informiamo che, ai sensi dell'art. 5 del Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28 e ss.mm.ii., in caso di controversia inerente o derivante dal contratto di assicurazione, la parte che intende agire in giudizio deve preventivamente esperire il procedimento di mediazione, deferendo la controversia ad uno degli Organismi di mediazione autorizzati aventi sede nel luogo del giudice territorialmente competente per la controversia.

Inoltre, ai sensi dell'art. 141-sexies, comma 3 del Codice del Consumo (d.lgs. 6 settembre 2005 n. 206), l'Assicuratore informa che, nel caso in cui l'Assicurato sia un consumatore ai sensi del Codice del Consumo ed abbia presentato un reclamo direttamente all'Assicuratore ma non sia stato possibile risolvere la controversia insorta, l'Assicuratore fornirà all'Assicurato, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, informazioni sull'organismo o gli organismi di Alternative Dispute Resolution (ADR) per la risoluzione stragiudiziale delle controversie relative alle obbligazioni derivanti dal contratto concluso sulla base delle presenti Condizioni Generali di Assicurazione (c.d. organismi ADR, come indicato negli articoli 141-bis e seguenti del Codice del Consumo) ai quali si è impegnato a ricorrere, specificando se intende avvalersi o meno di tali organismi per risolvere la controversia.

La informiamo inoltre che è stata istituita una piattaforma europea per la risoluzione online delle controversie dei consumatori (c.d. piattaforma ODR). La piattaforma ODR è disponibile al seguente indirizzo <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Attraverso la piattaforma ODR, il consumatore può consultare l'elenco degli organismi ADR, trovare il link al sito di ciascuno di essi e avviare una procedura di risoluzione online delle controversie in cui è coinvolto.

## 9. Dichiarazioni inesatte e reticenze dell'Assicurato

Ai sensi dell'articolo 1892 del Codice Civile, le dichiarazioni inesatte e le reticenze dell'Assicurato, relative a circostanze tali che l'Assicuratore non avrebbe dato il suo consenso o non lo avrebbe dato alle stesse condizioni se avesse conosciuto il vero stato delle cose, sono causa di annullamento del Contratto di Assicurazione quando l'Assicurato abbia agito con dolo o colpa grave. Ai sensi dell'art. 1893 del Codice Civile, se l'Assicurato ha agito senza dolo o colpa grave, le dichiarazioni inesatte e le reticenze non sono causa di annullamento del Contratto di Assicurazione, ma l'Assicuratore avrà diritto di recedere da esso mediante dichiarazione da farsi all'Assicurato nei tre mesi successivi dal giorno in cui sia venuto a conoscenza dell'inesattezza della dichiarazione o della reticenza.

## 10. Pagamento del Premio

Il Premio della Sua Polizza dipende dal valore del Dispositivo Assicurato e dalla durata della Polizza selezionata (24 o 36 mesi). Il Premio è indicato in dettaglio nel suo Certificato.

Per le polizze della durata di 24 mesi, il Premio deve essere pagato per intero al momento della sottoscrizione della polizza.

Per le polizze della durata di 36 mesi, il premio relativo al primo mese di copertura dovrà essere pagato al momento della sottoscrizione della Polizza e i premi successivi al primo dovranno essere pagati mensilmente alle date concordate tramite il metodo di pagamento scelto dall'Assicurato.

Nell'ipotesi in cui l'Assicurato non paghi il premio alla scadenza mensile concordata, la Polizza sarà sospesa a partire dalla mezzanotte del quindicesimo giorno successivo alla data di scadenza. La Polizza si intenderà risolta se l'Assicuratore non agisce per la riscossione del Premio scaduto entro i sei mesi successivi alla data di scadenza. L'Assicuratore ha il diritto di ricevere il pagamento del premio del Periodo di Assicurazione in corso e il rimborso delle spese.

## 11. Durata della Polizza

La copertura della Polizza avrà decorrenza dalla data di inizio indicata nel Certificato e cesserà alla data di scadenza indicata nel Certificato, salve le ipotesi di cui al successivo art. 12 n. 1, 2 e 4 della Polizza (Estinzione della Polizza). La durata massima della Polizza non potrà eccedere i 36 mesi.

## 12. Estinzione della Polizza

### 1) Recesso unilaterale dell'Assicurato

L'Assicurato ha diritto di recedere dalla Polizza, senza penali e senza dover indicare il motivo, entro 14 giorni dal ricevimento delle Condizioni Generali; in tal caso il premio pagato verrà rimborsato per intero.

