

sara divisione ala

Assicuratrice ufficiale
dell'Automobile Club d'Italia



**CONTRATTO DI ASSICURAZIONE PER GLI EVENTI CONNESSI
ALL'ASSISTENZA AL VEICOLO**

AUTOMOTIVE

Set Informativo

Modello: SINFATM Edizione: 01/2019

sara assicurazioni spa

Sede legale: Via Po 20, 00198 Roma T +39 06 8475.1 +39 06 8475223 PEC sarassicurazioni@sara.telecomopst.it info@sara.it

sara divisione ala: Sede operativa: Via della Chiusa 15, 20123 Milano T +39 02 582.801 F +39 02 69005732

Cap. Soc. € 54.675.000 (i.v.) N. Reg. Imp. Roma e CF 00408780583 REA Roma n. 117033 P. IVA 00885091009 Iscr. Albo imprese ass. n. 1.00018

Capogruppo del Gruppo assicurativo Sara, Iscr. Albo gruppi ass. n. 001 Impresa autorizzata all'esercizio delle assicurazioni con DMICA 26.8.1925 (G.U. del 31.8.1925 n. 201) La società è soggetta al controllo IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni)

Polizza di Assicurazione per Eventi connessi all'assistenza al veicolo e alla persona



DIP - Documento informativo precontrattuale dei contratti di assicurazione danni

Compagnia: Sara Assicurazioni S.p.A. Prodotto: TELEPASS PREMIUM TRUCK

Le informazioni precontrattuali e contrattuali complete relative al prodotto sono fornite in altri documenti

Che tipo di assicurazione è?

Questa polizza assicura chi è titolare di un Contratto relativo al Programma Telepass con Viacard, correlato al Programma «Opzione Premium Truck» di Telepass S.p.A.



Che cosa è assicurato?

✓ La Società fornisce all'Assicurato al seguito del verificarsi di un Sinistro, le prestazioni di Assistenza di seguito specificate:

- Soccorso Stradale
- Recupero del Veicolo fuori dalla sede stradale
- Auto in sostituzione
- Invio pezzi di ricambio
- Trasporto passeggeri a seguito di soccorso stradale
- Anticipo di denaro
- Rientro dei passeggeri o proseguimento del viaggio
- Spese d'albergo
- Anticipo spese legali
- Protezione giuridica all'estero



Che cosa non è assicurato?

- * L'Assicurazione non è operante per:
 - atti di guerra, insurrezioni, tumulti popolari, scioperi, sommosse, occupazioni militari, invasioni, atti dolosi compresi quelli di terrorismo o sabotaggio;
 - eruzioni vulcaniche, terremoti, trombe d'aria, uragani, alluvioni, inondazioni, nonché calamità naturali dichiarate tali dalle competenti Autorità;
 - sviluppo, comunque insorto, controllato o meno, di energia nucleare o di radioattività;
 - abuso di alcolici, psicofarmaci, nonché uso non terapeutico di stupefacenti e allucinogeni;
 - atti dolosi (compreso il suicidio o tentato suicidio) dell'Assicurato.

Valgono inoltre le specifiche esclusioni eventualmente previste nelle condizioni particolari che regolano le singole garanzie.



Ci sono limiti di copertura?

! Esclusioni per assistenza al veicolo

Premesso che, in ogni caso, la garanzia Assistenza non sarà operante se l'intervento non sia stato preventivamente autorizzato dalla Struttura Organizzativa, resta inteso che l'Assicurazione non è operante per:

- sinistri avvenuti durante la partecipazione a gare e relative prove ed allenamenti, salvo che si tratti di gare di pura regolarità;
- sinistri provocati dall'uso improprio del Veicolo;
- causati qualora alla guida del Veicolo sia un conducente sprovvisto di patente di guida;

Non sono considerati Guasto: gli immobilizzi del veicolo determinati da richiami sistematici della Casa costruttrice, da operazioni di manutenzione periodica e non, da controlli, da montaggio di accessori, come pure dalla mancanza di manutenzione o da interventi di carrozzeria determinati da usura.

Per l'elenco completo vedi l'Allegato.



Dove vale la copertura?

