



london general insurance

---

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

---

Redatto ai sensi dei Regolamenti IVASS 35/2010 e 34/2010

CONTRATTO DI ASSICURAZIONE RAMI DANNI  
(guasti elettromeccanici)



**Il presente Fascicolo Informativo, contenente:**

1. Nota Informativa
2. Glossario
3. Condizioni Generali di Assicurazione

**deve essere consegnato al Contraente prima della sottoscrizione del contratto.  
Prima della sottoscrizione leggere attentamente la Nota Informativa.**

## NOTA INFORMATIVA

La presente Nota Informativa è redatta secondo lo schema predisposto dall'IVASS ma il suo contenuto non è soggetto alla preventiva approvazione dell'IVASS.

Il contraente deve prendere visione delle condizioni di assicurazione prima della sottoscrizione della polizza.

### A. INFORMAZIONI SULL'IMPRESA DI ASSICURAZIONE

#### 1. Informazioni generali

London General Insurance Company Ltd. è un'impresa di assicurazione con sede legale nel Regno Unito:

- Indirizzo: TWENTY Kingston Road, Staines-upon-Thames, Surrey, TW18 4LG
- Numero di telefono: +44 1594 863000
- Sito web: [www.londongeneralinsurance.it](http://www.londongeneralinsurance.it)
- Email: [info.it@thewarrantygroup.com](mailto:info.it@thewarrantygroup.com)

London General Insurance Company Ltd. è autorizzata dalla Prudential Regulation Authority e regolamentata dalla Financial Conduct Authority e dalla Prudential Regulation Authority (n. 202689), ed è autorizzata a svolgere attività assicurativa in Italia in regime di libera prestazione di servizi. È possibile verificare l'iscrizione nel Financial Services Register visitando il sito internet <http://www.fca.org.uk/>, o chiamando il numero 0800 111 6768. London General Insurance Company Ltd. è iscritta nell'Elenco II dell'Albo Imprese presso l'IVASS al n. II.01348 (si veda il sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it)).

#### 2. Informazioni sulla situazione patrimoniale dell'impresa

In base ai dati riferiti all'ultimo bilancio approvato al 31.12.2015, il patrimonio netto è di GBP 88,6 milioni (euro\* 120,2 milioni) di cui il capitale sociale ammonta a GBP 15 milioni (euro\* 20,4 milioni). Le riserve patrimoniali ammontano a GBP 73,6 milioni (euro\* 99,9 milioni). L'indice di solvibilità è pari al 385,7%. Si precisa che tale indice rappresenta il rapporto tra l'ammontare del margine di solvibilità disponibile e l'ammontare del margine di solvibilità richiesto dalla normativa vigente.

\*Sulla base del tasso di cambio dell'1,3568.

### B. INFORMAZIONI SUL CONTRATTO

**Il contratto non prevede tacito rinnovo. L'Assicurato può esercitare il diritto di recesso entro 24 mesi dalla data di acquisto di Amazon Protect.** In tale ipotesi, il premio pagato verrà rimborsato per intero, senza alcun costo. Successivamente, l'Assicurato potrà recedere dal contratto secondo quanto previsto all'**art. 5 delle Condizioni Generali di Assicurazione al quale si rinvia per gli aspetti di dettaglio.**

**Il contratto si conclude mediante tecnica di comunicazione a distanza tramite il sito [www.amazon.it](http://www.amazon.it). Si rinvia all'art. 1 delle Condizioni Generali di Assicurazione per gli aspetti di dettaglio.**

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

#### 3. Coperture assicurative offerte – limitazioni ed esclusioni

Il contratto consente all'Assicurato di ottenere la riparazione o la sostituzione del Prodotto, ovvero un Buono Regalo spendibile sul sito [www.amazon.it](http://www.amazon.it), in caso di malfunzionamento del Prodotto, causato da un guasto alle componenti elettriche, elettroniche o elettromeccaniche del Prodotto, non riconducibile a cause esterne o all'usura del Prodotto, che si verifichi a partire dalla data di scadenza della garanzia legale di 24 mesi a carico del venditore del Prodotto, e per il periodo di copertura prescelto. **I rimedi esperibili dall'Assicurato in caso di Sinistro sono descritti all'art. 2 delle Condizioni Generali di Assicurazione al quale si rinvia per gli aspetti di dettaglio.**

