



Programma di Assistenza  
Ford Approved  
**Assistenza Stradale**



**MAWDY**

MAPFRE Worldwide Digital Assistance



Gentile Cliente,

in qualità di Ford Partner Venditore da cui ha acquistato la Sua vettura, Le offriamo, senza costi aggiuntivi, un servizio altamente qualificato, le prestazioni di assistenza stradale, grazie alla partnership tra il suo Ford Partner Venditore e la Compagnia di Assicurazioni MAPFRE ASISTENCIA S.A., che La assisterà nell'utilizzo del Suo Veicolo. Le consigliamo di tenere questo

documento sempre con sé: in caso di necessità Le permetterà di avere a disposizione le informazioni necessarie per richiedere un pronto intervento.

Grazie al Programma di assistenza da noi offerto, anche Lei entrerà a far parte dei clienti che usufruiscono ogni giorno dei nostri servizi.

## Come richiedere l'Assistenza stradale 24 ore su 24

*Per richiedere le prestazioni di assistenza, prima di assumere qualsiasi iniziativa, è necessario telefonare al*



**Numero Verde: 800 057 595**  
o al numero **+39 (0)15. 255 9607**

*L'Acquirente dovrà farsi rilasciare dall'operatore che ha risposto alla sua richiesta di assistenza il numero di autorizzazione necessario per ogni singola prestazione.*

*Le spese sostenute per prestazioni organizzate autonomamente dall'Acquirente e non preventivamente autorizzate non saranno rimborsate.*

**L'Assistenza Stradale anche via WhatsApp**

Richiedi le prestazioni inviando un messaggio al numero:  
**+39 320 890 58 08**

Oppure scansiona il QR Code



# Polizza di Assistenza Stradale – Condizioni per l'Assicurato

## Glossario

**Assicurato:** la persona fisica o giuridica il cui interesse è coperto dall'Assicurazione; in particolare il conducente del Veicolo, sia esso il proprietario o la persona da questi autorizzata alla guida dello stesso, che necessiti di Assistenza stradale in occasione o a causa dell'utilizzo del Veicolo, nonché le persone trasportate a bordo del Veicolo stesso.

**Assicuratore/MAPFRE ASISTENCIA:** MAPFRE ASISTENCIA, Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros, S.A., con sede legale in Spagna, c/o Carretera de Pozuelo nº 52, 28222 Majadahonda, e sede secondaria sita in Italia in Strada Trossi 66 – 13871 Verrone (BI), Codice Fiscale e Partita IVA 02114590025, R.E.A. BI – 181194.

**Assicurazione:** il contratto di assicurazione collettiva che disciplina i rapporti tra l'Assicuratore, il Contraente e l'Assicurato.

**Assistenza:** le attività di assistenza all'Assicurato che sia in difficoltà a causa di evento fortuito, erogate in natura da MAPFRE ASISTENCIA tramite la propria la Struttura Organizzativa.

**Contraente:** il concessionario/partner ufficiale FORD, venditore del Veicolo, che stipula il contratto di Assicurazione con l'Assicuratore. L'Assicurazione è stipulata dal Contraente per conto altrui ai sensi dell'art. 1891 del Codice Civile in favore di propri clienti che abbiano acquistato un Veicolo e il Contraente ne assume i relativi oneri e costi, rinunciando a richiedere il rimborso del Premio agli Assicurati.

**Estero:** tutti i Paesi dell'Unione Europea (UE) esclusi Italia, Città del Vaticano e Repubblica di San Marino.

**Furto:** il reato previsto all'art. 624 del Codice Penale, commesso da chiunque si impossessi della cosa mobile altrui, sottraendola a chi la detiene, al fine di trarne profitto per sé o per altri, avente ad oggetto il Veicolo assicurato.

**Guasto meccanico/Guasto:** il mancato funzionamento degli organi e dei pezzi meccanici, elettronici o elettrici, tale da rendere il Veicolo non marciante o non funzionante in condizioni di sicurezza, a causa di rotture o malfunzionamenti imprevisi non dovuti ad un qualsiasi agente esterno.

**Incendio:** fenomeno di combustione con sviluppo di fiamma del Veicolo o di sue parti, che determini danni tali da rendere il Veicolo non marciante.

**Incidente Stradale:** qualsiasi evento accidentale accaduto durante la circolazione stradale – quale collisione con altro veicolo, urto contro ostacolo fisso o mobile, ribaltamento, uscita di strada – che provochi al Veicolo danni che ne determinino l'immobilizzo immediato oppure ne consentano la marcia in condizioni non di sicurezza o con il rischio di aggravamento del danno.

**Indennizzo:** la somma corrisposta dalla Assicuratore all'Assicurato in caso di Sinistro.

**Infortunio:** l'evento dovuto a causa fortuita, violenta ed esterna, occorso durante l'utilizzo del Veicolo, che produca lesioni fisiche all'Assicurato, obiettivamente constatabili.

**Malattia:** Ogni alterazione dello stato di salute non dipendente da Infortunio.

**MAWDY:** il marchio commerciale che identifica MAPFRE ASISTENCIA S.A.

**Massimale:** limite massimo (a seconda della prestazione, espresso in Euro e comprensivo di IVA o in ore/giorni o in chilometri), fino al cui raggiungimento l'Assicuratore presta le coperture assicurative previste dall'Assicurazione.

**Polizza:** il documento, complessivamente considerato, che prova l'Assicurazione.

**Premio:** la somma dovuta dal Contraente all'Assicuratore quale corrispettivo per la copertura assicurativa prestata.

**Proprietario del Veicolo:** persona fisica o giuridica che acquista il Veicolo presso il Contraente.

**Rischio:** la probabilità che si verifichi il Sinistro.

**Sinistro:** il verificarsi del fatto dannoso per il quale è prestata l'Assicurazione.

**Struttura Organizzativa:** la struttura di MAPFRE ASISTENCIA, costituita da responsabili, personale, attrezzature e presidi, in funzione 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno o entro i diversi limiti previsti dall'Assicurazione, e che gestisce il contatto con l'Assicurato ed organizza ed eroga le prestazioni previste dall'Assicurazione.

**Veicolo:** l'autoveicolo usato di marca FORD, di peso a pieno carico inferiore o uguale ai 35 quintali, immatricolato in Italia, di anzianità massima di 5 anni dal giorno della prima immatricolazione e con una percorrenza massima di 120.000 km al momento della vendita, i cui dati identificativi sono indicati nel Certificato di Assicurazione, venduto dal Contraente, e rientrante in una delle seguenti categorie:

- autovetture a motore termico;
- autovetture ad alimentazione ibrida, appartenenti ad una delle seguenti classificazioni:
  - o MHEV (Mild Hybrid Electric Vehicle): veicolo dotato di motore termico supportato e potenziato da motore elettrico non dotato di funzionamento autonomo;
  - o FHEV (Full Hybrid electric Vehicle): veicolo dotato di motore termico affiancato da motore elettrico con possibilità di funzionamento autonomo;
  - o PHEV (Plug In Hybrid Electric Vehicle): veicolo dotato di motore termico affiancato da motore elettrico con possibilità di funzionamento autonomo ricaricabile tramite fonte di alimentazione esterna;
  - o autocarri leggeri, ovvero veicoli per il trasporto di cose e delle persone addette all'uso o al trasporto delle cose stesse.
- autovetture ad alimentazione elettrica, appartenenti ad una delle seguenti classificazioni:
  - o BEV (Battery Electric Vehicle): autovettura dotata esclusivamente di un motore elettrico alimentato a batteria ricaricata tramite una fonte di alimentazione esterna. Non richiede alcun combustibile fossile;
  - o EREV (Electric Range Extender Vehicle): autovettura elettrica a batteria che include un motore ausiliario a combustione col solo scopo di ricaricare la batteria. Il veicolo non è in grado di funzionare meccanicamente;
  - o FCEV (Fuel Cell Electric Vehicle): autovettura dotata unicamente di motore elettrico con elettricità è generata da celle a combustibile idrogeno invece che da batterie;
  - o quadriciclo a motore: veicolo a quattro ruote destinato al trasporto di cose con al massimo una persona oltre al conducente nella cabina di guida, ai trasporti specifici e per uso speciale, la cui massa a vuoto non superi le 0,55 t, con esclusione della massa delle batterie, capace di sviluppare su strada orizzontale una velocità massima fino a 80 km/h.