L'Assicurazione è valida per i Sinistri verificatisi in Italia (incluse la Repubblica di San Marino e lo Stato della Città del Vaticano) e nei seguenti Paesi: Algeria, Andorra, Austria, Belgio, Bielorussia, Bosnia Erzegovina, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Egitto, Estonia, Federazione Russa, Finlandia, Francia (incluso il Principato di Monaco), Fyrom, Germania, Gibilterra, Grecia, Irlanda, Islanda, Israele, Kosovo Lettonia,, Libano, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Marocco, Moldavia, Montenegro, Norvegia, Olanda, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Turchia, Ucraina, Ungheria.



Che obblighi ho?

Stipula contratto - Le dichiarazioni inesatte o le reticenze del Contraente o dell'Assicurato, relative a circostanze che influiscono sulla valutazione del rischio, possono comportare la perdita totale o parziale del diritto alla prestazione nonché la stessa cessazione dell'assicurazione ai sensi degli artt. 1892, 1893 e 1894 c.c..

Corso di contratto - Il Contraente deve dare comunicazione scritta alla Società di ogni aggravamento del rischio. Gli aggravamenti del rischio non noti o non accettati dalla Società, possono comportare la perdita totale o parziale del diritto all'Indennizzo nonché la stessa cessazione dell'Assicurazione, ai sensi dell'articolo 1898 c.c.. Nel caso di diminuzione del rischio la Società è tenuta a ridurre il premio o le rate di premio successive alla comunicazione del Contraente, ai sensi dell'art. 1897 c.c..

Altre assicurazioni - Il Contraente o l'Assicurato è tenuto a comunicare l'esistenza o la successiva stipulazione di altre assicurazioni per gli stessi rischi. In caso di Sinistro, l'Assicurato deve comunque darne avviso a tutti gli assicuratori, indicando a ciascuno il nome degli altri a norma dell'art. 1910 c.c.. La mancata comunicazione, anche se colposa, comporterà il diritto della Società a negare la liquidazione del danno e della relatività indennità.



Quando e come devo pagare?

L'Assicurazione ha effetto dalle ore 24 del giorno indicato in polizza se il premio o la prima rata di premio sono stati pagati; altrimenti ha effetto dalle ore 24 del giorno del pagamento. Se l'Assicurato od il Contraente non paga i premi o le rate di premio successivi, l'assicurazione resta sospesa dalle ore 24 del 15esimo giorno dopo quello della scadenza e riprende vigore alle ore 24 del giorno del pagamento, ferme le successive scadenze ai sensi dell'articolo 1901 del Codice Civile. Il pagamento del premio va eseguito presso l'Agenzia e/o Ufficio cui è assegnata la polizza o presso la sede della Società. L'eventuale tolleranza al ritardo non comporta rinuncia alla validità ed efficacia della presente clausola, con particolare ma non esclusivo riferimento alla sospensione della garanzia assicurativa.



Quando comincia la copertura e quando finisce?

Nei confronti dei singoli Assicurati le garanzie decorrono dalle ore 24.00 del giorno di attivazione della copertura e fino alle ore 24:00 del 12° mese successivo alla data di decorrenza conseguente all'attivazione della copertura così come regolarmente comunicato dal Contraente alla Società (in caso di contestazione fa fede questa comunicazione). La copertura sarà valida purché tale data sia compresa nel periodo di validità della presente polizza.



Come posso disdire la polizza?

La presente Polizza ha la durata prevista ed indicata sul frontespizio di Polizza e alla scadenza si intenderà tacitamente rinnovata per un anno e così successivamente.

Per i casi nei quali la legge o il contratto si riferiscono al periodo di assicurazione, questo si intende stabilito nella durata di un anno.

Assicurazione VEICOLO

Documento informativo precontrattuale aggiuntivo per i prodotti assicurativi danni
(DIP aggiuntivo Danni)



Impresa: Sara Assicurazioni S.p.A.

Prodotto: AUTOMOTIVE

Data di realizzazione del DIP aggiuntivo danni: 01/01/2019, ultima versione disponibile

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.

