

AppleCare+

Documento informativo sulla polizza del prodotto

Società: **AIG Europe S.A.** Prodotto: **Polizza AppleCare+**

La Rappresentanza generale per l'Italia di AIG Europe S.A. ha sede legale in Piazza Vetra 17, 20123, Milano (Italia) e numero di registrazione 2530954 ed è regolamentata per la condotta delle attività commerciali in Italia dall'IVASS.

Il presente documento ha unicamente finalità informative e fornisce una sintesi dei contenuti principali della polizza assicurativa. Per tutti i dettagli, vedere le informazioni di seguito e il documento relativo alle Condizioni AppleCare+.

Cos'è questo tipo di assicurazione?

AppleCare+ è una polizza assicurativa che, durante il periodo di validità, copre le riparazioni o le sostituzioni dei dispositivi a marchio Apple coperti della linea di computer desktop o notebook Mac o il display a marchio Apple in caso di danni accidentali o perdita di capacità della batteria e consente di accedere con priorità alla linea telefonica di supporto tecnico Apple.



Cosa viene assicurato?

- ✓ AppleCare+ copre le riparazioni o le sostituzioni del dispositivo Apple coperto in caso di danni accidentali, con l'assoggettamento di ogni richiesta a una franchigia.
- ✓ Incapacità della batteria di raggiungere una carica elettrica pari ad almeno l'ottanta per cento (80%) a differenza di quanto riportato nelle specifiche originali.
- ✓ AppleCare+ consente di accedere con priorità alla linea telefonica di supporto tecnico Apple qualora il dispositivo Apple coperto non funzioni correttamente.



Cosa non viene assicurato?

- ✗ La polizza non copre il dispositivo Apple da smarrimento o furto, normale usura, danni causati intenzionalmente o da uso incauto o improprio, incendio o danni estetici che non compromettono la funzionalità del dispositivo.
- ✗ La polizza non copre il dispositivo Apple da danni fisici eccessivi o irreparabili, dovuti a contatto con liquidi o altre cause.
- ✗ La polizza non copre da guasti dovuti a difetti di progettazione, manodopera, modifica o alterazione del dispositivo Apple coperto.
- ✗ La polizza non copre prodotti che non siano i dispositivi Apple coperti ai sensi della polizza.
- ✗ La polizza non copre interventi di assistenza o riparazioni effettuati da soggetti diversi da Apple o da un Centro Assistenza Autorizzato Apple (AASP).
- ✗ La polizza non è disponibile per persone al di sotto dei 18 anni di età o la cui residenza principale sia fuori dall'Italia (a esclusione di San Marino e Città del Vaticano).
- ✗ La polizza non copre problemi che potrebbero essere risolti con un upgrade del software alla versione più aggiornata.
- ✗ La polizza non copre danni a, o perdita di, eventuali software e dati, né il recupero e la reinstallazione di software.



Vi sono restrizioni alla copertura?

- ! Ogni richiesta valida per danni accidentali ai sensi della presente polizza è soggetta a una franchigia applicabile, che deve essere pagata prima di avere diritto ai benefici della presente polizza.
- ! Durante il periodo di copertura del dispositivo coperto è possibile presentare al massimo due richieste per danni accidentali in ciascun arco di 12 mesi a partire dalla data di acquisto.
- ! Dopo la liquidazione della seconda richiesta entro un arco di 12 mesi, la copertura per danni accidentali del dispositivo Apple coperto cesserà, ma quella per il supporto tecnico e per la perdita di capacità della batteria resterà in vigore fino all'anniversario della data di acquisto della polizza o fino al termine del periodo di copertura.
- ! Il dispositivo Apple coperto può essere riparato o sostituito solo tramite Apple e non sarà offerto alcun indennizzo in denaro ai sensi della presente polizza.



Dove è valida la copertura?

- ✓ Acquistando la copertura per il dispositivo Apple, la polizza AppleCare+ è valida in tutto il mondo a condizione che il dispositivo coperto sia restituito ad Apple, a un Rivenditore Autorizzato Apple o a un Centro Assistenza Autorizzato Apple.
- ✓ Se il Contraente desidera presentare una richiesta in un Paese diverso da quello in cui è stato effettuato l'acquisto, è tenuto a rispettare tutte le leggi e le normative vigenti in materia d'importazione ed esportazione ed è totalmente responsabile di dazi doganali, IVA, imposte e altri oneri associati applicabili.



