



---

## **SET INFORMATIVO di London General Insurance Company Ltd.**

---

Redatto ai sensi dei Regolamenti IVASS n. 41 del 2 agosto 2018

CONTRATTO DI ASSICURAZIONE RAMI DANNI  
(guasti elettromeccanici)



**Il presente Set Informativo, contenente:**

1. documento informativo precontrattuale per i prodotti assicurativi danni (DIP Danni)
2. documento informativo precontrattuale aggiuntivo per i prodotti assicurativi danni (DIP aggiuntivo Danni)
3. Condizioni Generali di Assicurazione, comprensive del glossario

**deve essere consegnato al Contraente prima della sottoscrizione del contratto.  
Prima della sottoscrizione leggere attentamente le Condizioni Generali di  
Assicurazione**

# Assicurazione contro i guasti

## Documento informativo relativo al prodotto assicurativo

amazonprotect

Compagnia: London General Insurance Company Limited

Prodotto: Assicurazione di Amazon Protect contro i Guasti

London General Insurance Company Limited, registrata in Inghilterra con Numero di Registro 1865673 (TWENTY Kingston Road, Staines-upon-Thames, Surrey TW18 4LG), autorizzata dalla Prudential Regulation Authority ed è vigilata dalla Financial Conduct Authority e dalla Prudential Regulation Authority (FRN 202689).

**IMPORTANTE:** Le informazioni pre-contrattuali e contrattuali complete sono fornite in altri documenti importanti. Per ulteriori informazioni, ti preghiamo di consultare interamente i Termini e Condizioni dell'Assicurazione.

## Che tipo di assicurazione è ?

Assicurazione contro guasti per determinati prodotti elettronici. La polizza copre la riparazione o la sostituzione nelle circostanze indicate di seguito.



### Che cosa è assicurato?

- ✓ **Guasto:** La copertura comincia a partire da due anni dalla data di consegna del prodotto e copre il costo di riparazione o sostituzione del prodotto nel caso di guasto meccanico o elettrico.
- ✓ **Come gestiamo le richieste:** Se il tuo prodotto è stato acquistato per una cifra inferiore a €150, o è stato acquistato per una cifra uguale o superiore a €150 ma, secondo noi, la riparazione risulta antieconomica, ti offriremo la possibilità di scegliere tra un prodotto sostitutivo o un Buono Regalo Amazon e la polizza si estinguerà. Se il tuo prodotto è stato acquistato per una cifra uguale o superiore a €150, e può essere riparato a un costo congruo, ripareremo il tuo prodotto e la polizza sarà ancora attiva.



### Che cosa non è assicurato?

- ✗ **Il furto o lo smarrimento:** Questa polizza non copre il furto o lo smarrimento del prodotto.
- ✗ **I danni intenzionali o dolosi:** Quando il prodotto è danneggiato intenzionalmente o dolosamente.
- ✗ **I danni estetici:** Per esempio, graffi, ammaccature e corrosione, se non hanno impatto sulla funzione e sull'uso del prodotto.
- ✗ **I contenuti del prodotto:** Per esempio, dati, foto, programmi o, nel caso dei congelatori, la perdita di cibi congelati.
- ✗ **Uso aziendale/commerciale:** La polizza non copre i prodotti acquistati per uso aziendale/commerciale.
- ✗ **I materiali di consumo:** La polizza non fornisce copertura quando il guasto può essere riparato da te mediante la sostituzione di materiali di consumo (ossia articoli a durata limitata, destinati all'esaurimento e periodicamente sostituiti).
- ✗ **Difetti del software o di aggiornamenti:** La polizza non fornisce copertura se il tuo prodotto ha smesso di funzionare a causa di difetti del software o di aggiornamenti.

Per informazioni complete su tutte le esclusioni, si veda la sezione 3 "Esclusioni e limitazioni" nelle Condizioni Generali di Assicurazioni all'interno del Set Informativo.



### Ci sono limiti di copertura?

- ! L'assicurazione è per prodotti acquistati nuovi e deve essere acquistata nello stesso giorno in cui il prodotto è stato acquistato.
- ! Puoi acquistare l'assicurazione solo se sei residente in Italia. La copertura non è disponibile per i residenti a Città del Vaticano o Repubblica di San Marino.
- ! L'acquisto dell'assicurazione è limitato alle persone dai 18 anni in su.
- ! Non forniamo copertura, salvo invio di previa autorizzazione da Amazon Protect, per la sostituzione o riparazione del tuo prodotto da parte del produttore, del riparatore autorizzato dal produttore o di un agente di riparazione.

Per informazione complete, ti preghiamo di consultare i Termini e Condizioni della polizza.



### Dove vale la copertura?

- ✓ In tutto il mondo.



## Che obblighi ho?

- **Richiesta tempestiva** – Se vuoi fare una richiesta d'indennizzo, informaci il più presto possibile.
- **Cura ragionevole** - Devi prenderti ragionevole cura del tuo prodotto. Non copriamo i danni nel caso in cui non sia stata effettuata una cura ragionevole del prodotto.
- Informaci se doni o vendi il tuo prodotto a un'altra persona e desideri **trasferire la proprietà della polizza**. Non siamo autorizzati a trasferire la polizza ai minori di 18 anni.
- **Accuratezza delle informazioni** – Nella domanda di modifica della polizza o nella presentazione di una richiesta d'indennizzo, tu, o qualsiasi altra persona che agisca per tuo conto, devi prestare ragionevole attenzione alla risposta di tutte le domande, onestamente e in base alle tue conoscenze. L'inadempimento di questa condizione può avere effetti sulla validità della tua polizza o sul pagamento della tua richiesta d'indennizzo.



## Quando e come devo pagare?

Con un unico pagamento al momento dell'acquisto della tua polizza sul sito internet di Amazon.



## Quando comincia la copertura e quando finisce?

**Data d'inizio:** La copertura per Guasto comincia due anni dopo la consegna del tuo prodotto.

**Data di scadenza:** Tutte le coperture della polizza scadono nella prima, in ordine cronologico, delle seguenti date:

- la data di scadenza riportata sul tuo modulo di assicurazione; oppure
- la data in cui hai ricevuto un prodotto sostitutivo o il codice di un buono regalo a seguito di una richiesta d'indennizzo per guasto o danni accidentali; oppure
- la data a partire dalla quale ci hai informato che vuoi recedere dalla polizza; oppure
- la data in cui t'informiamo che stiamo cancellando la tua polizza (vedi la Sezione 5 nelle Condizioni Generali di Assicurazioni all'interno del Set Informativo).



## Come posso disdire la polizza?

**Come recedere dal contratto:** Entra nella pagina 'I tuoi ordini' del tuo account di Amazon. Trova l'ordine di polizza e segui le istruzioni per la 'Richiesta di recesso'. In alternativa, puoi mandarci un'e-mail a: [cancellation@amazonprotect.it](mailto:cancellation@amazonprotect.it), o chiamarci al numero 840 320 410 dall'Italia, oppure allo +39 02 777 31490 dall'estero.

Qualora cancellassi l'ordine del Prodotto prima che venga spedito e riuscissimo ad associare tale ordine alla presente Polizza, annulleremo automaticamente quest'ultima, richiederemo il rimborso totale e ti invieremo un'e-mail di conferma. Se non ricevi la conferma, contattaci anche in questo caso all'indirizzo [cancellation@amazonprotect.it](mailto:cancellation@amazonprotect.it).