Sara Assicurazioni S.p.A., assicuratrice ufficiale dell'Automobile Club di Italia, Capogruppo del gruppo assicurativo SARA, con sede legale in Italia in Via Po n° 20, 00198 ROMA, è autorizzata all'esercizio delle assicurazioni con DMICA del 26/8/1925 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n° 201 del 31/8/1925. Iscrizione all'Albo delle imprese assicurative n° 1.00018. Società del Gruppo ACI. Tel. +39 06 8475.1 - FAX +39 06 8475223 - Sito Internet: www.sara.it - Indirizzo email: info@sara.it - Indirizzo PEC: saraassicurazioni@sara.telecompost.it

Informazioni sulla situazione patrimoniale dell'Impresa

Le informazioni che seguono sono dati inerenti l'ultimo bilancio approvato relativo all'esercizio 2020

- Patrimonio netto: euro 708.608.620,00
- Capitale sociale : euro 54.675.000,00
- Totale delle riserve patrimoniali: euro 653.933.620,00

Le informazioni che seguono sono dati inerenti la relazione sulla solvibilità e sulla condizione finanziaria dell'impresa (SFCR) disponibile sul sito internet dell'impresa (www.sara.it)

- Requisito patrimoniale di Solvibilità: euro 283.552.756,21
- Requisito patrimoniale Minimo di Solvibilità: euro 127.598.740,29
- Fondi Propri Ammissibili: euro 852.980.870,37
- Indice di solvibilità riferito alla gestione danni: 3,01 (tale indice rappresenta il rapporto tra l'ammontare del margine di solvibilità disponibile e l'ammontare del margine di solvibilità richiesto dalla normativa vigente).

Al contratto si applica la legge italiana.



Che cosa è assicurato ?

Assistenza al veicolo

Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP

L'assicurazione si intende prestata alle condizioni previste in polizza; l'ampiezza dell'impegno dell'impresa è rapportato ai massimali e alle somme assicurate concordate con il Contraente.

Quali opzioni/personalizzazioni è possibile attivare ?

OPZIONI CON RIDUZIONE DEL PREMIO

Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP

OPZIONI CON PAGAMENTO DI UN PREMIO AGGIUNTIVO

Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP



Che cosa non è assicurato ?

Rischi esclusi

Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP



Ci sono limiti di copertura ?

Assistenza al veicolo

MASSIMALI, FRANCHIGIE E SCOPERTI

SOCCORSO STRADALE

In caso di Guasto, Incidente, Incendio o Furto del Veicolo, purché questo si trovi su strade aperte al traffico raggiungibili dal carro di soccorso, la Struttura Organizzativa invia sul posto indicato dal Cliente un mezzo di soccorso, alle condizioni che seguono. Il mezzo di soccorso inviato direttamente presso il Veicolo immobilizzato, dietro richiesta del Cliente, può senza alcun esborso da parte di quest'ultimo:

- effettuare il Depannage consistente in piccole riparazioni eseguibili sul posto **fino ad un importo massimo di euro 1.000 (IVA inclusa) e per un massimo di due volte per anno assicurativo. L'eventuale costo dei ricambi di tali piccole riparazioni resta a carico del Cliente che le regolerà direttamente con l'addetto del mezzo di soccorso intervenuto;**

- effettuare il Traino del Veicolo fino al Luogo di Destinazione con un limite di percorrenza chilometrica del mezzo di soccorso fino ad un massimo di 50 km di raggio (ovvero 100 km in andata e ritorno) calcolati dal luogo dell'immobilizzo del Veicolo.

Eventuali chilometri eccedenti saranno interamente a carico del Cliente che li regolerà direttamente con il Centro intervenuto, in conformità del vigente tariffario dei servizi riservato alla utenza "Non Soci", visionabile sul sito www.aciglobalservizi.it.

Durante l'orario di chiusura del Luogo di Destinazione (ore notturne e giorni festivi) al momento della richiesta del Soccorso Stradale, la Struttura Organizzativa provvederà a far effettuare il traino differito del Veicolo negli orari più prossimi di apertura, e comunque nel minor tempo possibile compatibilmente con le esigenze di servizio dei soccorritori. I relativi costi di deposito e successivo trasporto restano a carico di AGSE.

Il Traino viene erogato **fino alla concorrenza massima di euro 1.500 (IVA inclusa) per un massimo di due interventi per anno di adesione.**

Fino alla concorrenza massima di euro 1.500 (IVA inclusa), in caso di evento occorso al trattore/motrice del Veicolo, il rimorchio/semirimorchio agganciato al trattore/motrice beneficerà della prestazione di "Traino" limitatamente al trasferimento fino al posto di sosta più vicino, per la sua messa in sicurezza.



Ci sono limiti di copertura ?