Quali sono i miei obblighi?

- Il Contraente adotterà tutte le precauzioni ragionevolmente necessarie a proteggere il dispositivo Apple coperto da eventuali sinistri e utilizzerà e manterrà il dispositivo Apple coperto conformemente alle istruzioni del produttore.
- Il Contraente deve presentare la richiesta il prima possibile attraverso uno dei metodi e seguendo la procedura per le richieste di cui alla polizza.
- Al momento della richiesta il Contraente deve fornire informazioni riguardo ai sintomi e alle cause del danno o ai problemi riscontrati con il dispositivo coperto. Per consentire ad Apple di individuare il problema e assistere il Contraente nell'evasione della richiesta, deve fornire informazioni tra cui, in via esemplificativa e non esaustiva, il numero di serie del dispositivo, il modello, la versione del sistema operativo e del software installato.
- Il Contraente dovrebbe eseguire, ove possibile, il backup del software e dei dati contenuti nel dispositivo coperto. Apple non sarà in alcun modo responsabile di eventuali perdite di software o dati contenuti nel dispositivo coperto quando questo viene inviato nell'ambito di una richiesta ai sensi della presente polizza.
- È responsabilità del Contraente reinstallare tutti gli altri programmi software, dati e password nel dispositivo.



Quando e come pago?

Il premio deve essere pagato in denaro contante o con carta di credito o di debito all'atto dell'acquisto della presente polizza. Qualora il pagamento non sia effettuato correttamente (ad esempio se il pagamento con carta di credito o di debito non dovesse andare a buon fine), il Contraente ne sarà informato e dovrà provvedere a completare il pagamento. Il premio deve essere pagato prima di poter beneficiare della copertura o del supporto tecnico e non sarà evasa alcuna richiesta ai sensi della presente polizza qualora il premio non sia stato interamente pagato. Qualora il Contraente non paghi il premio, la copertura sarà sospesa fino alla mezzanotte del giorno del pagamento.



Quando inizia e termina la copertura?

La copertura decorre dalla data d'acquisto di AppleCare+. Ciò significa che, in caso di acquisto di AppleCare+ entro 60 giorni dall'acquisto o dal leasing del dispositivo Apple, il Contraente riceverà la copertura per il dispositivo coperto solo a partire da tale data. La copertura del supporto tecnico decorre dalla scadenza del supporto tecnico gratuito offerto dal produttore, che ha inizio dalla data d'acquisto o di leasing del dispositivo Apple.

La copertura scade una volta trascorsi 36 mesi dalla data d'acquisto di AppleCare+ riportata sulla ricevuta di vendita.

La copertura assicurativa può terminare anticipatamente qualora il Contraente abbia esercitato il proprio diritto di recesso o non abbia più diritto a presentare una richiesta per danni accidentali in quanto sono state già evase due richieste in ciascun arco di 12 mesi. La copertura hardware per la perdita di capacità della batteria e il supporto tecnico resteranno in vigore fino all'inizio del successivo periodo di 12 mesi, ovvero all'anniversario della data di acquisto della polizza, oppure fino al termine del periodo di copertura purché il Contraente non abbia esercitato il proprio diritto di recesso.



Come annullo il contratto?

Il Contraente ha facoltà di recedere dalla presente polizza in qualsiasi momento, per qualsivoglia motivo, chiamando Apple al numero +44(0)800 107 6285 o scrivendo ad Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland.

AppleCare+

Documento informativo precontrattuale sui prodotti assicurativi del ramo danni
(IPID aggiuntivo ramo danni)

Società: AIG Europe S.A. - Rappresentanza generale per l'Italia

Nome del prodotto: Polizza AppleCare+
Settembre 2020



L'IPID aggiuntivo pubblicato è l'ultimo disponibile

Questo documento contiene informazioni aggiuntive complementari alle informazioni contenute nel

documento informativo precontrattuale sui prodotti assicurativi del ramo danni (IPID ramo danni) e ha lo scopo di aiutare i potenziali contraenti a comprendere nel dettaglio le caratteristiche del prodotto, gli obblighi contrattuali e la situazione finanziaria della società.