**Quando recedere dal contratto:** Puoi recedere da questa polizza in qualsiasi momento. Se recedi dalla polizza entro 24 mesi dalla più recente delle seguenti date: (i) la data di acquisto della tua polizza, o (ii) la data in cui ricevi la documentazione della tua polizza, ricevi il rimborso dell'intero premio pagato. Trascorsi questi primi 24 mesi, riceverai un rimborso proporzionale ai giorni di copertura residui. Attenzione: se ricevi un buono regalo o un prodotto di sostituzione, la tua polizza si estingue e non ti è dovuto nessun premio.

Estendiamo il periodo di rimborso completo conformemente ad ogni Amazon Extended Return Policy attiva al momento in cui la copertura assicurativa è acquistata.

# Assicurazione contro i Guasti

## Documento informativo precontrattuale aggiuntivo per i prodotti assicurativi danni

### (DIP aggiuntivo Danni)

**Impresa :** London General Insurance Company Limited

**Intermediario:** Amazon Services Europe S.à r.l.

**Prodotto :** Assicurazione di Amazon Protect contro i Guasti

Data ultimo aggiornamento: 01/01/2019

Il presente documento contiene informazioni aggiuntive e complementari rispetto a quelle contenute nel Documento informativo precontrattuale per i prodotti assicurativi danni (DIP Danni), per aiutare il potenziale contraente a capire più nel dettaglio le caratteristiche del prodotto, gli obblighi contrattuali e la situazione patrimoniale dell'impresa.

#### **Il contraente deve prendere visione delle condizioni di assicurazione prima della sottoscrizione del contratto.**

London General Insurance Company Ltd. Società di diritto inglese con sede legale presso Twenty, Kingston Road, Staines-upon-Thames, Surrey TW18 4LG, Regno Unito, e con Rappresentanza Generale per l'Italia in Piazzale Luigi Cadorna 4, 20123 Milano (MI), iscritta al Registro delle imprese di Milano al n. 209821/1997, Codice Fiscale e Partita Iva 12181980157, operante in Italia in regime di stabilimento in base al decreto legislativo n. 23 del 7 settembre 2005 n. 209 per i rami 1, 2, 3, 9, 16, è iscritta nell'Elenco I annesso all'Albo delle imprese di assicurazione e riassicurazione dell'IVASS con il numero I.00017. London General Insurance Company Limited è autorizzata nel Regno Unito dalla Prudential Regulation Authority, è vigilata dalla Financial Conduct Authority e dalla Prudential Regulation Authority (n. registrazione FRN202689)  
Sito internet: [www.londongeneralinsurance.it](http://www.londongeneralinsurance.it)  
Telefono: +39.02.777.31.407 / 416  
Fax: +39.02777.31.400 / 401.  
Indirizzo e-mail: [informazioni@amazonprotect.it](mailto:informazioni@amazonprotect.it)  
pec: [londongeneralinsurancecompany@legalmail.it](mailto:londongeneralinsurancecompany@legalmail.it)

In base ai dati riferiti all'ultimo bilancio approvato al 31.12.2016, il patrimonio netto è di GBP 88,6 milioni (euro\* 120,2 milioni) di cui il capitale sociale ammonta a GBP 15 milioni (euro\* 20,4 milioni). Le riserve patrimoniali ammontano a GBP 297,2 milioni (euro\* 403,2 milioni). L'indice di solvibilità è pari al 352%. Si precisa che tale indice rappresenta il rapporto tra l'ammontare del margine di solvibilità disponibile e l'ammontare del margine di solvibilità richiesto dalla normativa vigente.  
\*Sulla base del tasso di cambio dell'0,737.

**Si rinvia al sito internet della Compagnia di Assicurazione per la consultazione di eventuali aggiornamenti del presente informazione non derivanti da innovazioni normative.**

La legge applicabile al contratto è quella italiana.



### Che cosa è assicurato?

- ✓ La copertura assicurativa opera con riferimento al verificarsi di un guasto. A decorrere dalla data di scadenza della garanzia legale di 24 mesi a carico del venditore del Prodotto e per tutto il periodo di efficacia della copertura, come riportata nel certificato di assicurazione, in caso di guasto del prodotto che ne impedisca il corretto funzionamento, l'Assicuratore provvederà a riparare o a sostituire il prodotto come segue:
  1. se il valore del prodotto è uguale o superiore a 150 €, il prodotto verrà riparato, e la copertura proseguirà per la durata prevista; oppure
  2. se la riparazione fosse eccessivamente onerosa oppure nel caso in cui il valore del prodotto fosse inferiore a 150 euro, l'assicurato potrà, a sua scelta, chiedere:
    - (a) la sostituzione del prodotto con un prodotto sostitutivo, se disponibile sul sito [www.Amazon.it](http://www.Amazon.it) nel giorno in cui viene inviata la denuncia di sinistro; oppure
    - (b) un buono regalo del valore del prodotto sostitutivo, come individuato al punto (a) che precede. Se il prodotto sostitutivo non è disponibile, a tale data, il valore del buono regalo sarà pari al valore del prodotto decurtato del 10% per ogni anno decorso dalla data di acquisto del prodotto.
- ✓ Si precisa, inoltre, che, per prodotti di grandi dimensioni (es. elettrodomestici da cucina o televisori di grandi dimensioni), se l'assicurato sceglie il rimedio di cui al punto 2 (a), contestualmente alla consegna del prodotto sostitutivo l'assicurato potrà consegnare, per lo smaltimento, il prodotto; nel caso in cui, invece, l'assicurato scelga o, in mancanza di un prodotto sostitutivo, ottenga il buono regalo, la responsabilità per lo smaltimento del prodotto resterà in capo all'assicurato.



## Che cosa non è assicurato?

### Rischi esclusi

#### Sono esclusi dalla copertura "guasti":

- **Guasti intenzionali o dolosi al prodotto:** Sinistri dovuti a fatto e/o comportamento determinato da colpa grave o dolo dell'assicurato.
- **Materiali di consumo o componenti che possono essere sostituite dall'assicurato:** Guasti a materiali di consumo e/o componenti del prodotto che possono essere sostituiti dall'assicurato (es. fusibili, lampadine, filtri, batterie).
- **Virus:** Guasti causati da virus o malware.
- **Software:** Guasti conseguenti a difetti o aggiornamenti del software.
- **Richiamo da parte del produttore:** Guasti o malfunzionamenti relativi a procedure di richiamo avviate dal produttore del prodotto.
- **Utilizzo non corretto del prodotto:** Guasti causati dal mancato rispetto delle istruzioni per l'uso e di manutenzione indicate dal venditore o dal produttore.
- **Utilizzo del prodotto diverso dall'uso:** Guasti causati da un uso commerciale del prodotto.
- **Acquirenti non resident nel territorio della Repubblica Italiana:** Guasti relativi a un prodotto acquistato da persona non residente nel territorio della Repubblica Italiana.
- **Danni accidentali:** Guasti o danni determinati da fattori esterni e/o accidentali quali, a titolo esemplificativo, cadute, versamento di liquidi o immersione e da eventi atmosferici quali piogge o raffiche di vento.