## Condizioni di Assicurazione

*I termini con la lettera iniziale maiuscola hanno il significato definito nel Glossario che precede.*

### CHE COSA È ASSICURATO

#### Art. 1 – Oggetto dell'Assicurazione

L'Assicuratore si impegna ad erogare a favore dell'Assicurato le prestazioni di Assistenza stradale e mobilità alle condizioni e nei limiti precisati nella presente Assicurazione.

In particolare, MAPFRE ASISTENCIA si impegna a:

- a) fornire le proprie prestazioni all'Assicurato attraverso la Struttura Organizzativa di Assistenza;
- b) coordinare gli interventi delle officine mobili preposte da MAPFRE ASISTENCIA all'Assistenza;
- c) mettere a disposizione un numero di linee telefoniche adeguato ai volumi di traffico telefonici previsti;
- d) garantire che nell'erogazione delle prestazioni, rispetterà tutte le norme in materia di sicurezza e tutte le previsioni di legge e regolamenti applicabili in materia.

#### Art. 2 – Prestazioni

In caso di Sinistro, l'Assicurato deve prendere immediatamente contatto con la Struttura Organizzativa con le modalità indicate all'art. 9 della Sezione



“Cosa fare in caso di Sinistro”, prima di assumere ogni diversa iniziativa per la risoluzione della situazione di difficoltà.

**L'inadempimento di tale obbligo comporta la decadenza dal diritto alle prestazioni di Assistenza**, salvo che l'inadempimento sia dovuto a cause di forza maggiore.

**Al verificarsi di un Sinistro, l'Assicuratore si impegna ad eseguire le prestazioni di seguito specificate nei punti da 2.1. a 2.6.e), alle condizioni e con i limiti indicati:**

### 2.1 Soccorso stradale

Qualora il Veicolo rimanga immobilizzato o danneggiato in modo tale da non poter circolare in sicurezza in seguito a:

- 1) Guasto;
- 2) Incidente Stradale;
- 3) esaurimento batterie;
- 4) foratura dello pneumatico;
- 5) esaurimento del carburante o errato rifornimento;
- 6) Furto o perdita delle chiavi;
- 7) Incendio;
- 8) Esaurimento della batteria per i veicoli ad alimentazione elettrica;

la Struttura Organizzativa invierà un mezzo di soccorso stradale che provvederà, alternativamente:

- in caso di esaurimento del carburante, ad organizzare il traino del Veicolo stesso al più vicino punto di rifornimento;
- nelle altre ipotesi, ad effettuare sul posto piccoli interventi di urgenza;

ove non fosse possibile risolvere il danno in loco, ad organizzare il traino del Veicolo stesso al più vicino punto di assistenza Ford in grado di effettuare la riparazione, con un limite massimo di strada percorribile dal mezzo di soccorso di 50 Km all'andata e altrettanti al ritorno. **L'eventuale eccedenza di costo per il traino sino alla diversa officina indicata e richiesta dall'Assicurato, resta a carico dell'Assicurato stesso.**

Si intendono ricomprese le spese per il recupero fuori strada del Veicolo, ove il recupero stesso possa essere effettuato dal mezzo di soccorso ordinario intervenuto; **sono invece escluse le spese relative all'intervento di mezzi eccezionali (mezzi di massa complessiva superiore alle 10 tonnellate)**, anche se questi ultimi siano indispensabili per il recupero del Veicolo.

**Le prestazioni non sono dovute qualora il Veicolo abbia subito il Sinistro durante la circolazione al di fuori della rete stradale pubblica o di aree ad esse equiparate (percorso fuoristrada).**

**Sono a carico dell'Assicurato il costo degli eventuali pezzi di ricambio utilizzati per la riparazione dei danni o guasti subiti dal Veicolo, il costo del carburante ed ogni altra spesa di riparazione.**

**Le eventuali spese di deposito e custodia del Veicolo sono a carico dell'Assicurato.**

### 2.2. Veicolo sostitutivo: prestazione fornita per il solo territorio italiano

#### a) In caso di Incidente Stradale o Guasto

In caso di Incidente Stradale o Guasto al Veicolo, la Struttura Organizzativa metterà a disposizione dell'Assicurato e degli eventuali passeggeri del Veicolo un'autovettura sostitutiva provvisoria di categoria "C", senza autista, con chilometraggio illimitato (compatibilmente con le disponibilità della stazione di noleggio e con le specifiche modalità contrattuali applicate dalla stessa e durante il normale orario di apertura) per il tempo necessario alla riparazione del Veicolo e comunque per una durata massima di 3 giorni, a condizione che il Veicolo necessiti di riparazioni che richiedano una manodopera di durata pari o superiore a 8 ore, in base ai tempi ufficiali della casa costruttrice, certificate dal Ford Partner o dal responsabile dell'autofficina Ford presso cui è in riparazione il Veicolo mediante comunicazione scritta inviata via mail alla Struttura Organizzativa.

Per manodopera s'intende il tempo tecnico strettamente necessario alla riparazione del Veicolo ad esclusione, quindi, dei tempi di attesa dei pezzi di ricambio e quant'altro non sia di pertinenza diretta alla riparazione.

Nel caso in cui, a seguito di Sinistro, il Veicolo sia ugualmente in grado di marciare autonomamente, la prestazione sarà fornita solo se la Struttura Organizzativa, d'accordo con l'Assicurato, avrà concordato con il Ford Partner o il riparatore Ford, il periodo in cui dovrà essere effettuata la riparazione, allo scopo di fornire l'autovettura in sostituzione per il periodo strettamente necessario alla riparazione stessa.

Nel caso in cui l'Assicurato decida di effettuare operazioni di manutenzione periodica e/o ordinaria durante il periodo in cui vengono effettuate le riparazioni necessarie al Veicolo danneggiato, i tempi di effettuazione di tali operazioni di manutenzione periodica e/o di ordinaria manutenzione non sono comunque cumulabili con quelli relativi al danno da riparare.

#### b) In caso di Furto

In caso di Furto, regolarmente denunciato alle autorità giudiziarie ed accertato dalla Struttura Organizzativa dietro presentazione della idonea documentazione, senza ritrovamento del Veicolo al momento della richiesta della prestazione, la Struttura Organizzativa metterà a disposizione dell'Assicurato e degli eventuali passeggeri del Veicolo un'autovettura sostitutiva provvisoria di categoria "C", senza autista, con chilometraggio illimitato (compatibilmente con le disponibilità della stazione di noleggio e con le specifiche modalità contrattuali applicate dalla stessa e durante il normale orario di apertura); l'Assicuratore terrà a proprio carico il relativo costo fino ad una durata massima di 3 giorni consecutivi.