**AVVERTENZA: sono previste limitazioni territoriali; la copertura è disponibile solo per gli acquirenti residenti nella Repubblica Italiana, con esclusione quindi della Città del Vaticano e della Repubblica di San Marino.**

**AVVERTENZA: sono previste limitazioni all'importo massimo del costo della riparazione del Prodotto, del valore del Prodotto Sostitutivo e del valore del**

**Buono Regalo a cui è tenuto l'Assicuratore in caso di indennizzo. Si rinvia all'art. 2 delle Condizioni Generali di Assicurazione per gli aspetti di dettaglio e alla definizione di "Buono Regalo" contenuta nel Glossario per una esemplificazione della determinazione del valore del Buono Regalo nel caso di indisponibilità del Prodotto Sostitutivo.**

**Sono, inoltre, previste limitazioni alla operatività della copertura tra cui, si segnala, l'esclusione dei costi per i danni causati dal mancato rispetto delle istruzioni d'uso, o nel caso di danni causati da un uso commerciale del Prodotto. Si rinvia all'art. 3 delle Condizioni Generali di Assicurazione per gli aspetti di dettaglio.**

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

**4. Dichiarazioni dell'assicurato in ordine alle circostanze del rischio – Nullità**

Eventuali dichiarazioni inesatte e le reticenze dell'Assicurato, relative a circostanze tali che l'Assicuratore non avrebbe dato il suo consenso o non lo avrebbe dato alle medesime condizioni se avesse conosciuto il vero stato delle cose, sono causa di annullamento del contratto di assicurazione quando l'Assicurato ha agito con dolo o colpa grave o, se l'Assicurato non ha agito con dolo o colpa grave, possono comportare il recesso dell'Assicuratore. **Si rinvia all'art. 8 delle Condizioni Generali di Assicurazione per gli aspetti di dettaglio.**

**5. Aggravamento e diminuzione del rischio e variazioni nella professione**

**AVVERTENZA:** L'Assicuratore non richiede all'Assicurato la comunicazione di circostanze che possano comportare un aggravamento o una diminuzione del rischio o la variazione della professione.

**6. Premio**

Il premio per l'assicurazione è calcolato proporzionalmente al valore del Prodotto e alla durata della copertura. Il premio deve essere corrisposto, in un'unica soluzione e in via anticipata, con le modalità di pagamento utilizzate per l'acquisto del Prodotto, e sarà addebitato all'Assicurato al momento dell'acquisto di Amazon Protect o entro le 24 ore successive.

**7. Rivalse**

Non sono previste rivalse da parte dell'Assicuratore in caso di Sinistro causato da terzi.

**8. Diritto di recesso**

**L'Assicurato può recedere dal contratto di assicurazione in qualsiasi momento, come previsto all'art. 5 delle Condizioni Generali di Assicurazione al quale si rinvia per gli aspetti di dettaglio.**

**L'Assicuratore può recedere dal contratto nei casi indicati al punto 4 che precede ovvero nei limitati casi descritti ai punti (ii) e (iv) dell'art. 7 delle Condizioni Generali di Assicurazione al quale si rinvia per gli aspetti di dettaglio.**

**9. Prescrizione e decadenza dei diritti derivanti dal contratto**

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

**10. Legge applicabile e foro competente**

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

**11. Regime fiscale**

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

### 12. Sinistri – Liquidazione dell'Indennizzo

**AVVERTENZA:** sono previste modalità e procedure particolari per formulare la richiesta di indennizzo. Si rinvia all'art. 4 delle Condizioni Generali di Assicurazione per gli aspetti di dettaglio. Si segnala, inoltre, che l'Assicurato potrebbe non avere diritto all'Indennizzo nel caso in cui non sia in grado di fornire copia della documentazione relativa all'acquisto del Prodotto che documenti la proprietà del prodotto medesimo. Si rinvia all'ultimo paragrafo dell'art. 3 delle Condizioni Generali di Assicurazione per gli aspetti di dettaglio.

### 13. Reclami

Qualunque reclamo inerente il presente contratto di assicurazione e la gestione di un Sinistro deve essere presentato per iscritto all'Assicuratore al seguente indirizzo: London General Insurance Company Ltd. – Amazon Protect – Via De Amicis 2, 20091 Bresso (MI) o per email all'indirizzo: reclami@amazonprotect.it oppure contattando il numero: 840 320 410\* dall'Italia oppure il numero +39 02 777 31490 dall'estero.