#### La copertura guasti, inoltre, non opera:

- **Contenuti del prodotto:** Con riferimento ai contenuti del prodotto, quali, a mero titolo esemplificativo, fotografie, software, download, app, musica o qualsiasi altro contenuto del prodotto stesso.
- **Accessori non inclusi nel prodotto:** Con riferimento agli accessori non inclusi nel prodotto.
- **Modifiche o riparazioni non autorizzate:** Nel caso in cui il prodotto sia stato modificato o riparato da soggetti diversi dal produttore o da un riparatore autorizzato dal produttore o dall'assicuratore.
- **Danni o costi ulteriori:** Con riferimento a danni o costi ulteriori, quali, a titolo esemplificativo, i costi derivanti dal mancato utilizzo del prodotto o derivanti dal tempo eventualmente sottratto all'attività lavorativa.
- **Maggiore età:** Nel caso in cui l'assicurato non sia maggiore di età.
- **Mancata prova dell'acquisto del prodotto:** Nel caso in cui l'assicurato non sia in grado di fornire copia della documentazione relativa all'acquisto del prodotto (ovvero i dati relativi al prodotto sostitutivo) che ne documenti la proprietà. Sul sito [www.amazon.it](http://www.amazon.it), nella sezione "Il mio account" è possibile risalire alla cronologia degli ordini con la documentazione relativa all'acquisto on-line.



## Ci sono limiti di copertura?

Si segnala, che Amazon Protect è una garanzia facoltativa, che si aggiunge alla garanzia convenzionale del produttore, se fornita, e che non pregiudica in alcun modo i diritti riconosciuti in base alla stessa; nel caso in cui la garanzia convenzionale del produttore abbia una durata superiore ai 24 mesi, Amazon Protect potrebbe concorrere con tale garanzia e, quindi, fornire all'assicurato rimedi a cui lo stesso potrebbe avere diritto gratuitamente in base alla garanzia del produttore.

Si raccomanda di verificare la durata e i termini della garanzia convenzionale del produttore che assista eventualmente il prodotto.



## Che obblighi ho? Quali obblighi ha l'impresa?

### Cosa fare in caso di sinistro?

Ai fini dell'istruzione del sinistro è possibile inviare una email all'indirizzo [indennizzi@amazonprotect.it](mailto:indennizzi@amazonprotect.it), oppure contattare telefonicamente il numero 840 320 410\* dall'Italia oppure il numero +39 02 777 31490 dall'estero, dalle ore 8:30 alle ore 21:00, dal lunedì al venerdì e, il sabato e la domenica, dalle 10:00 alle 19:00, oppure inviare una richiesta per posta al seguente indirizzo: Amazon Protect – Piazzale Luigi Cadorna 4, 20123 Milano (MI).

Una volta ricevuta la denuncia del sinistro, il centro di assistenza tecnica autorizzato dall'assicuratore cercherà di risolvere il problema telefonicamente. Nel caso in cui ciò non fosse possibile, verrà predisposto l'esame del prodotto:

- Per prodotti di piccole dimensioni, verrà inviato un corriere a prelevare il prodotto ovvero verrà fornita una busta prepagata per l'invio del prodotto al riparatore autorizzato.
- Per prodotti di grandi dimensioni sarà inviato un tecnico presso il domicilio dell'assicurato.

#### I prodotti sostituiti dall'assicuratore non verranno restituiti all'assicurato.

La copertura assicurativa opera con le modalità sopra descritte con riferimento a guasti che si verifichino nel territorio. Se il prodotto subisce un guasto mentre l'assicurato si trova fuori dal territorio, per poter beneficiare della copertura assicurativa, l'assicurato dovrà richiedere l'autorizzazione alla riparazione, da parte di un riparatore autorizzato, utilizzando i recapiti sopra forniti. Al momento del contatto verrà convenuto l'importo massimo del costo della riparazione che l'assicuratore rimborserà all'assicurato, solo previa esibizione della relativa fattura o altra conferma di pagamento. In alternativa, l'assicurato potrà aspettare di ritornare al proprio domicilio, seguendo la procedura sopra descritta.

#### Prescrizione:

I diritti derivanti dal contratto di assicurazione si prescrivono in due anni dalla data in cui si è verificato il fatto su cui il diritto di fonda.

### Dichiarazioni inesatte o reticenti

Le dichiarazioni false o le reticenze dell'assicurato relative a circostanze che influiscono sulla valutazione del rischio, possono comportare la perdita totale o parziale del diritto all'indennizzo (artt. 1892, 1893 e 1894 c.c.).

### Obblighi dell'impresa

L'assicuratore si impegna a liquidare l'Indennizzo, ossia a effettuare la riparazione del prodotto assicurato ovvero a fornire un prodotto sostitutivo o un buono regalo, entro il termine di 30 giorni a partire dalla data in cui sarà in possesso di tutti gli elementi necessari per accertare il sinistro.



## Quando e come devo pagare?

<b>Premio</b>	Il premio per l'assicurazione è calcolato proporzionalmente al valore del prodotto e alla durata della copertura. Il premio deve essere corrisposto, in un'unica soluzione e in via anticipata, con le modalità di pagamento utilizzate per l'acquisto del prodotto, e sarà addebitato all'assicurato al momento dell'acquisto di Amazon Protect o entro le 24 ore successive.
<b>Rimborso</b>	L'assicurato ha il diritto di recedere dal contratto di assicurazione entro 24 mesi dalla sottoscrizione. In caso di valido esercizio del diritto di recesso, il premio pagato sarà restituito, con la esclusione delle imposte di assicurazione.



## Quando comincia la copertura e quando finisce?

<b>Durata</b>	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel documento informativo precontrattuale (DIP Danni).
<b>Sospensione</b>	Non è possibile sospendere l'assicurazione.



## Come posso disdire la polizza?

<b>Ripensamento dopo la stipulazione</b>	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel documento informativo precontrattuale (DIP Danni).
<b>Risoluzione</b>	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel documento informativo precontrattuale (DIP Danni).



## A chi è rivolto questo prodotto?

L'assicurazione è rivolta ai residenti in Italia (esclusi i residenti di Città del Vaticano o Repubblica di San Marino), di età pari o superiore a 18 anni che desiderano proteggere il loro prodotto acquistati nuovi su Amazon.it contro i guasti a partire dai 24 mesi successivi alla consegna del prodotto.



## Quali costi devo sostenere?

Gli oneri fiscali del contratto di assicurazione sono a carico dell'assicurato. Al momento della conclusione del contratto, tali oneri sono indicati nella misura del 22,25% del premio lordo.

Remunerazione massima riconosciuta all'Intermediario: il 45,00% del premio al netto delle tasse assicurative; ad esempio, su un premio di Euro 100,00-, la remunerazione massima dell'intermediario è pari ad Euro 45,00.