**In entrambi i casi di cui alla lettera a) e b), rimangono a carico dell'Assicurato:**

- **le spese di carburante e di pedaggio (autostrade, traghetti, ecc.);**
- **le assicurazioni non obbligatorie per Legge e le relative franchigie;**
- **le cauzioni richieste dalle società di autonoleggio che dovranno essere versate direttamente dall'Assicurato. Dove previsto, le società di autonoleggio potrebbero richiedere all'Assicurato il numero di carta di credito a titolo di cauzione;**
- **l'eventuale eccedenza di giorni, rispetto al Massimale previsto, che dovrà comunque essere autorizzata dalla Struttura Organizzativa;**
- **la penalità risarcitoria danni e Furto, qualora l'Assicurato abbia danneggiato o subito il Furto dell'autovettura sostitutiva;**
- **i costi di eventuali e ulteriori servizi facoltativi quali catene da neve, seggiolini per bambini, portapacchi ecc.**

#### 2.3 Invio taxi per ritiro auto in sostituzione

Qualora l'Assicurato, a seguito del trasporto del Veicolo in un Ford Partner o presso un riparatore Ford per Guasto o Incidente Stradale debba recarsi alla stazione di autonoleggio per il ritiro di un'autovettura in sostituzione, la Struttura Organizzativa metterà a disposizione dell'Assicurato un taxi.

L'Assicuratore terrà a proprio carico i costi di una corsa del taxi entro il Massimale di Euro 50,00 per Sinistro ed anno assicurativo.

Non sono previste spese di taxi diverse da quelle sopra indicate.

#### 2.4 Consulenza medica

Qualora in caso di Malattia e/o Infortunio da Incidente Stradale sia necessario valutare lo stato di salute dell'Assicurato per decidere quale sia la prestazione medica più opportuna da effettuare in suo favore, la Struttura Organizzativa effettuerà un collegamento telefonico diretto tra i medici di cui la Struttura stessa si avvale e l'Assicurato o il medico che l'ha in cura sul posto.

A tal fine l'Assicurato deve comunicare il nome dell'eventuale medico curante e il suo recapito telefonico.

Si precisa che tale prestazione non fornisce diagnosi ed è basata sulle dichiarazioni dell'Assicurato e sulle informazioni da lui fornite a distanza. In caso di emergenza devono in ogni caso essere contattati gli organismi di primo soccorso competenti sul territorio.

### **2.5 PRESTAZIONI FORNITE UNICAMENTE PER EVENTI CHE SI VERIFICANO A OLTRE 50 KM DALLA RESIDENZA IN ITALIA DELL'ASSICURATO**

#### 2.5.a) Soggiorno in albergo

**La presente prestazione viene erogata in alternativa alle prestazioni di cui al successivo punto 2.5.b)**

Qualora, in conseguenza di Guasto o Incidente Stradale o Furto regolarmente denunciato alle autorità giudiziarie ed accertato dalla Struttura Organizzativa dietro presentazione della idonea documentazione, il Veicolo rimanga immobilizzato o danneggiato in modo tale da non poter circolare in sicurezza e non possa essere riparato in giornata, la Struttura Organizzativa ricercherà e prenoterà un albergo in loco, tenendo direttamente a proprio carico le spese di pernottamento e prima colazione per il conducente ed i passeggeri del Veicolo, **entro il Massimale complessivo di Euro 260,00 per Sinistro ed anno assicurativo e per tutte le persone coinvolte con il limite di Euro 52,00 al giorno per persona.**



### **2.5.b) Rientro o proseguimento del viaggio degli occupanti del Veicolo**

**La presente prestazione viene erogata in alternativa alle prestazioni di cui al precedente punto 2.5.a)**

Qualora a seguito di Guasto o Incidente Stradale, il Veicolo resti immobilizzato sul posto e non possa essere riparato entro le 8 ore successive e sia previsto un tempo di immobilizzo del Veicolo superiore a 36 ore in Italia o 5 gg all'estero, oppure in caso di Furto del Veicolo regolarmente denunciato alle autorità giudiziarie ed accertato dalla Struttura Organizzativa dietro presentazione della idonea documentazione, la Struttura Organizzativa metterà a disposizione dell'Assicurato e degli occupanti del Veicolo un biglietto di viaggio (ferroviario di prima classe o aereo in classe economica) per permettere, in alternativa, di raggiungere il proprio domicilio o di proseguire il viaggio.

L'Assicuratore terrà a proprio carico le relative spese entro il Massimale di Euro 260,00 per Sinistro ed anno assicurativo e per tutte le persone a bordo del Veicolo.

In alternativa, la Struttura Organizzativa metterà a disposizione dell'Assicurato e degli eventuali passeggeri del Veicolo un'autovettura sostitutiva **fino a 1.200 cc di cilindrata**, senza autista, con chilometraggio illimitato (compatibilmente con le disponibilità della stazione di noleggio e con le specifiche modalità contrattuali applicate dalla stessa e durante il normale orario di apertura) per il tempo necessario alla riparazione del Veicolo e comunque per una durata **massima di 2 giorni**.

**In tal caso, rimangono a carico dell'Assicurato:**

- **le spese di carburante e di pedaggio (autostrade, traghetti, ecc.);**
- **le assicurazioni non obbligatorie per Legge e le relative franchigie;**
- **le cauzioni richieste dalle società di autonoleggio che dovranno essere versate direttamente dall'Assicurato. Dove previsto, le società di autonoleggio potrebbero richiedere all'Assicurato il numero di carta di credito a titolo di cauzione;**
- **l'eventuale eccedenza di giorni, rispetto al Massimale previsto, che dovrà comunque essere autorizzata dalla Struttura Organizzativa;**
- **la penalità risarcitoria danni e Furto, qualora l'Assicurato abbia danneggiato o subito il Furto dell'autovettura sostitutiva;**
- **le eventuali spese previste per la riconsegna in un luogo diverso da quello in cui l'autovettura è stata presa a noleggio;**
- **i costi di eventuali e ulteriori servizi facoltativi quali catene da neve, seggiolini per bambini, portapacchi ecc.**

### **2.5.c) Viaggio per il recupero del Veicolo riparato**

Qualora a seguito di Guasto o Incidente Stradale, il Veicolo resti immobilizzato sul posto e non possa essere riparato entro le 8 ore successive e sia previsto un tempo di immobilizzo del Veicolo superiore a 36 ore in Italia o 5 gg all'estero, oppure in caso Furto con ritrovamento del Veicolo, e qualora sia stato organizzato il rientro dell'Assicurato di cui al precedente paragrafo 2.5.b), la Struttura Organizzativa metterà a disposizione dell'Assicurato o di una persona a sua scelta un biglietto di viaggio (ferroviario di prima classe o aereo in classe economica) di sola andata per consentire il recupero del Veicolo riparato.

**In alternativa, a scelta dell'Assicurato, la Struttura Organizzativa metterà a disposizione un autista per ricondurre il veicolo fino alla residenza dell'Assicurato in Italia.**

L'Assicuratore terrà a proprio carico le relative spese entro il Massimale di Euro 260,00 per Sinistro ed anno assicurativo.