Prima di firmare il contratto, il Contraente deve leggere i termini e le condizioni dell'assicurazione.

Società: AIG Europe S.A. registrata in Lussemburgo con il numero B218806. Sede legale: 35 D Avenue J.F. Kennedy, L-1855, Lussemburgo. La presente polizza assicurativa è rilasciata da AIG Europe S.A. - Rappresentanza generale per l'Italia, con sede in Piazza Vetra 17, 20123 Milano (Italia), codice fiscale 97819940152 / partita IVA 10479810961 - R.E.A. MILAN 2530954, telefono: 02.36901, fax: +02.3690222, sito web: www.aig.co.it, indirizzo email: insurance@aigeurope.postecert.it.

AIG Europe S.A. è soggetta alla supervisione del Commissariat aux Assurances, l'autorità di regolamentazione del mercato assicurativo del Lussemburgo. AIG Europe S.A. è autorizzata a condurre attività commerciali in Italia in virtù del diritto di stabilimento; il suo numero di iscrizione all'Albo delle imprese di assicurazione è I.00146. L'attività svolta da AIG Europe S.A. sul mercato italiano è regolata dall'IVASS.

Poiché AIG Europe S.A. (AESA) è una società di nuova costituzione, non sono ancora disponibili bilanci d'esercizio approvati.

Dopo il trasferimento del suo patrimonio britannico a un'altra società del gruppo AIG con sede nel Regno Unito, AIG Europe Limited (AEL) è stata fusa in AESA a decorrere dal 1° dicembre 2018.

Di seguito è riportato lo stato patrimoniale di AEL: i dati si riferiscono all'ultimo bilancio d'esercizio approvato del periodo 1° dicembre 2016 - 30 novembre 2017, prima del trasferimento e della fusione di cui sopra. I dati sono espressi in milioni di sterline ed euro. Il tasso di cambio è basato sul tasso in vigore al 30 novembre 2017:

- il patrimonio netto di AIG Europe Limited ammonta a £ 3.163 milioni (€ 3.596 milioni), costituito da un capitale sociale di £ 197 milioni (€ 224 milioni) e da riserve di £ 2.966 milioni (€ 3.372 milioni);
- Requisito patrimoniale minimo (MCR) £ 1.136 milioni (€ 1.291 milioni);
- Requisito patrimoniale di solvibilità (SCR) £ 2.524 milioni (€ 2.869 milioni);
- Fondi propri idonei a coprire i suddetti requisiti patrimoniali £ 3.676 milioni (€ 4.179 milioni);
- L'indice di copertura dei requisiti patrimoniali, ossia il rapporto tra i fondi propri idonei ammissibili e il requisito patrimoniale di solvibilità è pari al 146%;
- La relazione sulla solvibilità e sulla condizione finanziaria (SFCR) della società può essere consultata all'indirizzo: <https://www.aig.co.uk> (AIG Europe Group Solvency and Financial Condition Report).

Il contratto è regolato dalla legge italiana.



Cosa viene assicurato?

ESTENSIONI

Non sono disponibili informazioni oltre a quelle fornite dall'IPID ramo danni.

COPERTURE FACOLTATIVE

Non sono disponibili informazioni oltre a quelle fornite dall'IPID ramo danni.

Cosa non viene assicurato?

Coperture di base

- X Danni all'Apparecchiatura Coperta derivanti da un Sinistro verificatosi prima dell'acquisto della presente Polizza.
- X Apparecchiatura Coperta con numero di serie modificato, rimosso o reso illeggibile oppure che sia stata aperta o modificata o abbia subito interventi di assistenza da parte di soggetti diversi da Apple o da un rappresentante autorizzato di Apple oppure Apparecchiatura Coperta che contenga componenti non autorizzati da Apple.
- X Apparecchiatura Coperta (compresi tutti i componenti principali) non restituita ad Apple.
- X Danni fisici gravi o irreparabili all'Apparecchiatura Coperta (ad esempio, prodotti che sono stati schiacciati o piegati) o danni gravi o irreparabili all'Apparecchiatura Coperta causati dal contatto con una quantità considerevole di liquido (ad esempio, prodotti che sono stati immersi in un liquido).