## COME POSSO PRESENTARE I RECLAMI E RISOLVERE LE CONTROVERSIE?

<b>All'impresa assicuratrice</b>	Qualunque reclamo inerente il presente contratto di assicurazione e la gestione di un sinistro deve essere presentato per iscritto all'assicuratore al seguente indirizzo: London General Insurance Company Ltd. – Amazon Protect - Piazzale Luigi Cadorna 4, 20123 Milano (MI) o per email all'indirizzo: reclami@amazonprotect.it oppure contattando il numero: 840 320 410* dall'Italia oppure il numero +39 02 777 31490 dall'estero.
<b>All'IVASS</b>	In caso di esito insoddisfacente o risposta tardiva, è possibile rivolgersi all'IVASS, Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma, fax 06.42133206, pec: ivass@pec.ivass.it. Info su: www.ivass.it I reclami possono anche essere presentati direttamente alla competente Autorità di Vigilanza del Paese di origine, scrivendo alla Financial Conduct Authority, 12 Endeavour Square, London E20 1JN, United Kingdom.

### PRIMA DI RICORRERE ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA è possibile, avvalersi di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, quali:

<b>Mediazione</b>	Interpellando un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito <a href="http://www.giustizia.it">www.giustizia.it</a> . (Legge 9/8/2013, n. 98).
<b>Negoziazione assistita</b>	Tramite richiesta del proprio avvocato all'Impresa.
<b>Altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie</b>	Per la risoluzione delle liti transfrontaliere il reclamo può essere presentato direttamente al sistema estero competente, ossia quello del Paese in cui ha sede l'impresa di assicurazione che ha stipulato il contratto (rintracciabile accedendo al sito: <a href="http://ec.europa.eu/fin_nance/fin-net/">http://ec.europa.eu/fin_nance/fin-net/</a> ) o all'IVASS, che provvede lei stessa all'inoltro a detto sistema, dandone notizia al reclamante. Per il Regno Unito è il Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, Harbour Exchange, London, E14 9SR.

**PER QUESTO CONTRATTO L'IMPRESA NON DISPONE DI UN'AREA INTERNET RISERVATA AL CONTRAENTE (c.d. HOME INSURANCE), PERTANTO DOPO LA SOTTOSCRIZIONE NON POTRAI CONSULTARE TALE AREA, NÉ UTILIZZARLA PER GESTIRE TELEMATICAMENTE IL CONTRATTO MEDESIMO.**

### GLOSSARIO

**AMAZON PROTECT:** la copertura assicurativa fornita dall'Assicuratore avente a oggetto la riparazione o la sostituzione del Prodotto ovvero la fornitura di un Buono Regalo in caso di Guasto, secondo le condizioni, i limiti e le esclusioni descritte nelle Condizioni Generali di Assicurazione.

**ASSICURATORE:** London General Insurance Company Ltd., TWENTY, Kingston Road, Staines-upon-Thames, Surrey, TW18 4LG, Regno Unito. London General Insurance Company Ltd. è autorizzata dalla Prudential Regulation Authority e regolamentata dalla Financial Conduct Authority e dalla Prudential Regulation Authority (n. 202689), ed è autorizzata a svolgere attività assicurativa in Italia in regime di libera prestazione di servizi.

**ASSICURATO:** l'utente, maggiore di età, residente nel Territorio, che ha effettuato l'acquisto di un Prodotto sul sito [www.amazon.it](http://www.amazon.it), in abbinamento ad Amazon Protect.

**BUONO REGALO:** il Buono Regalo di Amazon.it o altro titolo di legittimazione del valore corrispondente a quello del Prodotto Sostitutivo, come rilevato alla data di denuncia del Sinistro, da utilizzare sul sito [www.amazon.it](http://www.amazon.it). Se il Prodotto Sostitutivo non fosse disponibile sul sito [www.amazon.it](http://www.amazon.it) a tale data, il valore del Buono sarà pari al Valore del Prodotto decurtato del 10% per ogni anno decorso dalla data di acquisto del Prodotto.

In nessun caso il valore del Buono potrà essere superiore al Valore del Prodotto.

Ai fini di fornire una migliore comprensione della determinazione del Buono Regalo nel caso di indisponibilità di un Prodotto Sostitutivo, si veda l'esempio di seguito riportato:

**Scenario A:**

Valore del Prodotto= 100 €

Data di acquisto del Prodotto: 31.07.2016

Data di denuncia del Sinistro: dall'01.08.2018 fino al 31.07.2019 Valore del Buono= 100 – 30%= 70 €

**Scenario B:**

Valore del Prodotto= 100 €

Data di acquisto del Prodotto: 31.07.2016

Data di denuncia del Sinistro: dall'01.08.2019 fino al 31.07.2020 Valore del Buono= 100 – 40%= 60 €

**Scenario C:**

Valore del Prodotto= 100 €

Data di acquisto del Prodotto: 31.07.2016

Data di denuncia del Sinistro: dall'01.08.2020 fino al 31.07.2021 Valore del Buono= 100 – 50%= 50 €

**GUASTO:** il malfunzionamento del Prodotto causato da un guasto alle componenti elettriche, elettroniche o elettromeccaniche del Prodotto, che non sia stato provocato da forze esterne o dalla ordinaria usura del Prodotto stesso.

**INDENNIZZO:**

- Il costo della riparazione del Prodotto, di cui si fa carico l'Assicuratore, in caso di Guasto, qualora il Valore del Prodotto sia pari o superiore a 150 €; o
- Se la riparazione è antieconomica o se il Valore del Prodotto è inferiore a 150 €, a scelta dell'Assicurato, il Prodotto Sostitutivo, se disponibile sul sito [www.amazon.it](http://www.amazon.it), ovvero il Buono Regalo; o, se il Prodotto Sostitutivo non è disponibile;
- Il Buono Regalo.

**PRODOTTO:** il prodotto nuovo, offerto in vendita sul sito [www.amazon.it](http://www.amazon.it), per il quale la copertura Amazon Protect sia disponibile, acquistato dall'Assicurato in abbinamento ad Amazon Protect, per uso personale. Il termine "Prodotto" è utilizzato con riferimento anche al prodotto fornito dal venditore, in sostituzione del prodotto inizialmente acquistato, nell'ambito della garanzia legale ovvero della garanzia del produttore, se fornita.

**PRODOTTO SOSTITUTIVO:** il prodotto, nuovo, della stessa marca del Prodotto o di marca diversa, avente funzionalità e specifiche tecniche almeno equivalenti a quelle del Prodotto, che sia in vendita sul sito [www.amazon.it](http://www.amazon.it) a un prezzo non superiore a quello del Valore del Prodotto, lo stesso giorno in cui l'Assicurato formula una denuncia di Sinistro. Il Prodotto Sostitutivo sarà nuovo e assistito dalla garanzia del venditore e, se prevista, dalla garanzia del produttore.

**SINISTRO:** il verificarsi del Guasto oggetto della copertura Amazon Protect.

**TERRITORIO:** il territorio della Repubblica Italiana. Sono quindi escluse la Città del Vaticano e la Repubblica di San Marino.

**VALORE DEL PRODOTTO:** il prezzo di acquisto, IVA inclusa, che l'Assicurato ha pagato per acquistare il Prodotto, escluse le spese di spedizione.