L'Assicurato dovrà comunicare alla Struttura Organizzativa se intende recuperare personalmente o tramite l'autista il veicolo. In quest'ultimo caso dovrà consegnare all'incaricato le chiavi, il libretto di circolazione, l'autorizzazione alla guida e tutti i documenti relativi al veicolo.

**In ogni caso la prestazione sarà erogata esclusivamente a condizione che il Veicolo sia in grado di circolare autonomamente.**

## **2.6. PRESTAZIONI FORNITE ESCLUSIVAMENTE ALL'ESTERO**

### **2.6.a) Invio pezzi di ricambio**

Qualora in conseguenza di un Guasto o Incidente Stradale, le parti di ricambio indispensabili alla riparazione del Veicolo non possano essere reperite sul posto, la Struttura Organizzativa provvederà, previa dimostrazione dell'impossibilità a reperirle, ad inviarle con il mezzo più rapido, tenuto conto delle norme locali che regolano il trasporto delle merci in genere e delle parti di ricambio di veicoli in particolare.

L'Assicurato deve comunicare alla Struttura Organizzativa marca, tipo, modello, cilindrata, numero di telaio e/o di motore e anno di costruzione del veicolo e precisare l'esatta denominazione dei pezzi necessari e il numero di

riferimento della casa costruttrice riportato su ogni ricambio. **L'Assicurato dovrà rimborsare il costo delle parti di ricambio e le spese doganali**, mentre le spese di ricerca e di spedizione resteranno a carico dell'Assicuratore.

La prestazione viene erogata **a condizione che le parti di ricambio siano reperibili presso i concessionari ufficiali in Italia e che l'Assicurato sia in grado di fornire adeguate garanzie per la restituzione del costo delle parti di ricambio e delle spese doganali.**

### **2.6.b) Anticipo di spese di riparazione**

Qualora a seguito di un Guasto, di un Incidente Stradale o di un Furto occorsi al Veicolo assicurato, l'Assicurato debba sostenere delle spese di riparazione in loco a cui non possa provvedere direttamente e immediatamente, la Struttura Organizzativa anticiperà per suo conto a titolo di prestito il pagamento delle relative fatture **entro un Massimale complessivo di Euro 2.583,00 per Sinistro ed anno assicurativo.**

La prestazione viene erogata **a condizione che l'Assicurato sia in grado di fornire adeguate garanzie per la restituzione dell'importo anticipato.**

La prestazione non è erogata se il trasferimento di valuta all'Estero comporta la violazione delle disposizioni in materia, vigenti in Italia o nello stato in cui si trova l'Assicurato.

L'Assicurato deve comunicare alla Struttura Organizzativa l'importo richiesto e la causa che ha determinato l'esigenza di sostenere le spese di riparazione, inviando documentazione giustificativa, il suo recapito e le adeguate garanzie per la restituzione dell'importo anticipato.

**L'Assicurato deve rimborsare l'importo entro 30 giorni dalla data del suo anticipo. Trascorso tale termine, dovrà restituire l'ammontare degli interessi al tasso legale corrente, oltre all'importo anticipato.**

### **2.6.c) Anticipo di cauzioni penali e civili**

Qualora in caso di un Sinistro per Incidente Stradale, l'Assicurato si trovi in stato di fermo giudiziario o arresto e non possa provvedere direttamente e immediatamente al pagamento di eventuali cauzioni penali o civili, la Struttura Organizzativa anticiperà per suo conto a titolo di prestito il relativo importo **entro un Massimale complessivo di Euro 5.165,00 per Sinistro ed anno assicurativo.**

La prestazione viene erogata **a condizione che l'Assicurato sia in grado di fornire adeguate garanzie per la restituzione dell'importo anticipato.**

La prestazione non è erogata se il trasferimento di valuta all'Estero comporta la violazione delle disposizioni in materia, vigenti in Italia o nello Stato in cui si trova l'Assicurato.

L'Assicurato deve comunicare alla Struttura Organizzativa l'importo richiesto, inviando copia della documentazione a supporto, il suo recapito e le adeguate garanzie per la restituzione dell'importo anticipato.

**L'Assicurato deve rimborsare l'importo entro 30 giorni dalla data del suo anticipo. Trascorso tale termine, dovrà restituire l'ammontare degli interessi al tasso legale corrente, oltre all'importo anticipato.**

### **2.6.d) Anticipo di spese legali**

Qualora in caso di Sinistro per Incidente Stradale, l'Assicurato si trovi in stato di fermo giudiziario o arresto e non possa provvedere direttamente e immediatamente al pagamento dell'onorario di un legale, la Struttura Organizzativa anticiperà per suo conto a titolo di prestito il relativo importo **entro un Massimale complessivo di Euro 1.033,00 per Sinistro ed anno assicurativo.**

La prestazione viene erogata **a condizione che l'Assicurato sia in grado di fornire adeguate garanzie per la restituzione dell'importo anticipato.**

La prestazione non è erogata se il trasferimento di valuta all'Estero comporta la violazione delle disposizioni in materia vigenti in Italia o nello stato in cui si trova l'Assicurato.

L'Assicurato deve comunicare alla Struttura Organizzativa l'importo richiesto, inviando copia della documentazione a supporto, il suo recapito e le adeguate garanzie per la restituzione dell'importo anticipato.

**L'Assicurato deve provvedere a rimborsare l'importo entro 30 giorni dalla data del suo anticipo. Trascorso tale termine, dovrà restituire l'ammontare degli interessi al tasso legale corrente, oltre all'importo anticipato.**

### **2.6.e) Interprete**

Qualora in caso di un Sinistro per Incidente Stradale, l'Assicurato si trovi in stato di fermo giudiziario o arresto non sia in grado di comunicare nella lingua locale, la Struttura Organizzativa provvederà ad inviare un interprete.

L'Assicuratore terrà a proprio carico i costi dell'interprete **fino ad un massimo di 8 ore di attività professionale per Sinistro ed anno assicurativo.**



### Art. 3 – Massimali

Le prestazioni saranno erogate dall'Assicuratore entro i Massimali indicati nell'art. 2 lett. b), dal punto 2.1 al punto 2.6.e).

## ESCLUSIONI/LIMITAZIONI DELLA COPERTURA

### Art. 4 – Veicoli non assicurabili

In ogni caso non sono assicurabili i seguenti Veicoli:

- Aston Martin, Audi S / RS, Bentley, BMW Serie "M", Bitter, Bristol, Bugatti, Caterham, Daimler 12 cilindri, De Tomaso, Ferrari, Ford Cosworth, Honda NSX, Hummer, Jaguar 12 cilindri, Jensen, Kit Cars, Lamborghini, Lancia Delta Integrale / 8.32, LCC Rocket, Lotus, Marcos, Maserati, McLaren F1, Mercedes AMG, Mitsubishi 3000GT / serie Evo, Morgan, Nissan 300ZX / Skyline, Opel Calibra Turbo / Lotus Omega, Noble M10 / M12, Panther, Porsche, Renault Safrane Biturbo, Rolls Royce, Ssang Yong, Subaru SVX / Impreza WRX, STi, Toyota Supra, TVR, Venturi, Westfield.
- di cilindrata superiore ai 3000 c.c. e con potenza superiore ai 200 KW;
- i veicoli con motore rotativo;
- ad alimentazione a metano;
- sui quali sia stato installato un impianto a GPL o a gas metano, non di serie del costruttore;
- di importazione non ufficiale dai mercati americani e canadesi;
- importati all'origine in Italia attraverso canali non ufficiali o non riconosciuti dal costruttore;
- prodotti in volumi inferiori ai 1.000 pezzi per anno;
- con peso a pieno carico superiore a 35 quintali;
- che sono stati oggetto di modifiche/ trasformazioni tecniche non omologate o riparati o smontati in difformità dagli standard di modifica, riparazione o smontaggio prescritti dalla casa costruttrice del veicolo;
- con un'anzianità dalla data di prima immatricolazione superiore a quelle sopra indicate al presente articolo per ciascun tipo di copertura assicurativa. Nel caso in cui la data di prima immatricolazione non comprenda il giorno ed il mese, il Veicolo si considererà immatricolato il primo luglio dell'anno indicato nel libretto di circolazione;
- modificati rispetto alla versione del costruttore, inclusi Alpina, Brabus, AMG;
- usati o adibiti a scuola guida, a scuola di pilotaggio o a qualsiasi altra forma di insegnamento;
- usati o adibiti a qualsiasi tipo di competizione, rally, o corse in genere, o per i relativi allenamenti, le relative prove ufficiali o le verifiche preliminari e finali;
- usati o adibiti a trasporto pubblico (ad esempio taxi);
- usati o adibiti a scopo di noleggio a breve e medio termine, servizio di polizia, ambulanza, etc.;
- già guasti al momento della sottoscrizione dell'Assicurazione.

### Art. 5 – Esclusioni

La copertura assicurativa non opera e le prestazioni non sono dovute in caso di Sinistro causato da o conseguente a o in caso di:

- violazione da parte dell'Assicurato delle normative vigenti per l'abilitazione alla conduzione del Veicolo, ad esempio guida da parte di un conducente privo di patente o con patente non idonea alla conduzione del Veicolo;
- partecipazione del Veicolo a gare automobilistiche, motociclistiche e relative prove e allenamenti;
- atti di guerra o terrorismo, occupazione militare, invasioni, insurrezioni, colpi di stato, scioperi, vandalismo;
- terremoti, movimenti tellurici, alluvioni, inondazioni, maremoti, mareggiate, straripamento di corsi d'acqua, eruzioni vulcaniche, uragani, cicloni, tifoni, bufere di neve, valanghe, frane, smottamenti di terreno, caduta di meteoriti e altri sconvolgimenti della natura;
- sviluppo, controllato o meno, di energia nucleare o di radioattività, comunque determinatosi;
- dolo o colpa grave dell'Assicurato o delle persone di cui egli debba rispondere per legge (famigliari o conviventi, dipendenti o persone incaricate della guida) o dei passeggeri trasportati, compimento o partecipazione ad atti delittuosi o ad azioni dolose, grave negligenza o imprudenza o condotta temeraria;
- tentato suicidio o suicidio dell'Assicurato;

- guida del Veicolo in stato di ebbrezza (con riferimento al tasso alcolico previsto dalla normativa in vigore nello stato dove si verifica il fatto) o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti o psicotrope;
- frode o possesso illegale del Veicolo;
- trasporto di infiammabili, sostanze tossiche o esplosivi in genere;
- trasporto di cose o animali non in conformità a quanto prescritto dal vigente codice della strada;
- circolazione del Veicolo assicurato con targa in prova;
- uso improprio del Veicolo rispetto a quanto indicato nel libretto d'uso e manutenzione del Veicolo stesso;
- trasporto di persone in numero superiore o con modalità differenti rispetto a quanto sia previsto dalla legge e a cui il Veicolo sia abilitato.
- cause non ricomprese in quelle indicate all'art. 2 per l'accesso alla Prestazione, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, smagnetizzazione delle chiavi del Veicolo o dimenticanza di esse all'interno dell'abitacolo, blocco delle serrature, ecc.;

Le prestazioni non sono altresì fornite in quegli Stati che si trovassero in uno stato di belligeranza dichiarata o di fatto.

In ogni caso è escluso dalla copertura ogni risarcimento per mancato guadagno o perdita di chance conseguente al Sinistro, ad esempio perdita di opportunità commerciali a causa della indisponibilità del Veicolo per Sinistro.

MAPFRE ASISTENCIA è esente da responsabilità quando per cause di forza maggiore non possa effettuare o ritardi una qualsiasi delle prestazioni specificamente previste dall'Assicurazione.

MAPFRE ASISTENCIA non assume responsabilità per danni causati dall'intervento delle autorità del Paese nel quale è prestata l'Assistenza o conseguenti a ogni altra circostanza fortuita e/o imprevedibile.

In generale, sarà esclusa dalla copertura qualsiasi perdita, danno, responsabilità, richiesta, costo o spesa di qualsiasi natura, direttamente o indirettamente causati da una o più delle circostanze di seguito descritte:

- eventi la cui copertura presupponga che l'Assicuratore sia tenuto ad effettuare qualsiasi prestazione o pagamento di qualsiasi natura, compreso il rimborso dei premi, nella misura in cui tale prestazione o tale pagamento possano esporre l'Assicuratore a sanzioni, divieti o restrizioni in virtù delle risoluzioni delle Nazioni Unite o delle sanzioni commerciali o economiche, delle leggi o dei regolamenti emanati dall'Unione Europea, dal Regno Unito o dagli Stati Uniti d'America, o in virtù di qualsiasi altra disposizione ad oggi vigente o che possa essere emanata in futuro;
- eventi che si sono verificati in quei Paesi che risultino come non raccomandati dal Ministero degli Affari Esteri Italiano, dalla Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) o altri organismi simili, o che siano soggetti a embargo da parte del Consiglio di sicurezza delle Nazioni Unite o di altre organizzazioni internazionali, ed eventi che si sono verificati in eventuali conflitti o interventi nazionali o internazionali con l'uso della forza o della coercizione.

### Art. 6 – Esclusione di compensazioni alternative

Qualora l'Assicurato non usufruisca di una o più prestazioni, MAPFRE ASISTENCIA non è tenuta a fornire Indennizzi o prestazioni alternative di alcun genere a titolo di compensazione.

Qualora l'Assicurato si avvalga di uno o più servizi non previsti dalla presente Assicurazione, MAPFRE ASISTENCIA non sarà tenuta ad alcun titolo, nei confronti di alcun soggetto, al pagamento e/o al rimborso delle relative spese e oneri.

### Art. 7 – Esclusioni specifiche

Le esclusioni specifiche relative alle singole prestazioni sono indicate nell'art. 2 della Sezione "Cosa è assicurato".

## DOVE VALE LA COPERTURA

### Art. 8 – Estensione territoriale

La copertura assicurativa di cui all'Assicurazione ha validità per eventi verificatisi in Italia, Repubblica di San Marino, Città del Vaticano e nei Paesi della Carta Verde.

## COSA FARE IN CASO DI SINISTRO

### Art. 9 – Obblighi in caso di Sinistro – Modalità di denuncia del Sinistro

In caso di Sinistro coperto dall'Assicurazione, prima di assumere ogni diversa iniziativa, l'Assicurato deve prendere immediatamente contatto con la Struttura Organizzativa per la risoluzione della situazione di difficoltà.

Ai sensi dell'art. 1915 del Codice Civile, l'inadempimento di tale obbligo comporta la decadenza dal diritto alle prestazioni di Assistenza.