Decorsi 14 giorni dal ricevimento delle Condizioni Generali, l'Assicurato ha diritto di recedere dalla Polizza in qualunque momento ma:

- nel caso di polizza per cui sia previsto il pagamento del premio con cadenza mensile, non avrà diritto ad alcun rimborso;
- nel caso di polizze della durata di 24 mesi per cui sia stato effettuato il pagamento del premio in unica soluzione al momento della sottoscrizione della Polizza, avrà diritto ad un rimborso del Premio in misura proporzionale al periodo di assicurazione non utilizzato, se non è stata effettuata alcuna Richiesta di Intervento. Se ha effettuato una Richiesta di Intervento e ha ottenuto la riparazione/sostituzione del Dispositivo, non avrà diritto ad alcun rimborso.

Per recedere dalla Polizza, La preghiamo di contattarci al +39 02 81260477 (si applicano le tariffe standard per le chiamate).

## **2) Risoluzione della Polizza**

L'Assicuratore potrà risolvere la Polizza:

- se l'Assicurato non paga il premio mensile alla scadenza, dandogli un preavviso di 15 giorni mediante comunicazione scritta da inviarsi all'ultimo indirizzo conosciuto o per e-mail all'indirizzo di posta elettronica fornito dall'Assicurato;
- se l'Assicurato effettua una Richiesta di Intervento fraudolenta o tesa a indurre in errore l'Assicuratore.

## **3) Cessazione della Polizza**

La copertura della Polizza cesserà automaticamente alla data di scadenza indicata nel Certificato.

## **4) Raggiungimento del limite massimo di Richieste di Intervento accettate in dodici mesi di copertura**

Nel caso di polizze per cui è previsto il pagamento mensile del premio, la copertura cesserà automaticamente dopo la liquidazione della seconda Richiesta di Intervento effettuata in dodici mesi di copertura.

Nel caso di Polizza della durata di 24 mesi per cui il pagamento del premio è avvenuto in unica soluzione al momento della stipula della Polizza, la copertura cesserà automaticamente dopo la liquidazione della quarta Richiesta di Intervento.

## **13. Hai bisogno di un'altra copia?**

Questo documento e tutto il set informativo relativo alla Polizza è disponibile in stampa grande, audio o Braille. Saremo lieti di fornirgliene una copia su Sua richiesta scritta. Per richiedere una copia può altresì contattarci al +39 02 81260477.

## **14. Legge applicabile e competenza giurisdizionale**

La Polizza Samsung Care Plus è regolata dalla legge italiana. Per quanto non espressamente previsto nelle presenti Condizioni Generali, trovano applicazione le disposizioni legislative e regolamentari vigenti in Italia.

Per qualsiasi controversia dovesse insorgere tra l'Assicuratore e l'Assicurato relativamente all'esecuzione o all'interpretazione della Polizza è competente il Foro nella cui circoscrizione si trova il luogo di residenza o domicilio elettivo dell'Assicurato.

## **15. Sospensione della Polizza per violazione di legge e/o regolamento**

L'Assicuratore non è legalmente obbligato a fornire copertura o un qualsiasi indennizzo nell'ambito di questa Polizza, ove ciò violi la legge o i regolamenti e lo esponga a sanzioni. In tal caso, la copertura e l'erogazione di qualsiasi indennizzo saranno automaticamente sospesi.

La copertura sarà riattivata a partire dal giorno in cui sarà nuovamente permesso dalla legge e dai regolamenti.

## 16. Informazioni sull'Assicuratore

La presente assicurazione è sottoscritta da Assurant Europe Insurance N.V. (Impresa di Assicurazione facente parte del gruppo Assurant Inc.), con sede legale in Paasheuvelweg 1, 1105 BE Amsterdam, Paesi Bassi, iscritta nel registro delle imprese della Camera di Commercio olandese al numero 72959320 e registrata presso l'Autorità di Vigilanza Olandese, De Nederlandsche Bank N.V. (Banca Centrale Olandese) con il numero R161237, operante in Italia in regime di Libera Prestazione di Servizi ed iscritta all'Elenco II – imprese di assicurazione con sede legale in un altro Stato membro ammesse ad operare in regime di libertà di prestazione di servizio, annesso all'Albo delle imprese tenuto dall'IVASS al n. II-01732.