Con riferimento alla copertura "Supporto tecnico":

- X Danno causato dall'utilizzo o dalla modifica dell'Apparecchiatura Coperta o del Software in modo difforme da quanto previsto dal manuale d'uso, dalle specifiche tecniche o da altre linee guida pubblicate nel sito web Apple relativamente all'Apparecchiatura Coperta.
- X Prodotti di terzi o altri prodotti o software con marchio Apple (diversi dall'Apparecchiatura Coperta o dal Software) o gli effetti di tali prodotti sull'Apparecchiatura Coperta o sul Software e le interazioni con essi.
- X Consulenze riguardanti l'utilizzo quotidiano dell'Apparecchiatura Coperta, laddove non sia presente un problema hardware o software causa di malfunzionamento.
- X Eventuali perdite di software o dati contenuti nell'Apparecchiatura Coperta quando la suddetta apparecchiatura viene inviata nell'ambito di una richiesta di assistenza ai sensi della presente Polizza.
- X Qualsiasi perdita indiretta subita dal Contraente.

Esistono restrizioni relative alla copertura?

Coperture di base

- ! È possibile beneficiare delle coperture "Copertura hardware" e "Supporto tecnico" a condizione che l'Apparecchiatura Coperta sia stata acquistata o presa in leasing come nuova da Apple o da un Rivenditore Autorizzato Apple non più di sessanta (60) giorni prima della data di acquisto della presente Polizza.
- ! Per le richieste di intervento per danni che riguardano esclusivamente lo schermo o la scocca esterna, l'Apparecchiatura Coperta non deve presentare ulteriori danni oltre a quelli riportati sullo schermo o sulla scocca esterna.
- ! Nel caso in cui sia un Cliente Business, il Contraente ha diritto di acquistare la presente Polizza solo se ha acquistato l'Apparecchiatura Coperta per utilizzarla al fine di attività legate a un'impresa commerciale, un trust, un ente benefico o altri enti sprovvisti di personalità giuridica con sede in Italia (a esclusione di San Marino e Città del Vaticano).

Con riferimento alla copertura "Supporto tecnico":

- ! si escludono l'utilizzo di un computer o un sistema operativo non compatibile con il Software oppure problemi di connettività con l'Apparecchiatura Coperta;
- ! danni a software o dati presenti o registrati nell'Apparecchiatura Coperta oppure perdita di tali software o dati;
- ! si esclude il software macOS o qualsiasi Software contrassegnato dalla dicitura "beta", "pre-release", "anteprima" oppure da indicazioni analoghe.

Copertura "AppleCare+"

Se non diversamente concordato, per alcune coperture l'assicurazione "AppleCare+" è soggetta a limiti di responsabilità per richiesta e per anno assicurativo e si applicano franchigie fisse o percentuali, come indicato di seguito:

COPERTURA	FRANCHIGIA FISSA/ PERCENTUALE (Mac)	FRANCHIGIA FISSA/ PERCENTUALE (Display Apple)	LIMITE DI RESPONSABILITÀ
Richiesta per Danno Accidentale di livello 1:	Euro 99	Euro 99	-
- Danno Accidentale relativo esclusivamente allo schermo			-
- Danno Accidentale relativo esclusivamente alla scocca esterna			-
Richiesta per Danno Accidentale di livello 2:	Euro 259	Euro 259	-
- Altri tipi di Danno Accidentale			-

Quali sono i miei obblighi? Quali sono gli obblighi della Società?

Cosa bisogna fare se si verifica un evento accidentale?