Per contattare la Struttura Organizzativa, in funzione 24 ore su 24, 365 giorni all'anno, l'Assicurato dovrà telefonare al seguente numero:

dall'Italia  
**800 057 595**  
dall'Estero  
**+39 015 255 9607**

Oppure, via WhatsApp con le modalità di seguito indicate

L'Assistenza Stradale anche via WhatsApp

Richiedi le prestazioni inviando un messaggio al numero:  
**+39 320 890 58 08**

Oppure scansiona il QR Code

In ogni caso **dovrà comunicare:**

- **Numero di targa, marca e modello del Veicolo a cui prestare Assistenza;**
- **Dati completi dell'Assicurato che necessita di Assistenza;**
- **Indirizzo del luogo in cui si trova il Veicolo;**
- **Descrizione del problema tecnico che ha determinato il fermo del Veicolo e ogni notizia utile per l'Assistenza;**
- **prestazioni richieste;**
- **Recapito telefonico sul quale la Struttura Organizzativa potrà richiamarlo.**

La Struttura Organizzativa, per erogare le prestazioni previste dall'Assicurazione, deve effettuare il trattamento dei dati dell'Assicurato; a tal fine necessita, ai sensi della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, del suo consenso. Pertanto, l'Assicurato, contattando o facendo contattare la Struttura Organizzativa, fornisce liberamente il proprio consenso al trattamento dei suoi dati, come indicato nell'informativa al trattamento dei dati di seguito riportata.

In caso di oggettiva e comprovata impossibilità, dovuta a cause di forza maggiore o a un comprovato disservizio della Struttura Organizzativa, l'Assicurato potrà richiedere il rimborso per le spese sostenute in ragione delle iniziative non previamente autorizzate dalla Struttura Organizzativa, nei casi e nei limiti previsti dalla presente Assicurazione. A tal fine, l'Assicuratore chiederà all'Assicurato l'invio, secondo le modalità indicate nell'art. 14 della Sezione "Disposizioni che regolano l'Assicurazione", delle fatture o ricevute fiscali e di ogni ulteriore documentazione utile a provare il Sinistro e le prestazioni da parte di fornitori che l'Assicurato abbia reperito autonomamente.

## QUANDO E COME PAGARE IL PREMIO

### Art. 10 – Premio dell'Assicurazione

L'Assicurazione collettiva è stipulata dal Contraente per conto altrui ai sensi dell'art. 1891 del Codice Civile e ne assume i relativi oneri e costi, rinunciando a richiedere il rimborso del Premio all'Assicurato che per tanto nulla deve corrispondere alla Compagnia a titolo di Premio.

## QUANDO COMINCIA E QUANDO FINISCE LA COPERTURA

### Art. 11 – Decorrenza, durata e cessazione della copertura assicurativa

La copertura assicurativa dei singoli Veicoli è subordinata al pagamento del Premio, altrimenti resta sospesa fino alle ore 24.00 del giorno di pagamento, momento a partire dal quale ha effetto e non si rinnoverà alla scadenza.

Per la decorrenza e la durata delle singole coperture assicurative si rimanda al Certificato di Assicurazione.

La copertura assicurativa per i singoli Veicoli, oltre che alla scadenza naturale sopra indicata, cessa anticipatamente, senza diritto al rimborso del Premio non goduto in caso di:

- a) vendita del Veicolo o restituzione del Veicolo al Contraente per il mancato pagamento di prestazioni o di crediti;
- b) perdita totale del Veicolo per qualsiasi causa, compreso Incidente Stradale Furto o Incendio;
- c) confisca del Veicolo da parte dell'Autorità o Pubblica Amministrazione.

## DISPOSIZIONI CHE REGOLANO L'ASSICURAZIONE

### Art. 12 –Assicurazione per conto altrui

L'Assicurazione è stipulata dal Contraente per conto altrui ai sensi dell'art. 1891 del Codice Civile a copertura dei Veicoli di proprietà o in uso dell'Assicurato, il cui rapporto con MAPFRE ASISTENCIA è regolato esclusivamente dall'Assicurazione.

Ai sensi dell'art. 1891 del Codice Civile, il Contraente adempie agli obblighi derivanti dall'Assicurazione, salvo quelli che per loro natura non possono essere adempiuti che dall'Assicurato, quali ad esempio la denuncia del Sinistro.

I diritti derivanti dall'Assicurazione, tra cui l'Assistenza in caso di Sinistro, spettano all'Assicurato e il Contraente, anche se in possesso della Polizza, non può farli valere senza espresso consenso dell'Assicurato stesso.

All'Assicurato sono opponibili le eccezioni che si possono opporre al Contraente in dipendenza dell'Assicurazione.

### Art. 13 – Rinuncia al diritto di surrogazione

MAPFRE ASISTENCIA rinuncia al diritto di surrogazione, previsto ai sensi dell'art. 1916 del Codice Civile in favore dell'Assicuratore che ha pagato l'indennità, fino alla concorrenza dell'ammontare di essa, nei diritti dell'Assicurato verso i terzi responsabili. Ad esempio, in caso di Incidente Stradale l'Assicuratore non subentra all'Assicurato nell'azione di richiesta di risarcimento del danno nei confronti del responsabile dell'evento che ha causato il Sinistro.

### Art. 14 – Comunicazioni - Elezione di domicilio

Tutte le comunicazioni dell'Assicurato e del Contraente a MAPFRE ASISTENCIA relative all'Assicurazione dovranno essere effettuate per iscritto ai seguenti indirizzi:

MAPFRE ASISTENCIA S.A.

Strada Trossi, n. 66 – 13871 Verrone (BI)

Indirizzo PEC: info@cert.mapfreassistenza.it

Fax: 015/2559704

Le comunicazioni di recesso dall'Assicurazione di cui all'art. 16 della Sezione "Disposizioni che regolano l'Assicurazione" dovranno essere effettuate per iscritto ai seguenti indirizzi:

- MAPFRE ASISTENCIA S.A. – Strada Trossi, n. 66 – 13871 Verrone (BI)
- PEC: [certificati.retail@cert.mapfreassistenza.it](mailto:certificati.retail@cert.mapfreassistenza.it),

indicando i seguenti dati: nominativo Assicurato; numero di polizza; targa veicolo; motivazione del recesso con relativa documentazione; IBAN per la restituzione dell'eventuale parte di Premio pagato relativo al periodo residuo rispetto alla scadenza originaria.

Per richieste di rimborso relative alla copertura di Assistenza Stradale la documentazione potrà essere anticipata via e-mail all'indirizzo [bo.assistenza@mapfre.com](mailto:bo.assistenza@mapfre.com).

Eventuali comunicazioni da parte dell'Assicuratore all'Assicurato o al Contraente saranno indirizzate al domicilio indicato da quest'ultimo al momento della sottoscrizione dell'Assicurazione.

Le variazioni eventualmente intervenute nel domicilio di una delle parti e che non siano comunicate per iscritto secondo le modalità di cui al presente articolo non sono opponibili all'altra parte.

### Art. 15 – Dichiarazioni relative alle circostanze del Rischio – Aggravamento o diminuzione del Rischio

Le dichiarazioni non veritiere, inesatte o le reticenze dell'Assicurato o del Contraente relative a circostanze che influiscono sulla valutazione del Rischio da parte dell'Assicuratore possono comportare la perdita totale o parziale del diritto all'Indennizzo, nonché la stessa cessazione dell'Assicurazione ai sensi degli artt. 1892, 1893, 1894 del Codice Civile.