## 17. Informativa sulla privacy

### Chi siamo

Il titolare del trattamento dei vostri dati personali è Assurant Europe Insurance NV (Assurant), con sede in Paasheuvelweg 1, 1105 BE Amsterdam, Paesi Bassi. Per visualizzare la nostra Informativa sulla privacy completa, vi invitiamo a visitare [claims.samsungcareplus.assurant.it/pages/privacy-policy](https://claims.samsungcareplus.assurant.it/pages/privacy-policy)

### Quali dati personali raccogliamo?

Possiamo raccogliere e utilizzare i seguenti dati che vi riguardano ai fini dell'esecuzione della polizza:

- Nome e dati di contatto (es. indirizzo postale, numero di telefono, indirizzo e-mail).
- Dati del titolare della polizza assicurativa (es. numero della polizza, certificato, storico pagamenti e fatture).
- Dettagli delle richieste di indennizzo (es. numero di richiesta, data del furto e motivazione, storico chiamate, dettagli del furto, riferimento della partecipazione e documenti di supporto).
- Dati relativi al dispositivo coperto (es. marca, modello, numero di serie, IMEI).
- Documentazione relativa alla corrispondenza legata a questioni specifiche; e
- Feedback da voi fornito in merito ai nostri servizi.

Laddove non ci forniate i dati indicati, potremmo non essere in grado di erogare alcuni dei servizi previsti dalla polizza.

### Come trattiamo i vostri dati personali?

Trattiamo i vostri dati personali per adempiere a un contratto o per intraprendere un'azione legata a un contratto che avete stipulato con noi. Sono inclusi:

- la fornitura del Servizio;
- la verifica della vostra identità;
- il trattamento dei vostri dati riferiti all'acquisto dei nostri prodotti e servizi;
- il calcolo del prezzo della copertura e della franchigia; il ricevimento di un pagamento da parte vostra; la comunicazione con voi

Trattiamo i vostri dati personali sulla base del nostro interesse legittimo, laddove vi sia una ragione di business che lo giustifichi per le finalità seguenti:

- Adempimento dei nostri obblighi di cui alla polizza e pagamento dei benefici garantiti, ivi inclusa la gestione delle richieste di indennizzo. Utilizzeremo i vostri dati per queste finalità laddove sia necessario per la corretta esecuzione del contratto di assicurazione stipulato con noi.
- Per finalità di analisi statistica, sondaggi tra i clienti (se la legge applicabile lo consente), per funzioni amministrative interne, per la gestione delle richieste di informazioni dei clienti, la gestione dei rapporti con i clienti e la valutazione della qualità della Polizza e dei suoi benefici. Utilizzeremo i vostri dati per queste finalità laddove sia necessario per perseguire i nostri interessi legittimi (monitorare e migliorare le nostre offerte e l'esperienza del cliente e gestire le nostre procedure interne) in base ai nostri test e ai nostri standard. Per ulteriori informazioni in merito ai nostri interessi legittimi, potete contattarci utilizzando i riferimenti indicati di seguito.
- Valutazione e gestione del rischio (ivi incluso il rischio operativo), recupero crediti, prevenzione delle frodi e gestione delle evidenze. Utilizzeremo i vostri dati per queste finalità laddove sia necessario per perseguire i nostri interessi legittimi (tutelare la nostra società da attività fraudolente e recupero crediti).
- Prevenzione del riciclaggio di denaro e del finanziamento del terrorismo e implementazione del regime delle sanzioni. Utilizzeremo i vostri dati personali laddove sia necessario per adempiere ai nostri obblighi di legge.

Nel caso in cui abbiate acconsentito all'uso dei vostri dati personali per le finalità che vi sono state spiegate nella specifica circostanza, avrete sempre la facoltà di ritirare il vostro consenso contattandoci o utilizzando il meccanismo che vi abbiamo descritto al momento dell'ottenimento del consenso.

#### **Prendiamo decisioni automatizzate sulla base dei dati personali?**

Utilizziamo strumenti decisionali automatizzati. In genere utilizziamo questi strumenti quando prendiamo decisioni dirette che riguardano il titolare della polizza (es. in alcuni processi di gestione delle richieste di indennizzo).

Vi saranno fornite informazioni aggiuntive in merito al processo decisionale automatizzato prima o alla data in cui intendiamo prendere una decisione con tale modalità. In talune circostanze avete il diritto di non essere soggetti a una decisione basata unicamente su un processo automatizzato.