Assistenza al veicolo

RECUPERO DEL VEICOLO FUORI DALLA SEDE STRADALE

Nel caso in cui il Veicolo resti immobilizzato fuori dalla sede stradale, la Struttura Organizzativa procura al Cliente, dietro sua richiesta, un mezzo di soccorso inviato direttamente presso il Veicolo immobilizzato per recuperare il Veicolo e rimarranno a carico di AGSE le spese di recupero **fino ad un massimo di euro 1.000,00 (IVA inclusa) per Evento**. Qualora si rendesse indispensabile l'utilizzo di mezzi eccezionali, l'intervento sarà effettuato compatibilmente con la disponibilità in zona dei mezzi stessi, fermo restando i massimali sopra indicati.

AUTO IN SOSTITUZIONE

Qualora a seguito di Traino, il Veicolo non possa essere riparato sul luogo dell'immobilizzo o non possa marciare in condizioni di sicurezza e necessiti di intervento riparativo superiore a 8 ore di manodopera certificate presso un Fornitore della Rete di Assistenza, la Struttura Organizzativa metterà a disposizione un autoveicolo ad uso noleggio senza conducente, **di categoria B (EBMR/ECMR/EDMR) per un massimo di 3 giorni di calendario secondo la disponibilità della Rete di Fornitori convenzionati**.

A carico del Cliente restano le spese di carburante e le assicurazioni non obbligatorie per legge, i pedaggi, le penalità risarcitorie per danni e furto, i costi di eventuali e ulteriori servizi facoltativi.

Resta inteso che la fornitura dell'Auto Sostitutiva avrà luogo secondo le condizioni generali proprie delle Società di noleggio cui la Struttura Organizzativa si rivolgerà, in particolare con riguardo a:

orari di apertura degli uffici di noleggio;

disponibilità della categoria di Veicolo, secondo le condizioni contrattuali previste;

credenziali e forme di garanzia e/o deposito cauzionale. Il deposito cauzionale dovrà essere eseguito dal Cliente sempre con carta di credito in corso di validità (no carte prepagate).

La riconsegna dell'Auto Sostitutiva all'estero dovrà comunque avvenire a cura del Cliente nella stessa stazione di noleggio in cui è stata prelevata.

INVIO PEZZI DI RICAMBIO

Qualora a seguito di Guasto, Incendio o Incidente il Veicolo resti immobilizzato e i pezzi di ricambio occorrenti per la riparazione e indispensabili al suo funzionamento non possano essere reperiti sul posto, la Società, tramite la Struttura Organizzativa, provvede a reperirli, acquistarli e inviarli con il mezzo più rapido, tenuto conto delle norme locali che regolano il trasporto delle merci. **Restano a carico dell'Assicurato il costo dei ricambi e delle spese doganali, mentre le spese di ricerca e di spedizione restano a carico della Società.**

TRASPORTO PASSEGGERI A SEGUITO DI SOCCORSO STRADALE

Qualora a seguito di Soccorso Stradale il Veicolo non possa essere riparato dal mezzo intervenuto sul luogo dell'immobilizzo, l'Assicurato e gli eventuali passeggeri saranno messi nelle condizioni di raggiungere:

Il luogo di destinazione o il centro da cui proviene il carro attrezzi,

In alternativa un albergo, un centro di noleggio, la stazione ferroviaria, di autobus o aeroportuale più vicina. Il trasporto dell'Assicurato e degli eventuali passeggeri avverrà utilizzando, se possibile, lo stesso mezzo che ha trasportato il Veicolo. In tutti i casi in cui il mezzo di soccorso intervenuto non possa trasportare l'Assicurato e gli eventuali passeggeri, la Struttura Organizzativa provvederà ad organizzare un taxi oppure ad autorizzarne l'utilizzo per permettere all'Assicurato e agli eventuali passeggeri di raggiungere l'albergo, il centro di noleggio, la stazione ferroviaria, di autobus o aeroportuale più vicina.

ANTICIPO DI DENARO

A seguito di Sinistro avvenuto ad oltre 50 km dalla Residenza e l'Assicurato necessiti di denaro per spese impreviste, la Società si impegna ad anticipare **euro 5.000,00 per Sinistro e per anno assicurativo**. La somma dovrà essere rimborsata dall'Assicurato al momento del suo rientro alla Residenza e comunque entro 90 giorni dall'anticipo stesso. Trascorsi tali giorni, dovrà rimborsare anche l'importo degli interessi.



Ci sono limiti di copertura ?