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

Qualora il reclamante non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza del riscontro nel termine massimo di 45 giorni, potrà rivolgersi all'IVASS - Servizio Tutela degli Utenti, Via del Quirinale 21, 00187 Roma.

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

- il nome, cognome e domicilio del reclamante;
- l'individuazione dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- la descrizione dei motivi della lamentela e l'eventuale documentazione a sostegno della stessa.

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

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

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

Inoltre, ai sensi dell'art. 141-sexies, comma 3 del Codice del Consumo, l'Assicuratore informa che, nel caso in cui l'Assicurato abbia presentato un reclamo direttamente all'Assicuratore, a seguito del quale non sia stato tuttavia possibile risolvere la controversia così insorta, l'Assicuratore fornirà all'Assicurato le informazioni in merito all'organismo o agli organismi di Alternative Dispute Resolution per la risoluzione extragiudiziale delle controversie relative ad obbligazioni derivanti da un contratto concluso in base alle presenti Condizioni Generali di Assicurazioni (cc.dd. organismi ADR, come indicati agli artt. 141-bis e ss. Codice del Consumo), precisando se intenda avvalersi o meno di tali organismi per risolvere la controversia stessa.

Si informa, inoltre, che la Commissione Europea fornisce una piattaforma per la risoluzione on-line delle controversie dei consumatori (c.d. piattaforma ODR). La piattaforma ODR è accessibile tramite seguente indirizzo <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>; attraverso la piattaforma ODR il consumatore potrà consultare l'elenco degli organismi ADR, trovare il link al sito di ciascuno di essi e avviare una procedura di risoluzione on-line della controversia in cui sia coinvolto.

\*\*\*

**London General Insurance Company Limited è direttamente responsabile della veridicità e della completezza dei dati e delle notizie contenuti nella presente Nota Informativa.**

Il Legale rappresentante



Gary Jennison

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

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

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

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

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

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

Scenario A:

Valore del Prodotto= 100 €

Data di acquisto del Prodotto: 31.07.2016

Data di denuncia del Sinistro: dall'01.08.2018 fino al 31.07.2019

Valore del Buono= 100 – 30%= 70 €

Scenario B:

Valore del Prodotto= 100 €

Data di acquisto del Prodotto: 31.07.2016

Data di denuncia del Sinistro: dall'01.08.2019 fino al 31.07.2020

Valore del Buono= 100 – 40%= 60 €

Scenario C:

Valore del Prodotto= 100 €

Data di acquisto del Prodotto: 31.07.2016

Data di denuncia del Sinistro: dall'01.08.2020 fino al 31.07.2021

Valore del Buono= 100 – 50%= 50 €

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

**INDENNIZZO:**

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

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

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

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

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

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

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

## CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE

### 1. Modalità di adesione



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

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

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

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

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

### 2. Oggetto della copertura assicurativa



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

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

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

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

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

Si precisa, inoltre, che:

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

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

### 3. Esclusioni e limitazioni



Sono esclusi dalla copertura "Guasti":

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

La copertura Guasti, inoltre, non opera:

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

### 4. Cosa fare in caso di Sinistro



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

Ai fini dell'istruzione del Sinistro è possibile inviare una email all'indirizzo [indennizzi@amazonprotect.it](mailto:indennizzi@amazonprotect.it), oppure contattare telefonicamente il numero 840 320 410\* dall'Italia oppure il numero +39 02 777 31490 dall'estero, dalle ore 8:30 alle ore 21:00, dal lunedì al venerdì e, il sabato e la domenica, dalle 10:00 alle 19:00, oppure inviare una richiesta per posta al seguente indirizzo: Amazon Protect – via De Amicis 2, 20091 Bresso (MI).

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

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

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

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



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

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

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

## **5. Diritto di recesso**



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

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

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

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

## **6. Premio**



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

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

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



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

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

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

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



## 8. Altre disposizioni



### False dichiarazioni

Come indicato negli articoli 1892 e 1893 del Codice Civile italiano, le dichiarazioni inesatte e le reticenze dell'assicurato, relative a circostanze tali che l'assicuratore non avrebbe dato il suo consenso o non lo avrebbe dato alle medesime condizioni se avesse conosciuto il vero stato delle cose, sono causa di annullamento del contratto di assicurazione quando l'assicurato ha agito con dolo o colpa grave. Se l'assicurato ha agito senza dolo o colpa grave, le dichiarazioni inesatte e le reticenze non sono causa di annullamento del contratto di assicurazione, ma l'assicuratore può recedervi mediante dichiarazione da inoltrare all'Assicurato nei tre mesi dal giorno in cui ha conosciuto l'inesattezza della dichiarazione o la reticenza.