**VALORE DEL PRODOTTO SOSTITUTIVO:** il prezzo di acquisto, comprensivo di IVA, del Prodotto Sostitutivo alla data di denuncia del Sinistro, come offerto in vendita sul sito [www.amazon.it](http://www.amazon.it) a tale data, escluse le spese di spedizione. Nel caso in cui il Prodotto Sostitutivo fosse offerto in vendita sul sito [www.amazon.it](http://www.amazon.it) da una pluralità di venditori, il Valore del Prodotto Sostitutivo sarà pari alla media dei prezzi di acquisto, comprensivi di IVA, di tali Prodotti Sostitutivi. In nessun caso il Valore del Prodotto Sostitutivo potrà superare il Valore del Prodotto.



## 1. Modalità di adesione



Il contratto di assicurazione Amazon Protect si considera concluso, facoltativamente, mediante tecnica di comunicazione a distanza, nel momento in cui l'Assicurato, che ha già preso visione del Set Informativo messogli a disposizione durante il procedimento di acquisto on-line, ha ricevuto il certificato di assicurazione e copia del Fascicolo Informativo via email.

L'Assicuratore richiederà all'Assicurato di sottoscrivere e ritrasmettergli il certificato di assicurazione. Tuttavia, l'Assicuratore assumerà gli obblighi derivanti dal contratto di assicurazione, nei confronti dell'Assicurato, a partire dalla data di decorrenza indicata nel certificato di assicurazione, indipendentemente dalla ritrasmissione del certificato stesso da parte dell'Assicurato.

L'Assicurato ha il diritto di scegliere di ricevere e di trasmettere la documentazione contrattuale e le comunicazioni in corso di contratto anche su supporto durevole o in formato cartaceo.

L'Assicurato deve conservare il certificato di assicurazione unitamente alla documentazione che attesta l'acquisto su [www.amazon.it](http://www.amazon.it) e il pagamento, da parte dell'Assicurato, del Prodotto e di Amazon Protect.

La copertura assicurativa è valida con riferimento a prodotti nuovi, acquistati sul sito [www.amazon.it](http://www.amazon.it) per i quali Amazon Protect è disponibile, e deve essere acquistata contemporaneamente al Prodotto ovvero anche separatamente purché lo stesso giorno di acquisto del Prodotto.

## 2. Oggetto della copertura assicurativa



La copertura assicurativa opera con riferimento al verificarsi di un Guasto. A decorrere dalla data di scadenza della garanzia legale di 24 mesi a carico del venditore del Prodotto e per tutto il periodo di efficacia della copertura, come riportata nel certificato di assicurazione, in caso di Guasto del Prodotto che ne impedisca il corretto funzionamento, l'Assicuratore provvederà a riparare o a sostituire il Prodotto come segue:

1. se il Valore del Prodotto è uguale o superiore a 150 €, il Prodotto verrà riparato, e la copertura proseguirà per la durata prevista. In alcuni casi, è possibile che il Prodotto venga sostituito con un Prodotto Sostitutivo anche se, in questo caso, l'Assicuratore considererà l'intervento come una riparazione. Pertanto, la copertura proseguirà senza che ciò comporti la cessazione anticipata del contratto descritta all'art. 7, punto (ii) che segue; oppure
2. se la riparazione fosse eccessivamente onerosa oppure nel caso in cui il Valore del Prodotto fosse inferiore a 150 euro, l'Assicurato potrà, a sua scelta, chiedere:
  - (a) la sostituzione del Prodotto con un Prodotto Sostitutivo, se disponibile sul sito [www.amazon.it](http://www.amazon.it) nel giorno in cui viene inviata la denuncia di Sinistro; oppure
  - (b) un Buono Regalo del Valore del Prodotto Sostitutivo, come individuato al punto (a) che precede. Se il Prodotto Sostitutivo non è disponibile, a tale data, il valore del Buono Regalo sarà pari al Valore del Prodotto decurtato del 10% per ogni anno decorso dalla data di acquisto del Prodotto\*.

Il Buono Regalo potrà essere utilizzato secondo quanto previsto nelle "Condizioni generali di utilizzo dei Buoni Regalo Amazon.it" disponibili su [www.amazon.it](http://www.amazon.it). In nessun caso il valore del Buono Regalo potrà essere superiore al Valore del Prodotto.

**Si segnala che Amazon Protect è una garanzia facoltativa che si aggiunge alla garanzia convenzionale del produttore, se fornita, e che non pregiudica in alcun modo i diritti riconosciuti in base alla stessa; nel caso in cui la garanzia convenzionale del produttore abbia una durata superiore ai 24 mesi, Amazon Protect potrebbe concorrere con tale garanzia e, quindi, fornire all'Assicurato rimedi a cui lo stesso potrebbe avere diritto gratuitamente in base alla garanzia del produttore.**

**Si raccomanda di verificare la durata e i termini della garanzia convenzionale del produttore che assista eventualmente il Prodotto.**

Si precisa, inoltre, che:

- l'ottenimento, da parte dell'Assicurato, di uno dei rimedi previsti al punto 2 (a) o 2 (b) che precede comporterà la cessazione anticipata di Amazon Protect;
- per prodotti di grandi dimensioni (es. elettrodomestici da cucina o televisori di grandi dimensioni), se l'Assicurato sceglie il rimedio di cui al punto 2 (a), contestualmente alla consegna del Prodotto Sostitutivo l'Assicurato potrà consegnare, per lo smaltimento, il Prodotto; nel caso in cui, invece, l'Assicurato scelga o, in mancanza di un Prodotto Sostitutivo, ottenga il Buono Regalo, la responsabilità per lo smaltimento del Prodotto resterà in capo all'Assicurato.

\*Per una esemplificazione della determinazione del valore del Buono Regalo in caso di indisponibilità del Prodotto Sostitutivo si veda la definizione di "Buono Regalo" riportata nel Glossario.



### 3. Esclusioni e limitazioni



Sono esclusi dalla copertura “Guasti”:

<b>Danni intenzionali o dolosi al Prodotto</b>	Sinistri dovuti a fatto e/o comportamento determinato da colpa grave o dolo dell'Assicurato.
<b>Materiali di consumo o componenti che possono essere sostituite dall'Assicurato</b>	Guasti o danni a materiali di consumo e/o componenti del Prodotto che possono essere sostituiti dall'Assicurato (es. fusibili, lampadine, filtri, batterie).
<b>Danni estetici</b>	Danni estetici al Prodotto quali, a mero titolo esemplificativo, graffi, ammaccature e abrasioni, che non influiscono sulla funzionalità e utilizzabilità del Prodotto.
<b>Virus</b>	Guasti o danni causati da virus o malware.
<b>Software</b>	Guasti o danni conseguenti a difetti o aggiornamenti del software.
<b>Richiamo da parte del produttore</b>	Guasti o malfunzionamenti relativi a procedure di richiamo avviate dal produttore del Prodotto.
<b>Utilizzo non corretto del Prodotto</b>	Guasti o danni causati dal mancato rispetto delle istruzioni per l'uso e di manutenzione indicate dal venditore o dal produttore.
<b>Utilizzo del Prodotto diverso dall'uso</b>	Guasti o danni causati da un uso commerciale del Prodotto.
<b>Acquirenti non residenti nel territorio della Repubblica Italiana</b>	Guasti o danni relativi a un Prodotto acquistato da persona non residente nel territorio della Repubblica Italiana.
<b>Danni accidentali</b>	Guasti o danni determinati da fattori esterni e/o accidentali quali, a titolo esemplificativo, cadute, versamento di liquidi o immersione e da eventi atmosferici quali piogge o raffiche di vento.