In caso di variazione del Rischio, quale, a titolo esemplificativo e non limitativo, variazione della destinazione d'uso del Veicolo, l'Assicurato e il



Contraente ne dovranno dare immediata comunicazione scritta all'Assicuratore, secondo le modalità indicate all'art. 14 della Sezione "Disposizioni che regolano l'Assicurazione". In mancanza di tale comunicazione, verrà applicato quanto previsto dagli artt. 1897 e 1898 del Codice Civile.

In caso di diminuzione del Rischio l'Assicuratore è tenuto a ridurre il Premio a decorrere dalla scadenza del Premio o della rata di Premio successiva alla comunicazione dell'Assicurato o del Contraente, salvo la possibilità di recedere entro 2 mesi dalla comunicazione stessa.

In caso di aggravamento del Rischio, l'Assicuratore ha diritto di recedere dall'Assicurazione.

**Qualora l'Assicurato o il Contraente non comunichino l'aggravamento all'Assicuratore, in caso di Sinistro l'Assicuratore non pagherà l'Indennizzo nel caso in cui non avrebbe mai assicurato il Rischio alle condizioni aggravate. In alternativa l'Assicuratore potrà ridurre l'Indennizzo in proporzione al maggior Premio che avrebbe avuto diritto di esigere se avesse avuto conoscenza dell'aggravamento del Rischio.**

#### Art. 16 – Altre assicurazioni

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1910 del Codice Civile, l'Assicurato e il Contraente devono comunicare prontamente e per iscritto a MAPFRE ASISTENCIA l'esistenza e/o la successiva stipulazione di altre assicurazioni a favore dell'Assicurato medesimo aventi per oggetto lo stesso Rischio, sottoscritte relativamente allo stesso Veicolo, anche se da soggetto diverso dall'Assicurato o dal Contraente, pena la decadenza dal diritto all'Indennizzo.

In caso di Sinistro, l'Assicurato deve dare avviso di tale circostanza ad ogni impresa assicuratrice e specificamente a MAPFRE ASISTENCIA, secondo le modalità indicate all'art. 14 della Sezione "Disposizioni che regolano l'Assicurazione", nel termine di 3 giorni da quello in cui il Sinistro si è verificato o l'Assicurato ne è venuto a conoscenza. L'Assicurato potrà richiedere l'Indennizzo ad ogni impresa assicuratrice con cui ha stipulato un'assicurazione per il medesimo Rischio; le somme riscosse però non potranno superare il valore del danno subito.

#### Art. 17 – Cessione dei diritti

L'Assicurato e il Contraente non potranno, in alcun modo cedere, trasferire a terzi, o vincolare a favore di terzi, il presente contratto ed i diritti derivanti dall'Assicurazione e dalla copertura assicurativa, salvo diverso accordo scritto con l'Assicuratore.

#### Art. 18 – Prescrizione

I diritti dell'Assicurato derivanti dalla presente Assicurazione si prescrivono nel termine di 2 anni dalla data in cui si è verificato il Sinistro, ovvero il fatto su cui il diritto si fonda (art. 2952 del Codice Civile).

#### Art. 19 – Rinvio alle norme di legge – Legge applicabile e giurisdizione

Per tutto quanto non è qui diversamente regolato, valgono le norme di legge.

**La Legge applicabile al presente contratto di Assicurazione è quella italiana. Tutte le controversie relative al presente contratto di Assicurazione saranno soggette esclusivamente alla giurisdizione italiana.**

#### Art. 20 – Foro competente

Per qualsiasi controversia tra l'Assicurato e l'Assicuratore concernente o comunque connessa alla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione e risoluzione dell'Assicurazione sarà competente il Foro del luogo di residenza o domicilio dell'Assicurato stesso.

## RECLAMI

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale di Assicurazione potranno essere inoltrati per iscritto all'Assicuratore all'Ufficio Reclami con le seguenti modalità:

- lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, a MAPFRE ASISTENCIA, Strada Trossi, 66 – 13871 Verrone (BI)
- telefax al numero +39 015 2558156
- e-mail all'indirizzo ufficio.reclami@mapfre.com
- PEC all'indirizzo ufficio.reclami@cert.mapfreasistencia.it.

I reclami dovranno contenere:

- nome, cognome e domicilio del reclamante con recapito telefonico;
- il numero di polizza e/o il numero di sinistro e la data dell'evento;
- individuazione dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve ed esauriente descrizione del motivo della lamentela;

- ogni documento utile per descrivere compiutamente le circostanze.

In caso di assenza di riscontro entro il termine di 45 giorni o qualora il reclamante non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo, potrà rivolgersi all'IVASS – Servizio Tutela Utenti – Via del Quirinale, n. 21 – 00187 Roma (Italia), fax +39 06 42 133 745 o +39 06 42 133 353, PEC ivass@pec.ivass.it.

I reclami indirizzati all'IVASS dovranno contenere, oltre a quanto sopra indicato, copia del reclamo presentato a MAPFRE ASISTENCIA e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa, e dovranno essere effettuati secondo il modello reperibile sul sito dell'IVASS [www.ivass.it](http://www.ivass.it) o sul sito [www.mapfre-assistance.it](http://www.mapfre-assistance.it) alla sezione Reclami.

In caso di liti transfrontaliere in cui sia parte, il reclamante avente il domicilio in Italia può presentare il reclamo:

- direttamente all'Autorità di vigilanza competente del paese dello Stato membro in cui ha sede legale l'impresa di assicurazioni che ha stipulato il contratto (rintracciabile accedendo al sito: <http://www.ec.europa.eu/fin-net>). L'autorità di vigilanza del Paese d'origine dell'Assicuratore è il "Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones" (DGSFP) (Servizio per i reclami della Direzione generale per le assicurazioni e i Fondi pensione), c/o Paseo de la Castellana 44, 28046, Madrid (Spagna);
- all'IVASS che provvede all'inoltro alla suddetta Autorità, dandone notizia al reclamante.

Maggiori informazioni sulla procedura di reclamo sono disponibili sul sito internet [www.ivass.it](http://www.ivass.it).

Per il reclamante è inoltre possibile, e a volte necessario, rivolgersi, secondo le disposizioni e nei casi previsti dalla legge, a sistemi alternativi di risoluzione delle controversie quali:

- mediazione: le parti si avvalgono dell'intervento di un terzo imparziale (mediatore) che le assiste sia nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, sia nella formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa, come previsto dal Decreto Legislativo n. 28 del 4 marzo 2010; la richiesta di mediazione si deve attivare prima dell'introduzione di un processo civile rivolgendosi ad uno degli Organismi di Mediazione iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia;
- negoziazione assistita: accordo mediante il quale le parti in conflitto, assistite dai propri legali, convengono di cooperare in buona fede e con lealtà per risolvere in via amichevole la controversia, ai sensi della Legge n. 162 del 10 novembre 2014;
- arbitrato, ove previsto dal contratto di assicurazione: affidamento della definizione della controversia ad arbitri nominati dalle parti.

Resta salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria.

## INFORMATIVA RELATIVA ALLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Il Regolamento Europeo 27 aprile 2016, n. 679, in materia di protezione dei dati personali (di seguito anche "GDPR") e le relative norme di recepimento nazionale, prevedono in capo a MAPFRE ASISTENCIA S.A., con sede secondaria in Italia in Strada Trossi 66 – 13871 Verrone (BI), (brevemente "MAPFRE ASISTENCIA"), in qualità di titolare del trattamento, l'obbligo di fornire la presente informativa relativamente al trattamento di dati personali di persone fisiche volontariamente forniti, nonché di tutti i dati che potrebbero essere forniti o acquisiti presso terzi (di seguito i "Dati").