### Prescrizione

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

### Comunicazioni e aggiornamento dei dati

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

### Formati speciali del Fascicolo Informativo

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

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

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

## 9. Legge applicabile e foro competente



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

## 10. Reclami



Qualunque reclamo inerente il presente contratto di assicurazione e la gestione di un Sinistro deve essere presentato per iscritto all'Assicuratore al seguente indirizzo: London General Insurance Company Ltd. – Amazon Protect – Via De Amicis 2, 20091 Bresso (MI) o per email all'indirizzo: [reclami@amazonprotect.it](mailto:reclami@amazonprotect.it) oppure contattando il numero: 840 320 410\* dall'Italia oppure il numero +39 02 777 31490 dall'estero.

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

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

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

- il nome, cognome e domicilio del reclamante;
- l'individuazione dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- la descrizione dei motivi della lamentela e l'eventuale documentazione a sostegno della stessa.

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

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

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

Inoltre, ai sensi dell'art. 141-sexies, comma 3 del Codice del Consumo, l'Assicuratore informa che, nel caso in cui l'Assicurato abbia presentato un reclamo direttamente all'Assicuratore, a seguito del quale non sia stato tuttavia possibile risolvere la controversia così insorta, l'Assicuratore fornirà all'Assicurato le informazioni in merito all'organismo o agli organismi di Alternative Dispute Resolution per la risoluzione extragiudiziale delle controversie relative ad obbligazioni derivanti da un contratto concluso in base alle presenti Condizioni Generali di Assicurazione (cc.dd. organismi ADR, come indicati agli artt. 141-bis e ss. Codice del Consumo), precisando se intenda avvalersi o meno di tali organismi per risolvere la controversia stessa.

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

Si informa, inoltre, che la Commissione Europea fornisce una piattaforma per la risoluzione on-line delle controversie dei consumatori (c.d. piattaforma ODR). La piattaforma ODR è accessibile tramite seguente indirizzo <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>; attraverso la piattaforma ODR il consumatore potrà consultare l'elenco degli organismi ADR, trovare il link al sito di ciascuno di essi e avviare una procedura di risoluzione on-line della controversia in cui sia coinvolto.

## 11. Tutela dei dati



I dati personali forniti dall'Assicurato saranno trattati per la gestione della polizza e delle sue garanzie. I dati possono, inoltre, essere forniti a terze parti, quali, a titolo esemplificativo, riparatori, corrieri, TWG Services Limited in qualità di gestore dei sinistri, consulenti legali e fiscali, autorità pubbliche (es. IVASS/FCA) esclusivamente per le finalità di cui sopra. Va osservato che le telefonate possono essere registrate per scopi di formazione e di monitoraggio. I dati dell'Assicurato saranno sempre archiviati in maniera protetta e gestiti con la massima cura ai sensi delle disposizioni previste dalla normativa italiana e dell'Unione Europea in materia di protezione dei dati. I dati possono essere utilizzati per la prevenzione di frodi, compreso il loro inserimento in un registro sinistri, e al fine di garantire il rispetto delle normative vigenti in materia di anti-riciclaggio e finanziamento di attività illecite.

- Per finalità amministrative, i dati possono essere trasferiti al di fuori dell'Unione Europea. I trasferimenti di dati saranno gestiti nel rispetto delle disposizioni previste dalla normativa italiana e dell'Unione Europea in materia di protezione dei dati.
- I dati dell'assicurato non saranno conservati oltre al tempo necessario per le finalità per cui sono stati raccolti. L'assicurato può ottenere una copia dei propri dati inviando un'email all'indirizzo [informazioni@amazonprotect.it](mailto:informazioni@amazonprotect.it), o chiamando il numero 840 320 410\* dall'Italia oppure il numero +39 02 777 31490 dall'estero, oppure inviando una richiesta scritta a: Amazon Protect, Via E. De Amicis 2, 20091 Bresso (MI).

L'Assicuratore e Amazon Services Europe S.à r.l. sono titolari autonomi del trattamento dei dati personali.

Amazon Services Europe S.à r.l. ha sede legale in 5, rue Plaetis, L-2338 Lussemburgo.

## 12. Modifiche dell'Assicuratore



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

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