#### **Quali dati personali otteniamo da altre fonti?**

Possiamo trattare i vostri dati personali ottenuti da parti terze. Otterremo il vostro nome, dati di contatto, dettagli della polizza (es. livello di copertura) dal vostro fornitore di servizi di telecomunicazioni (tramite cui avete acquistato il presente prodotto assicurativo).

Otterremo inoltre dati che vi riguardano (riferiti alla vostra identità e alle vostre precedenti richieste di indennizzo) al fine di prendere decisioni relative alla vostra polizza assicurativa e alle vostre richieste di indennizzo: per il recupero crediti, la prevenzione delle frodi e la gestione della vostra polizza assicurativa e delle vostre richieste di indennizzo; per verificare la vostra identità ai fini della prevenzione del riciclaggio di denaro; per effettuare ulteriori indagini in materia di frode, se necessario per perseguire i nostri interessi legittimi, tutelare la nostra azienda da attività fraudolente e recuperare i crediti.

#### **Come condividiamo i vostri dati personali?**

I vostri dati personali saranno condivisi con le entità che hanno necessità di conoscerli: entità del gruppo Assurant, o i nostri fornitori di servizi, il vostro fornitore di servizi di telecomunicazioni e altre entità o fornitori di servizi (es. consulenti, entità responsabili per la gestione dei rapporti con il cliente e le richieste di indennizzo) che sono attualmente obbligati nei nostri confronti allo scopo di fornire servizi direttamente correlati alle finalità sopra descritte.

Al fine di prevenire o individuare frodi o altre attività criminali, condividiamo i vostri dati personali con altri fornitori di servizi ed enti pubblici, ivi incluse le autorità incaricate dell'applicazione della legge e le autorità giudiziarie; con altre aziende del gruppo Assurant e altri assicuratori; con i sistemi centralizzati per l'analisi delle richieste di indennizzo, nei quali potrete visualizzare e aggiornare i vostri dati; con fornitori di servizi di prevenzione delle frodi e database - laddove ci forniate dati falsi o imprecisi, e

sospettissimo una frode, verificheremo i dati con le autorità preposte alla prevenzione delle frodi.

#### **Dove inviamo i vostri dati personali?**

Nel contesto delle finalità sopra descritte, i vostri dati personali possono essere trasferiti fuori dallo Spazio economico europeo e dal Regno Unito, a Paesi che non forniscono un livello di protezione dei dati personali ritenuto adeguato. Ci assicureremo che siano messe in atto opportune Clausole contrattuali tipo per questi Paesi in cui le leggi in materia di privacy non prevedono una protezione adeguata. Possiamo inoltre affidarci alle Norme aziendali vincolanti del nostro fornitore. Se desiderate ulteriori informazioni sui meccanismi di trasferimento dei dati o in merito ai trasferimenti, vi invitiamo a inoltrare tali richieste ai contatti indicati di seguito.

#### **Per quanto tempo conserviamo i vostri dati personali?**

In linea di principio, conserviamo i vostri dati personali per il periodo di tempo strettamente necessario per adempiere integralmente al vostro contratto assicurativo.

#### **I vostri diritti**

Avete il diritto di notifica, di accesso, di portabilità dei dati, di rettifica, di limitazione del trattamento, di cancellazione dei dati in nostro possesso e di opposizione, che potrete esercitare in qualunque momento. Cliccate qui per presentare la vostra richiesta relativa ai diritti sulla privacy. Se desiderate esercitare i vostri diritti, vi invitiamo a utilizzare i dati di contatto indicati di seguito.

Avete sempre il diritto di presentare un reclamo presso la vostra Autorità locale preposta alla protezione dei dati.

#### **Come contattarci?**

Per richieste di carattere generale, vi invitiamo a contattarci all'indirizzo [richieste.samsungcareplus@assurant.it](mailto:richieste.samsungcareplus@assurant.it) o a chiamare +39 02 81260477

In caso di domande in merito alla nostra Informativa sulla privacy o laddove vogliate presentare un reclamo relativo alla privacy e alla protezione dei dati, vi invitiamo a contattarci: E-mail: [dataprotectionofficer@assurant.com](mailto:dataprotectionofficer@assurant.com)

Cliccate qui per presentare la vostra richiesta relativa ai diritti sulla privacy: [www.assurant.com/dataprotection/eu](http://www.assurant.com/dataprotection/eu)