La copertura Guasti, inoltre, non opera:

<b>Contenuti del Prodotto</b>	Con riferimento ai contenuti del Prodotto, quali, a mero titolo esemplificativo, fotografie, software, download, app, musica o qualsiasi altro contenuto del Prodotto stesso.
<b>Accessori non inclusi nel Prodotto</b>	Con riferimento agli accessori non inclusi nel Prodotto.
<b>Modifiche o riparazioni non autorizzate</b>	Nel caso in cui il Prodotto sia stato modificato o riparato da soggetti diversi dal produttore o da un riparatore autorizzato dal produttore o dall'Assicuratore.
<b>Danni o costi ulteriori</b>	Con riferimento a costi ulteriori rispetto ai rimedi previsti all'art. 2, quali, a titolo esemplificativo, i costi derivanti dal mancato utilizzo del Prodotto o derivanti dal tempo eventualmente sottratto all'attività lavorativa.
<b>Maggiore età</b>	Nel caso in cui l'Assicurato non sia maggiore di età.
<b>Mancata prova dell'acquisto del Prodotto</b>	Nel caso in cui l'Assicurato non sia in grado di fornire copia della documentazione relativa all'acquisto del Prodotto (ovvero i dati relativi al Prodotto Sostitutivo, di cui al punto 1 dell'art. 2 che precede) che ne documenti la proprietà. Sul sito <a href="http://www.amazon.it">www.amazon.it</a> , nella sezione “Il mio account” è possibile risalire alla cronologia degli ordini con la documentazione relativa all'acquisto on-line.

### 4. Cosa fare in caso di Sinistro



Prima di presentare una richiesta di Sinistro l'Assicurato dovrà verificare l'alimentazione elettrica, verificare se ci sono cause visibili del malfunzionamento e consultare la sezione relativa alla risoluzione dei problemi nel manuale del produttore.

Ai fini dell'istruzione del Sinistro è possibile inviare una email all'indirizzo [indennizzi@amazonprotect.it](mailto:indennizzi@amazonprotect.it), oppure contattare telefonicamente il numero 840 320 410\* dall'Italia oppure il numero +39 02 777 31490 dall'estero, dalle ore 8:30 alle ore 21:00, dal lunedì al venerdì e, il sabato e la domenica, dalle 10:00 alle 19:00, oppure inviare una richiesta per posta al seguente indirizzo: Amazon Protect – Piazzale Luigi Cadorna, 4 20123 Milano (MI).

Una volta ricevuta la denuncia del Sinistro, il centro di assistenza tecnica autorizzato dall'Assicuratore cercherà di risolvere il problema telefonicamente. Nel caso in cui ciò non fosse possibile, verrà predisposto l'esame del Prodotto.

Per prodotti di piccole dimensioni, verrà inviato un corriere a prelevare il Prodotto ovvero verrà fornita una busta prepagata per l'invio del Prodotto al riparatore autorizzato.

Per prodotti di grandi dimensioni sarà inviato un tecnico presso il domicilio dell'Assicurato.

\*Costo chiamata da telefono fisso scatto alla risposta 0,10 € e costo chiamata da telefono mobile scatto alla risposta 0,12 € + costo al minuto di 1,50 €. I costi potrebbero variare in funzione dell'operatore.

## **I Prodotti sostituiti dall'Assicuratore non verranno restituiti all'Assicurato.**

La copertura assicurativa opera con le modalità sopra descritte con riferimento a Guasti che si verifichino nel Territorio. Se il Prodotto subisce un Guasto mentre l'Assicurato si trova fuori dal Territorio, per poter beneficiare della copertura assicurativa, l'Assicurato dovrà richiedere l'autorizzazione alla riparazione, da parte di un riparatore autorizzato, utilizzando i recapiti sopra forniti. Al momento del contatto verrà convenuto l'importo massimo del costo della riparazione che l'Assicuratore rimborserà all'Assicurato, solo previa esibizione della relativa fattura o altra conferma di pagamento. In alternativa, l'Assicurato potrà aspettare di ritornare al proprio domicilio, seguendo la procedura sopra descritta.

L'Assicuratore si impegna a liquidare l'Indennizzo, ossia a effettuare la riparazione del Prodotto Assicurato ovvero a fornire un Prodotto Sostitutivo o un Buono Regalo, secondo quanto previsto all'art. 2 tempestivamente, entro il termine di 30 giorni a partire dalla data in cui sarà in possesso di tutti gli elementi necessari per accertare il Sinistro.

## **5. Diritto di recesso**



**L'Assicurato ha diritto di esercitare il diritto di recesso dal contratto di assicurazione entro 24 mesi dalla data di acquisto di Amazon Protect. In tale ipotesi, il premio pagato verrà rimborsato per intero, senza alcun costo.**

**Decorso il periodo sopra indicato, l'Assicurato potrà recedere dal contratto di assicurazione e chiedere la cessazione dell'efficacia delle coperture in qualsiasi momento. In tale ipotesi, il rimborso del premio sarà calcolato in misura proporzionale ai giorni compresi nel periodo di copertura non goduti.**

La decisione di esercitare il diritto di recesso dovrà essere comunicata per iscritto e inviata, per email, all'indirizzo [cancellation@amazonprotect.it](mailto:cancellation@amazonprotect.it) o a mezzo del servizio postale, all'indirizzo riportato all'art. 4.

**Nel caso di esercizio del diritto di recesso in relazione al Prodotto, il contratto di acquisto di Amazon Protect si intenderà risolto di diritto, senza alcuna penalità, ai sensi dell'art. 58 del Codice del Consumo, con conseguente diritto al rimborso del premio. L'Assicurato è invitato a comunicare all'Assicuratore l'avvenuto recesso dal contratto di acquisto del Prodotto all'indirizzo [cancellation@amazonprotect.it](mailto:cancellation@amazonprotect.it) al fine di facilitare e accelerare la procedura di rimborso del premio.**

**Qualora l'ordine del Prodotto venga cancellato prima di essere spedito all'Assicurato e l'ordine sia già stato associato ad una Polizza, l'Assicurato ha il diritto all'annullamento automatico della stessa e al rimborso totale senza alcun costo. In caso di mancato rimborso, e contestuale conferma via e-mail, richiederemo il rimborso totale e ti invieremo un'e-mail di conferma. In caso di omesso rimborso, L'Assicurato è invitato a comunicare caso all'Assicuratore la cancellazione dell'ordine di acquisto del Prodotto all'indirizzo [cancellation@amazonprotect.it](mailto:cancellation@amazonprotect.it) al fine di facilitare e accelerare la procedura di rimborso.**

## **6. Premio**



Il premio assicurativo, che dipende dal Valore del Prodotto, comprensivo delle relative imposte, è addebitato all'Assicurato al momento dell'acquisto di Amazon Protect o entro le 24 ore successive.

L'importo del premio è indicato nel certificato di assicurazione, oltre che durante il procedimento di acquisto e nella conferma d'ordine.