Il cliente e potenziale cliente o il contraente, l'assicurato e i beneficiari del contratto assicurativo (di seguito l'"Interessato"), attraverso la ricezione del presente documento, vengono informati in merito al trattamento dei Dati forniti a MAPFRE ASISTENCIA:

- direttamente o attraverso un suo intermediario;
- attraverso conversazioni telefoniche, eventualmente registrate;
- come conseguenza della navigazione su pagine Internet;
- tramite app di messaggistica;
- tramite altri mezzi,

per l'elaborazione della proposta o offerta del prodotto assicurativo, per la stipula e/o per la gestione ed esecuzione di un contratto assicurativo, per la richiesta di qualsiasi servizio o prodotto; tale trattamento potrà avvenire anche dopo il termine del rapporto precontrattuale e/o contrattuale e potrà



includere, se del caso, qualsiasi comunicazione o trasferimento di dati verso paesi terzi che possa essere effettuato per le finalità descritte nell'Informativa Supplementare, relativa alla protezione dei dati, consultabile al seguente link <http://www.mapfre-assistance.it/privacy.html>.

Le telefonate tra l'Interessato e MAPFRE ASISTENCIA potranno essere registrate per motivi di sicurezza o di corretta gestione del rapporto contrattuale o del sinistro e per finalità di miglioramento del servizio di customer care. Pertanto, la prosecuzione delle chiamate a seguito dell'ascolto da parte del chiamante dell'informativa concernente la suddetta possibilità sottintende il rilascio da parte di questi del consenso al trattamento dei Dati personali che verranno forniti all'operatore. La registrazione delle telefonate avverrà a mezzo di un sistema automatizzato. Le registrazioni saranno archiviate con accesso riservato ed in nessun modo disponibile, salvo che a operatori espressamente autorizzati per le finalità sottese alla registrazione.

Nel caso in cui i Dati forniti si riferiscano ad una persona fisica terza, diversa dall'Interessato, quest'ultimo garantisce di aver ottenuto il previo consenso della parte terza, per la comunicazione ed utilizzo dei suddetti Dati, e che la stessa sia stata informata delle finalità del trattamento dei Dati, delle comunicazioni e degli altri termini stabiliti nel presente documento e nell'Informativa Supplementare relativa alla protezione dei Dati.

L'Interessato dichiara di avere l'età legalmente prevista per il rilascio del consenso. Nel caso in cui i Dati forniti appartengano a minori rispetto a tale età, in qualità di genitore o tutore del minore, lo stesso autorizza il trattamento di tali Dati, compresi, se del caso, quelli relativi allo stato di salute, per le finalità gestionali descritte nel presente documento e nell'Informativa Supplementare, relativa alla protezione dei Dati, consultabile al seguente link <http://www.mapfre-assistance.it/privacy.html>.

L'Interessato garantisce l'esattezza e la veridicità dei Dati forniti, impegnandosi a mantenerli regolarmente aggiornati e a comunicare a MAPFRE ASISTENCIA qualsiasi variazione degli stessi.

Informazioni essenziali relative alla protezione dei Dati	
<b>Titolare del trattamento</b>	MAPFRE ASISTENCIA S.A.
<b>Finalità del trattamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborazione e gestione della proposta o offerta di un prodotto assicurativo. Stipula, gestione ed esecuzione del contratto assicurativo; eventuale rinnovo della polizza assicurativa; gestione e liquidazione dei sinistri; ogni altra attività attinente esclusivamente all'esercizio dell'attività assicurativa e riassicurativa; elaborazione dei profili per l'adeguata esecuzione del contratto assicurativo.</li> <li><u>Prevenzione ed investigazione delle frodi.</u></li> <li><u>Realizzazione di studi e calcoli statistici, indagini, analisi di tendenza del mercato e controllo qualità.</u></li> <li>Gestione integrale e centralizzata delle relazioni col Gruppo MAPFRE.</li> <li>Comunicazione, promozione commerciale e vendita di prodotti e servizi assicurativi di MAPFRE ASISTENCIA per lo stesso ramo assicurativo del prodotto per la commercializzazione del quale l'Interessato abbia già fornito i propri recapiti; analisi della qualità percepita dal cliente in merito a prodotti e/o servizi resi da MAPFRE ASISTENCIA per la gestione ed esecuzione del contratto assicurativo.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Previo consenso, ricerche di mercato o comunicazioni commerciali; invio di materiale pubblicitario, vendita a distanza; invio di informazioni e pubblicità concernenti i prodotti e i servizi del Gruppo MAPFRE.</li> <li>Esecuzione degli obblighi di legge, regolamentari e conservativi.</li> </ul>
<b>Legittimazione</b>	Esecuzione del contratto assicurativo; consenso; legittimo interesse; obblighi di legge.
<b>Periodo di Conservazione</b>	<p><b>Potenziali clienti</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>24 mesi.</li> </ul> <p><b>Clienti</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>per un periodo di tempo compatibile con la finalità per la quale viene effettuato il trattamento e, in ogni caso, con l'assolvimento degli obblighi di legge e di quelli contrattuali. I dati raccolti per l'esecuzione di uno o più contratti, di norma per dieci anni dalla cessazione del rapporto con l'interessato, tenuto conto del termine prescrizione previsto dalla normativa per la tutela dei diritti connessi e/o periodi di conservazione maggiori previsti da specifiche normative.</li> </ul> <p><b>Attività di marketing (in caso di esplicito consenso)</b></p> <p>per 12 mesi successivi alla cessazione del rapporto con l'Interessato, o antecedentemente alla data di revoca esplicita del consenso.</p>
<b>Destinatari</b>	<p>I Dati dell'Interessato: potranno essere conosciuti all'interno di MAPFRE ASISTENCIA, nonché dagli addetti facenti parte della cosiddetta "catena assicurativa"; potranno essere comunicati a soggetti necessari alla prestazione delle attività necessarie alla gestione del rapporto precontrattuale e contrattuale, nonché a terzi debitamente nominati come responsabili, al Gruppo MAPFRE, ad Organi di Vigilanza e Controllo, enti od organismi titolari di banche dati nei confronti dei quali la comunicazione dei Dati è obbligatoria, organismi associativi propri del settore assicurativo e società che erogano servizi a favore di MAPFRE ASISTENCIA.</p> <p>I Dati potranno essere trasferiti verso paesi terzi secondo quanto indicato nell'Informativa Supplementare.</p>
<b>Diritti dell'Interessato</b>	È possibile esercitare i seguenti diritti: accesso, rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento, portabilità e opposizione, meglio dettagliati nell'Informativa Supplementare relativa alla protezione dei Dati.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	Per informazioni aggiuntive prendere visione dell'Informativa Supplementare, relativa alla protezione dei Dati, consultabile al seguente link <a href="http://www.mapfre-assistance.it/privacy.html">http://www.mapfre-assistance.it/privacy.html</a> .

In ogni caso, l'Interessato potrà revocare i consensi prestati in qualsiasi momento, secondo quanto specificato nell'Informativa Supplementare, relativa alla protezione dei Dati, consultabile al seguente link <http://www.mapfre-assistance.it/privacy.html>.