Assistenza al veicolo

RIENTRO DEI PASSEGGERI O PROSEGUIMENTO DEL VIAGGIO

Qualora in caso di Guasto, Incendio o Incidente avvenuti in Viaggio a oltre 50 km dalla Residenza dell'Assicurato, il Veicolo debba restare immobilizzato sul posto per la riparazione, su conforme comunicazione fatta dall'officina presso cui è ricoverato il Veicolo, la Struttura Organizzativa organizzerà, con costi a carico della Società, il rientro dell'Assicurato e degli eventuali passeggeri alla Residenza oppure il proseguimento del Viaggio fino alla destinazione originariamente programmata mettendo a disposizione un biglietto di treno (1° classe), oppure aereo (classe economica) **con un massimo complessivo di euro 400 per Sinistro.**

SPESE D'ALBERGO

Qualora in caso di Guasto, Incendio o Incidente avvenuti in Viaggio a oltre 50 km dalla Residenza dell'Assicurato, il Veicolo debba restare immobilizzato sul posto per la riparazione e l'Assicurato desideri attendere sul posto la conclusione della riparazione, la Società, tramite la Struttura Organizzativa, provvede alla sistemazione dell'Assicurato e degli eventuali passeggeri in un albergo del luogo tenendo a proprio carico le spese di pernottamento e di prima colazione **fino ad un massimo di euro 100 per persona e per notte e per un massimale complessivo a carico della Società di euro 500 per Sinistro.**

ANTICIPO SPESE LEGALI

Qualora l'Assicurato in Viaggio all'estero sia in stato di fermo, arresto o minaccia d'arresto e necessiti dell'assistenza di un legale, la Società si impegna ad anticipare il costo di tale prestazione fino ad un **importo massimo di euro 5.200 per Sinistro.** Qualora il veicolo sia posto sotto sequestro da parte delle Autorità competenti e l'Assicurato in Viaggio all'estero sia tenuto a sostenere una spesa per ottenerne il dissequestro, la Società si impegna ad anticiparne l'importo **fino ad un massimo di euro 5.200,00 per Sinistro.**

Qualora l'Assicurato in Viaggio in Italia o all'estero si trovi in stato di fermo, arresto o minaccia d'arresto e sia tenuto a pagare una cauzione, la Società, tramite la Struttura Organizzativa, si impegnerà ad anticipare un **importo massimo di euro 5.200 in caso di cauzione civile o cauzione penale oppure in caso di "euro sanzione".**

L'Assicurato dovrà rimborsare l'importo anticipato dalla Società in seguito all'assoluzione o **entro 15 giorni dalla sentenza di condanna ed in ogni caso, entro 3 mesi dalla data della costituzione.**

PROTEZIONE GIURIDICA ALL'ESTERO

L'Assicurato ha diritto alla difesa penale per imputazioni riguardanti la circolazione stradale, nonché in caso di sequestro del Veicolo, **fino alla concorrenza di euro 10.000.** La Società, qualora vi siano probabilità di successo, si impegna a svolgere ogni attività idonea ad ottenere il rimborso dei danni subiti dall'Assicurato in seguito ad Incidente con un terzo identificato, tenendo a proprio carico le spese legali **fino ad un massimo di euro 10.000.** In caso di divergenza di opinioni fra l'Assicurato e la Società sull'esistenza di possibilità di successo, deciderà, con esclusione delle vie giudiziarie, un arbitro designato dal Presidente del Tribunale competente; le spese dell'arbitrato saranno a carico del soccombente.



Che obblighi ho? Quali obblighi ha l'impresa?

Cosa fare in caso di sinistro?	Denuncia di sinistro: in caso di Sinistro l'Assicurato, o chi per esso, deve darne avviso alla Società secondo le modalità previste alle singole prestazioni/garanzie assicurative come di seguito indicato. L'inadempimento di tale obbligo può comportare la perdita totale o parziale del diritto all'Indennizzo ai sensi dell'art. 1915 c.c.. Inoltre l'Assicurato, o chi per esso, dovrà inviare alla Società la dichiarazione sottoscritta per il consenso al trattamento dei dati personali generali e sensibili in base alla Legge 196/2003.
	Gestione da parte di altre imprese: per la liquidazione dei Sinistri relativi al ramo Assistenza la Compagnia si avvale della Struttura Organizzativa esterna di ACI Global Servizi S.p.A.
	Prescrizione: il diritto al pagamento delle rate di premio si prescrive in un anno dalle singole scadenze. I diritti derivanti dal contratto di Assicurazione si prescrivono in due anni dal giorno in cui si è verificato il fatto su cui il diritto si fonda, ai sensi dell'art. 2952 c.c.. Nell'assicurazione della Responsabilità Civile, il termine di due anni decorre dal giorno in cui il terzo ha richiesto il risarcimento all'assicurato o ha promosso contro questi l'azione. Il mancato adempimento agli obblighi di informativa e/o comunicazione propri del contraente e/o dell'assicurato comportano decadenza dal diritto alla garanzia qualora determinati da dolo o consapevolezza.
Dichiarazioni inesatte o reticenti	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP
Obblighi dell'impresa	Dopo aver verificato che la garanzia sia operativa, valutato il danno e ricevuta la necessaria documentazione, la Società provvede al pagamento dell'indennizzo dovuto entro sessanta giorni dal momento in cui viene raggiunto un accordo in merito alla liquidazione dell'indennizzo.