Presentazione di una richiesta: il Contraente

- deve fornire informazioni riguardo ai sintomi e alle cause del danno o ai problemi riscontrati con l'Apparecchiatura Coperta;
- deve fornire informazioni sull'Apparecchiatura Coperta;
- deve seguire le indicazioni fornite da Apple o dall'AASP e imballare l'Apparecchiatura Coperta secondo le istruzioni per la spedizione fornite da Apple o dall'AASP;
- non deve inviare prodotti e accessori che non siano oggetto della richiesta relativa alla Copertura Hardware (ad esempio custodie, caricabatterie per auto, ecc.), poiché questi non potranno essere restituiti;
- deve eseguire il backup del software e dei dati contenuti nell'Apparecchiatura Coperta, laddove possibile. Apple cancellerà il contenuto dell'Apparecchiatura Coperta e riformatterà il supporto di archiviazione;
- deve fornire ad Apple tutti i principali componenti del prodotto oggetto della Copertura Hardware per consentirle di accertare la validità della richiesta;
- se richiesto, il Contraente deve presentare la prova d'acquisto dell'Apparecchiatura Coperta e il certificato POC al fine di confermare che il prodotto Apple corrisponda all'Apparecchiatura Coperta.

Se il Contraente intende presentare una richiesta ai sensi della presente Polizza in un Paese diverso da quello in cui l'apparecchiatura è stata acquistata o presa in leasing, è tenuto a rispettare tutte le normative applicabili in materia di importazione ed esportazione ed è pienamente responsabile di eventuali dazi doganali, IVA, tasse e altri oneri associati.

Con riferimento alla "Copertura hardware":

Presentazione di una richiesta: il Contraente può presentare una richiesta sulla base della Polizza in uno dei seguenti modi

- **Servizio Carry-In:** il Contraente può restituire l'Apparecchiatura Coperta a un Apple Store o a un Centro Assistenza Autorizzato Apple. Una volta che la riparazione o la sostituzione (se applicabile) è stata completata, al Contraente verrà richiesto di recarsi all'Apple Store o a un Centro Assistenza Autorizzato Apple per ritirare l'Apparecchiatura Coperta.
- **Servizio on site:** questo servizio è disponibile se l'Apparecchiatura Coperta si trova entro un raggio di 80 chilometri dalla sede di un AASP che eroga tale servizio. Apple invierà un tecnico dell'assistenza al luogo in cui si trova l'Apparecchiatura Coperta. La riparazione verrà eseguita in loco oppure il tecnico trasporterà l'Apparecchiatura Coperta presso la sede di un AASP o un centro per servizi di riparazione Apple. Se l'Apparecchiatura Coperta viene riparata presso la sede di un AASP o un centro per servizi di riparazione Apple, Apple provvederà a trasportare l'Apparecchiatura Coperta dopo la riparazione all'indirizzo del Contraente. Se al tecnico di assistenza non viene consentito l'accesso all'Apparecchiatura coperta nell'orario prefissato, eventuali successive visite on site potranno comportare l'addebito di costi aggiuntivi.=_
- **Servizio Fai da te ("DIY"):** il servizio DIY è disponibile per i prodotti, le parti o gli accessori facilmente sostituibili, come mouse o tastiere, che possono essere sostituiti senza l'ausilio di strumenti.

Laddove richieda la restituzione del prodotto, della parte o dell'accessorio sostituito, Apple può richiedere un'autorizzazione di addebito su carta di credito a titolo di garanzia per il prezzo al dettaglio del prodotto, della parte o dell'accessorio sostitutivo e per i costi di spedizione applicabili. Se il Contraente non è in grado di fornire un'autorizzazione di addebito su carta di credito, il servizio DIY potrebbe non essere disponibile. Apple invierà al Contraente un prodotto, una parte o un accessorio sostitutivo con le istruzioni per l'installazione, se applicabili, ed eventuali istruzioni per la restituzione del prodotto, della parte o dell'accessorio sostituito. Se il Contraente avrà seguito tali istruzioni, Apple annullerà l'autorizzazione su carta di credito e al Contraente non saranno addebitati né il prodotto sostitutivo né le spese per la spedizione di andata e ritorno dall'indirizzo indicato dal Contraente. In caso di mancata restituzione dell'Apparecchiatura Coperta originale secondo le istruzioni fornite, ovvero in caso di restituzione di un prodotto diverso dall'Apparecchiatura Coperta, Apple addebiterà sulla carta di credito del Contraente l'importo autorizzato.