## **7. Durata e cessazione della copertura Amazon Protect**



**La copertura Guasti avrà decorrenza dalla data di scadenza della garanzia legale di conformità di 24 mesi a carico del venditore del Prodotto e assicurerà il Prodotto per tutto il periodo di efficacia della copertura, fino alla sua scadenza, come riportata nel certificato di assicurazione e cesserà al verificarsi di una delle seguenti condizioni:**

- i. Il raggiungimento della data di scadenza, riportata nel certificato di assicurazione;**
- ii. Il riconoscimento dell'Indennizzo per Guasto che comporti la consegna di un Prodotto Sostitutivo o di un Buono Regalo, come previsto al punto 2 (a) e (b) dell'art. 2;**
- iii. Nel caso di esercizio del diritto di recesso, ai sensi dell'art. 5;**
- iv. In caso di guerra od atti di ostilità da parte di paesi stranieri nel Territorio ma, in tale caso, l'Assicurato avrà diritto al rimborso del premio calcolato in misura proporzionale ai giorni compresi nel periodo di copertura non goduti, come indicato all'art. 5.**

Se il prodotto Assicurato deve essere regalato o successivamente ceduto a terzi, affinché la copertura Amazon Protect prosegua correttamente, l'Assicurato dovrà inviare una comunicazione scritta, per email, all'indirizzo [informazioni@amazonprotect.it](mailto:informazioni@amazonprotect.it) o a mezzo del servizio postale all'indirizzo riportato all'art. 4. L'Assicurato dovrà consegnare al nuovo proprietario copia della documentazione dell'acquisto del Prodotto (ovvero del Prodotto Sostitutivo fornito ai sensi del punto (1) dell'art. 2 che precede) e di Amazon Protect affinché il terzo possa, successivamente, presentare una richiesta di Indennizzo.

Inoltre, nel caso in cui il Prodotto Assicurato venga sostituito dal venditore nell'ambito dell'esercizio della garanzia legale di conformità ovvero, dal produttore, nell'ambito della garanzia convenzionale dallo stesso eventualmente fornita, l'Assicurato è tenuto a comunicare i dati del prodotto sostituito (marca, modello, numero di serie), che sarà qualificato come Prodotto previa comunicazione scritta all'Assicuratore all'indirizzo email [informazioni@amazonprotect.it](mailto:informazioni@amazonprotect.it) o a mezzo del servizio postale all'indirizzo riportato all'art. 4.

## 8. Altre disposizioni



### **False dichiarazioni**

Come indicato negli articoli 1892 e 1893 del Codice Civile italiano, 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 medesime condizioni se avesse conosciuto il vero stato delle cose, sono causa di annullamento del contratto di assicurazione quando l'assicurato ha agito con dolo o colpa grave. 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 può recedervi mediante dichiarazione da inoltrare all'Assicurato nei tre mesi dal giorno in cui ha conosciuto l'inesattezza della dichiarazione o la reticenza.

### **Prescrizione**

Tutte le azioni derivanti dal contratto di assicurazione relativo ad Amazon Protect si prescrivono in due anni a partire dall'evento che le ha originate.

### **Comunicazioni e aggiornamento dei dati**

Per informazioni di carattere generale oppure per comunicare la variazione dei dati dell'Assicurato è possibile scrivere una email all'indirizzo [informazioni@amazonprotect.it](mailto:informazioni@amazonprotect.it), oppure contattare telefonicamente il numero 840 320 410\* dall'Italia oppure il numero +39 02 777 31490 dall'estero.

### **Formati speciali del Set Informativo**

Le Condizioni Generali di Assicurazione e tutto il materiale informativo sono disponibili anche in formato audio e in braille. È possibile farne richiesta ai recapiti sopra riportati.

### **Programma di risarcimento per i servizi finanziari (Financial Services Compensation Scheme "FSCS")**

L'Assicuratore rientra nel programma FSCS. Qualora l'Assicuratore non fosse in grado di far fronte ai propri impegni finanziari, l'Assicurato può fare ricorso al programma FSCS per l'indennizzo. Per ulteriori informazioni sulle disposizioni del programma, si prega di contattare il FSCS al numero 800 678 1100, o al numero +4420 7741 4100.

## 9. Legge applicabile e foro competente



Il contratto di assicurazione relativo ad Amazon Protect è regolato dalla legge italiana. Per qualsiasi controversia derivante dall'esecuzione o dall'interpretazione del presente contratto sarà competente il Foro nel quale l'Assicurato risiede o ha eletto domicilio, ovvero, a libera scelta del solo Assicurato, il Foro di Milano.

## 10. Reclami



Se l'assicurato ritiene che l'Assicuratore o Amazon Services Europe S.à r.l. non è stato all'altezza delle sue aspettative in alcun modo in relazione al contratto di assicurazione, l'assicurato può inviare una email a [reclami@amazonprotect.it](mailto:reclami@amazonprotect.it). Qualunque reclamo inerente il presente contratto di assicurazione e la gestione di un Sinistro deve essere presentato per iscritto all'Assicuratore al seguente indirizzo: London General Insurance Company Ltd. – Amazon Protect – Piazzale Luigi Cadorna, 4 20123 Milano (MI) o per email all'indirizzo: [reclami@amazonprotect.it](mailto:reclami@amazonprotect.it) oppure contattando il numero: 840 320 410\* dall'Italia oppure il numero +39 02 777 31490 dall'estero.

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

Qualora il reclamante non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza del riscontro nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrà rivolgersi all'IVASS - Servizio Tutela degli Utenti, Via del Quirinale 21, 00187 Roma.

Il reclamante potrà avvalersi del modello di reclamo disponibile su sito dell'IVASS [www.ivass.it](http://www.ivass.it). Il reclamo dovrà essere inviato all'IVASS per iscritto all'indirizzo sopra indicato e dovrà contenere copia del reclamo già inoltrato all'Assicuratore e il relativo riscontro. 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.

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare il reclamo:

- direttamente al sistema estero competente, ossia quello del Paese in cui ha sede l'Assicuratore che ha stipulato il contratto (rintracciabile accedendo al sito: <http://www.ec.europa.eu/in-net>). Per il Regno Unito si tratta del Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, Harbour Exchange Square, London E14 9SR (8000234567 o +443001239123, sito internet [www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk)), o
- all'IVASS, che provvede direttamente all'inoltro a detto sistema, dandone notizia al reclamante.

**Si ricorda che permane la competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere ai sistemi conciliativi esistenti. In particolare, si informa che, ai sensi dell'art. 5 del D.Lgs. 4 marzo 2010, n. 28, così come modificato dall'art. 84, comma 1, del D.L. 21 giugno 2013, n. 69, in caso di controversia inerente a o derivante dal contratto di assicurazione, la parte che intenda promuovere una causa dovrà previamente esperire il procedimento di mediazione obbligatorio, deferendo la controversia a uno degli Organismi di mediazione abilitati che abbia sede nel luogo del giudice territorialmente competente per la controversia.**

Inoltre, ai sensi dell'art. 141-sexies, comma 3 del Codice del Consumo, l'Assicuratore informa che, nel caso in cui l'Assicurato abbia presentato un reclamo direttamente all'Assicuratore, a seguito del quale non sia stato tuttavia possibile risolvere la controversia così insorta, l'Assicuratore fornirà all'Assicurato le informazioni in merito all'organismo o agli organismi di Alternative Dispute Resolution per la risoluzione extragiudiziale delle controversie relative ad obbligazioni derivanti da un contratto concluso

\*Costo chiamata da telefono fisso scatto alla risposta 0,10 € e costo chiamata da telefono mobile scatto alla risposta 0,12 € + costo al minuto di 1,50 €. I costi potrebbero variare in funzione dell'operatore.

in base alle presenti Condizioni Generali di Assicurazione (cc.dd. organismi ADR, come indicati agli artt. 141-bis e ss. Codice del Consumo), precisando se intenda avvalersi o meno di tali organismi per risolvere la controversia stessa. Si informa, inoltre, che la Commissione Europea fornisce una piattaforma per la risoluzione on-line delle controversie dei consumatori (c.d. piattaforma ODR). La piattaforma ODR è accessibile tramite seguente indirizzo <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>; attraverso la piattaforma ODR il consumatore potrà consultare l'elenco degli organismi ADR, trovare il link al sito di ciascuno di essi e avviare una procedura di risoluzione on-line della controversia in cui sia coinvolto.