Quando e come devo pagare?

Premio	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP
Rimborso	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP



Quando comincia la copertura e quando finisce?

Durata	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP
Sospensione	Non è prevista la possibilità di sospendere il contratto.



Come posso disdire la polizza?

Ripensamento dopo la stipulazione	Il contratto non prevede il diritto del contraente di recedere dal contratto entro un determinato termine dalla stipulazione.
Risoluzione	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP.



A chi è rivolto questo prodotto?

Al titolare del Contratto relativo al programma Telepass con Viacard, correlato al Programma «Opzione Premium Truck» di Telepass S.p.A., nonché i trasportati che si trovano a bordo del veicolo.



Quali costi devo sostenere?

Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP.

COME POSSO PRESENTARE I RECLAMI E RISOLVERE LE CONTROVERSIE?

All'impresa Assicuratrice	Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale, un servizio assicurativo o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto a Sara Assicurazioni Spa - Direzione Affari Legali e Societari – Funzione Reclami- Via Po, 20 -00198 Roma – Italia - Fax 06.8475254 - e-mail: gest.reclami@sara.it. I reclami possono essere inoltrati anche compilando il form presente nella apposita sezione dedicata ai reclami nel sito della Compagnia www.sara.it . L'impresa dovrà fornire un riscontro entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo.
All'IVASS	Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di quarantacinque giorni ovvero in caso di reclami non riguardanti il contratto, un servizio assicurativo o la gestione di un sinistro, ma relativi alla mancata osservanza di altre disposizioni del Codice delle assicurazioni (D.Lgs.209/2005) e delle relative norme di attuazione, potrà rivolgersi per iscritto all'IVASS Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma – fax 06.42.133.745 o 06.42.133.353 - ivass@pec.ivass.it ; (sul sito www.ivass.it è reperibile un apposito modello) Il reclamo dovrà contenere: a) nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico; b) individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato; c) breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela; d) copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa; e) ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.
	PRIMA DI RICORRERE ALL'AUTORITA' GIUDIZIARIA è possibile, in alcuni casi necessario, avvalersi di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, quali:
Mediazione	E' un istituto introdotto con il D.Lgs. n. 28/2010 e si differenzia dalla negoziazione perché è prevista la presenza, oltre che degli avvocati che rappresentano le parti, di un soggetto terzo, estraneo, e quindi imparziale, denominato mediatore. La mediazione si svolge avanti uno degli Organismi di mediazione scelto dalla parte richiedente, tra quelli indicati nell'elenco presente sul sito (https://mediazione.giustizia.it/ROM/ALBOORGANISMIMEDIAZIONE.ASPX).
Negoziazione assistita	La negoziazione assistita è un istituto introdotto con il D.L. n. 132/2014 e consiste in una procedura condotta dagli avvocati nominati dalle parti che si incontrano con il fine di cercare una soluzione bonaria alla controversia insorta con la Compagnia. Può essere sempre utilizzata in via facoltativa, anche al di fuori dei casi in cui la legge la prevede come procedura obbligatoria, prima di ricorrere in giudizio.
Altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie	Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET. Il sistema competente è individuabile accedendo al sito internet: http://ec.europa.eu/internalmarket/finservicesretail/finnet/index_en.htm Arbitrato: per la garanzia tutela legale è previsto che in caso di conflitto di interesse o di disaccordo in merito alla gestione dei casi assicurativi la decisione possa essere demandata ad un arbitro. Resta in ogni caso fermo il diritto della società e del contraente di adire l'Autorità Giudiziaria.

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