Laddove non richieda la restituzione del prodotto, della parte o dell'accessorio sostituito. Apple invierà gratuitamente al Contraente un prodotto, una parte o un accessorio sostitutivo con le istruzioni per l'installazione, se applicabili, ed eventuali requisiti in termini di smaltimento del prodotto, della parte o dell'accessorio sostituito. Con questo tipo di servizio DIY non è richiesta alcuna autorizzazione di addebito su carta di credito.

Con riferimento alla copertura "Supporto tecnico":

Presentazione di una richiesta: il Contraente può effettuare una richiesta telefonando ad Apple al numero (+39) 800 915 904; prima di fornire assistenza, Apple richiederà il numero di serie dell'Apparecchiatura Coperta.

Il Contraente può ottenere informazioni anche tramite le seguenti risorse gratuite di supporto:

- Informazioni sul supporto nei vari Paesi - support.apple.com/it-it/HT201232;
- AASP e Apple Store - locate.apple.com/it/it
- Assistenza e supporto Apple - support.apple.com/it-it/contact.

Supporto diretto: la Società utilizza l'assistenza telefonica del supporto tecnico Apple.

Gestione tramite altre società: la Società non utilizza terze parti per la gestione e gli accordi transattivi relativi ai reclami.

Periodo di limitazione: ai sensi dell'articolo 2952, secondo comma del Codice civile italiano, i diritti derivanti dal contratto cadono in prescrizione dopo due anni dal giorno in cui la terza parte ha richiesto il risarcimento o ha intentato azioni giudiziarie contro l'assicurato.

Dichiarazioni imprecise o reticenti

Dichiarazioni false, inesatte o reticenti da parte del Contraente/ Assicurato in merito alle circostanze che influiscono sulla valutazione del rischio possono comportare la perdita parziale o totale del diritto all'indennizzo e la cessazione dell'Assicurazione ai sensi degli articoli 1892, 1893 e 1894 del Codice Civile italiano.

Obblighi della società

Una volta completata l'ispezione o la riparazione, Apple restituirà l'Apparecchiatura Coperta o un dispositivo sostitutivo al Contraente.

Quando e come pago?

Premio	Non sono disponibili informazioni oltre a quelle fornite dall'IPID ramo danni.
Rimborso	<p>Se il Contraente annulla la polizza, ha diritto al rimborso del premio che viene calcolato sulla base di quanto segue:</p> <ol style="list-style-type: none">1. se la polizza viene annullata entro trenta (30) giorni dalla data di acquisto, il Contraente riceverà il rimborso dell'intero premio pagato;2. se la polizza viene annullata dopo trenta (30) giorni dalla data di acquisto, il Contraente riceverà il rimborso di una parte del premio pagato, in base alla parte residua del Periodo di Copertura. <p>Se il Contraente annulla la polizza ma ha già presentato una richiesta valida ai sensi della presente Polizza, la Società detraerà da qualsiasi rimborso il valore del compenso ricevuto, il che può comportare il mancato rimborso del premio dovuto al Contraente.</p> <p>L'eventuale rimborso dovuto sarà pagato al Contraente mediante accredito sulla carta di credito o di debito utilizzata per acquistare la Polizza oppure, ove ciò non sia possibile, mediante bonifico bancario. Il rimborso sarà corrisposto al netto dell'Imposta sull'Assicurazione inclusa nel Premio, laddove non sia possibile recuperarla presso le autorità fiscali.</p>

Quando inizia e termina la copertura?

Periodo assicurativo	Non sono disponibili informazioni oltre a quelle fornite dall'IPID ramo danni.
Sospensione	Se il Contraente non paga il premio, la copertura ai sensi della presente Polizza viene sospesa fino alla mezzanotte del giorno del pagamento.

Come annullo la polizza?

Recesso	Non sono disponibili informazioni oltre a quelle fornite dall'IPID ramo danni.
Risoluzione	<p>La Società provvederà all'immediata risoluzione della presente Polizza qualora l'Apparecchiatura Coperta sia utilizzata per un'attività criminale o per agevolare o consentire qualsivoglia atto criminale.</p> <p>Il Contraente ha facoltà di recedere dalla presente Polizza in qualsiasi momento, per qualsivoglia motivo, chiamando Apple al numero (+39) 800 915 904 o scrivendo a Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland.</p>



A chi è destinato questo prodotto?