## 11. Tutela dei dati



London General Insurance Company Limited (Assicuratore) e TWG Services Limited (Amministratore), a cui “noi”/“nostro” faranno riferimento nella presente informativa sulla privacy e che possono essere contattate via e-mail all'indirizzo: [informazioni@amazonprotect.it](mailto:informazioni@amazonprotect.it) o scrivendo ad Amazon Protect, Piazzale Luigi Cadorna, 4 20123 Milano (MI), sono i titolari del trattamento dei dati personali che fornisci dei quali si impegnano a garantire la privacy e la sicurezza. Le informazioni che ti vengono richieste sono in genere nome, informazioni di contatto quali indirizzo, numero di telefono ed e-mail. In caso di mancata comunicazione dei dati personali, potremmo non essere in grado di fornirti i servizi previsti dalla polizza.

Oltre ad essere utilizzate per la gestione del tuo Piano, potrebbe essere necessario trasmettere in via confidenziale le tue informazioni personali ai fornitori di prodotti o servizi (tra cui riparatori) da te o da noi assunti per l'acquisto o l'esecuzione della polizza. I tuoi dati vengono trattati per la finalità di adempiere all'esecuzione delle misure precontrattuali, per l'esecuzione del contratto e per l'adempimento di obblighi legali gravanti sui titolari secondo quanto disposto dall'articolo 6, comma 1 (b) e (c) del Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR).

Potremmo fornirti via posta, e-mail, messaggio o telefono informazioni di carattere amministrativo, per esempio quelle riguardanti scadenze/rinnovi. I tuoi dati personali saranno trasferiti fuori dall'UE negli USA per la gestione della polizza. La trasmissione dei dati è tutelata dalla Decisione 2010/87/UE della Commissione del 5 febbraio 2010 riguardante le clausole contrattuali tipo per il trasferimento dei dati personali ai responsabili del loro trattamento con sede in paesi terzi ai sensi della Direttiva 95/46/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio valide ai sensi dell'art. 46, 5 comma, GDPR. Il Titolare assicura sin d'ora che il trasferimento dei dati verso paesi terzi avverrà in conformità alle emanande disposizioni di cui all'art. 45 GDPR. I tuoi dati verranno sempre protetti e trattati con riservatezza in base ai principi stabiliti dalla legge europea sulla protezione dei dati. Verranno inoltre conservati per il tempo strettamente necessario e comunque per non oltre dieci anni dalla fine del rapporto contrattuale o dalla data di atti interruttivi della prescrizione ordinaria dei diritti connessi dopodiché saranno distrutti se non sono più utili agli scopi legali per i quali erano stati richiesti.

Hai diritto di esercitare i seguenti diritti: chiedere l'accesso ai tuoi dati personali (ovvero il diritto di ottenere da noi la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati che la riguardano e, in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali, ottenendone copia, ed alle informazioni di cui all'art. 15 del Regolamento), la rettifica (ovvero il diritto di ottenere la rettifica dei dati inesatti che la riguardano o l'integrazione dei dati incompleti) o la cancellazione degli stessi (ovvero il diritto di ottenere la cancellazione dei dati che la riguardano, se sussiste uno dei motivi indicati dall'art. 17 del Regolamento) o la limitazione del trattamento che la riguarda (ovvero il diritto di ottenere, nei casi indicati dall'art. 18 del Regolamento, il contrassegno dei dati conservati con l'obiettivo di limitarne il trattamento in futuro), oltre al diritto alla portabilità dei dati (ovvero il diritto, nei casi indicati dall'art. 20 del Regolamento, di ricevere da noi, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati che la riguardano, nonché di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti). Hai diritto di revocare il tuo consenso al trattamento ove richiesto e reso alla titolare Per ottenere una copia dei dati personali in nostro possesso, per ulteriori informazioni sui tuoi diritti e su come esercitarli rivolgiti all'incaricato della protezione dei dati o visita il nostro sito per maggiori dettagli. Puoi contattare il nostro incaricato della protezione dei dati tramite il Servizio Clienti.

Hai diritto a presentare un reclamo per questioni riguardanti la protezione dei tuoi dati personali in qualunque momento all'autorità di controllo dello Stato UE in cui risiedi, che, per utenti e assicurati in Italia, è Il Garante per la Protezione dei Dati Personali ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)).

## 12. Chi fornisce l'assicurazione Amazon Protect?



L'assicurazione è sottoscritta dalla London General Insurance Company, che fa parte di Assurant, Inc. LGI è una compagnia di assicurazioni classificata A (eccellente) dall'agenzia di rating A.M. Best, ed è una private company limited by shares (società per azioni a responsabilità limitata) costituita in Inghilterra. La società, registrata con il numero 1865673 e avente sede legale presso TWENTY Kingston Road, Staines-upon-Thames, Surrey TW18 4LG, è autorizzata dalla Prudential Regulation Authority e regolamentata dalla Financial Conduct Authority e dalla Prudential Regulation Authority FRN 202689. Amazon Services Europe S.à.r.l., il cui indirizzo registrato è 38 Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg, è autorizzata e regolamentata dal Commissariat aux Assurances in Lussemburgo e agisce come agenzia di assicurazioni della filiale della LGI in Lussemburgo. È possibile verificarne la registrazione sul sito del Commissariat aux Assurances [www.commassu.lu](http://www.commassu.lu). London General Insurance Company Limited e Amazon Services Europe S.à r.l. forniscono esclusivamente informazioni e non danno alcun consiglio personalizzato o consulenza riguardanti l'assicurazione Amazon Protect.

## 13. Modifiche dell'Assicuratore



La presente copertura è fornita ai sensi degli accordi tra Amazon Services Europe S.à r.l. (“ASE”) e l'Assicuratore. In determinate circostanze, ASE può decidere di sostituire l'assicuratore. L'Assicurato dichiara di acconsentire a che ASE, in qualsiasi momento, cambi l'assicuratore concordando una polizza con contenuto e diritti equivalenti. L'Assicurato autorizza ASE a stipulare qualsiasi summenzionata polizza equivalente per proprio conto. In tale eventualità, l'Assicurato ne riceverà prima una notifica e, qualora non volesse acconsentire al cambio, avrà la possibilità di annullare la polizza senza incorrere in alcun costo.