Questo prodotto è destinato a chi acquista l'apparecchiatura Apple.



Che costi devo sostenere?

Costi di mediazione: la parte di premio ricevuta in media dagli intermediari ammonta al 35%.

COME POSSO PRESENTARE RECLAMI E RISOLVERE LE CONTROVERSIE?

Alla compagnia assicuratrice	<p>I reclami devono essere inviati per iscritto a:</p> <p>AIG Europe S.A</p> <p>Servizio Reclami</p> <p>Piazza Vetra 17 - 20123 Milano - Fax 02 36 90 222</p> <p>email: servizio.reclami@aig.com</p> <p>AIG Europe S.A. deve rispondere entro 45 giorni dalla data di ricezione del reclamo. Per i reclami riguardanti la condotta degli agenti (iscritti alle sezioni A e F del Registro Unico degli Intermediari (RUI)) e dei loro dipendenti o appaltatori, il termine di risposta di 45 giorni può essere sospeso fino a un massimo di 15 giorni, per consentire la consultazione con l'intermediario interessato.</p>
All'IVASS	<p>All'IVASS devono essere indirizzati i seguenti reclami:</p> <ul style="list-style-type: none">- per quanto riguarda la verifica della conformità alle disposizioni del Codice delle assicurazioni private, delle relative norme di attuazione e del Codice del consumo (con riferimento alla commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori), da parte delle compagnie di assicurazione e riassicurazione, degli intermediari e dei periti assicurativi;- in caso di esito insoddisfacente o di risposta tardiva a un reclamo indirizzato ad AIG Europe S.A. <p>I reclami devono essere inviati per iscritto a:</p> <p>IVASS, Via del Quirinale 21, 00187 Roma, fax 06.42133206, indirizzo di posta certificata (pec): ivass@pec.ivass.it</p> <p>Per informazioni: www.ivass.it</p> <p>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</p> <p>Per la risoluzione delle controversie transfrontaliere è possibile presentare un reclamo all'IVASS o direttamente all'ente straniero competente, all'indirizzo www.ec.europa.eu/fin-net, chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET.</p>
	<p>PRIMA DI RIVOLGERSI AL TRIBUNALE è possibile, e a volte è necessario, utilizzare metodi alternativi di risoluzione delle controversie, ad esempio:</p>
Mediazione	<p>È possibile contattare un organismo di mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, disponibile sul sito web www.giustizia.it (Legge n. 98 08/09/2013).</p> <p>La mediazione è una condizione preliminare per intentare un'azione civile in relazione a una controversia relativa ai contratti di assicurazione (ad eccezione delle controversie relative al risarcimento dei danni causati dalla circolazione di veicoli e imbarcazioni).</p>
Negoziazione assistita	<p>Attraverso una richiesta presentata alla Società dal proprio avvocato.</p> <p>L'accordo di negoziazione assistita è condizione preliminare per l'avvio di un'azione civile in relazione a una controversia che comporti il risarcimento dei danni causati dalla circolazione di veicoli e imbarcazioni o relativa a una richiesta di pagamento, a qualsiasi titolo, di somme non superiori a € 50.000 (a meno che, in quest'ultimo caso, tali controversie si riferiscano a materie già soggette a mediazione obbligatoria).</p>

**Altri metodi alternativi di
risoluzione delle
controversie**

La procedura di arbitrato, disciplinata dagli articoli 806 e seguenti del Codice di Procedura Civile, può essere attivata sia attraverso una clausola compromissoria, se prevista nel contratto (nelle condizioni generali), sia stipulando un accordo speciale volto a conferire agli arbitri la facoltà di decidere sulla controversia.

PER QUESTO CONTRATTO LA SOCIETÀ NON DISPONE DI UN'AREA INTERNET RISERVATA AL CONTRAENTE (ASSICURAZIONE CASA), PERTANTO DOPO LA SOTTOSCRIZIONE DELLA POLIZZA, NON È POSSIBILE CONSULTARE QUESTA AREA NÉ UTILIZZARLA PER GESTIRE IL CONTRATTO ONLINE.