

Assicurazione Multirischi Abitazione

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

genertel

Prodotto: Genertel Casa

Data di aggiornamento: 01/07/2025

Il DIP Aggiuntivo Danni pubblicato è l'ultimo disponibile

Scopo

Il presente documento contiene informazioni aggiuntive e complementari rispetto a quelle contenute nel documento informativo precontrattuale per i prodotti assicurativi danni (DIP Danni), per aiutare il potenziale contraente a capire più nel dettaglio le caratteristiche del prodotto, con particolare riguardo alle coperture assicurative, alle limitazioni, alle esclusioni, ai costi nonché alla situazione patrimoniale dell'impresa.

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

Società

Genertel S.p.A. è una società appartenente al Gruppo Generali con sede legale in Via Machiavelli, 4 - 34132 Trieste - ITALIA; recapito telefonico +39.040.20.20.20; sito internet: www.genertel.it; indirizzo della posta elettronica: richiestainfo@genertel.it; indirizzo PEC: genertel@pec.genertel.it ed è iscritta al numero 1.00012 all'Albo delle imprese di assicurazione. Patrimonio netto al 31/12/2024 483.878.612 euro, di cui risultato economico del periodo -5.593.988 euro. I dati sono riferiti all'ultimo bilancio approvato.

Indice di solvibilità (solvency ratio): 174% (tale indice rappresenta il rapporto tra l'ammontare dei fondi propri ammissibili e l'ammontare del requisito patrimoniale di solvibilità richiesti dalla normativa Solvency 2 in vigore dal 1 gennaio 2016). La relazione sulla solvibilità e sulla condizione finanziaria dell'impresa (SFCR) è disponibile sul sito internet: <https://www.genertel.it/chi-siamo>.

Al contratto si applica la legge Italiana.

Prodotto



Che cosa è assicurato?

Le garanzie vengono prestate fino a concorrenza dei massimali/somme assicurate specificati in polizza.

A integrazione di quanto indicato nel DIP danni:

Genertel assicura fabbricati destinati all'uso abitativo e che si trovano in Italia. L'assicurazione opera se il fabbricato ha le caratteristiche riportate nella sezione 1 - pag. 10 art. 1.1.

- **Danni al fabbricato:** sono assicurate le parti del fabbricato con le caratteristiche riportate nella sezione 2 - pag. 11 art. 2.1.
- **Danni al fabbricato da alluvioni, inondazioni o terremoto:** se la garanzia è indicata in contratto, indennizza i danni al fabbricato con le caratteristiche riportate nella sezione 3 - pag. 14 art.3.1 derivati da: - alluvioni e inondazioni; allagamento (formazione di ruscelli); terremoto; incendio, esplosione e scoppio conseguente ad alluvione, inondazione, allagamento o terremoto.
- **Danni al contenuto:** sono assicurati il mobilio, l'arredamento e tutto ciò che serve per uso domestico e personale, compresa l'attrezzatura per l'attività del tempo libero, come riportato nella sezione 4 - pag. 16 art. 4.1.
- **Danni da effrazione:** se la garanzia è indicata in contratto, indennizza i danni subiti dal fabbricato in occasione di furto anche solo tentato. Sono assicurate le parti del fabbricato con le caratteristiche riportate nella sezione 5 - pag. 19 art. 5.1.
- **Furto e rapina del contenuto all'interno del fabbricato:** se la garanzia è indicata in contratto, indennizza i danni materiali e diretti causati da perdita o danneggiamento del contenuto assicurato a seguito di: Furto, anche solo tentato; Rapina all'interno dei locali del fabbricato che contengono i beni assicurati. Sono assicurati il mobilio, l'arredamento e tutto ciò che serve per uso domestico e personale, compresa l'attrezzatura per l'attività del tempo libero, come riportato nella sezione 6 - pag. 21 art. 6.1.
- **Rapina e scippo all'esterno del fabbricato:** se la garanzia è indicata in contratto, indennizza i danni materiali e diretti causati da perdita di beni a seguito di rapina e scippo commessi all'esterno dei locali del fabbricato.
- **Assistenza all'abitazione:** le prestazioni operano per le parti del fabbricato con le caratteristiche riportate nella sezione 8 - pag. 23 art. 8.1.
- **Assistenza cyber risk:** tramite la struttura Organizzativa Europ Assistance, viene erogata in caso di emergenza, una delle prestazioni riportate nella sezione 9 - pag.25 art. 9.3.
- **Responsabilità civile ruote elettriche** assicura il rischio di danni a terzi che deriva dalla circolazione su mezzi di locomozione azionati da un motore elettrico, come ad esempio biciclette a pedalata assistita (e-bike), segway, hoverboard, monocicli elettrici. Per le persone che hanno più di 14 anni la garanzia opera solo se la conduzione del mezzo avviene secondo le disposizioni di legge in vigore al momento del sinistro. Sono coperti anche i rischi che derivano da fatti dolosi di persone di cui l'assicurato deve rispondere se non hanno più di 14 anni.
- **Infortuni domestici e del tempo libero:** sono assicurati il contraente; le persone che fanno parte del suo stato di famiglia; solo se espressamente indicati in contratto e se alla data di decorrenza del contratto non hanno compiuto 75 anni.
- **Protezione 4 zampe** indennizza le spese documentate per le lesioni subite a seguito di infortunio dal cane o gatto di proprietà indicati in polizza. Sono indennizzabili: gli onorari dei veterinari; le spese per l'uso della sala operatoria; le rette di degenza in cliniche veterinarie; le spese di medicinali prescritti dal veterinario a seguito dell'intervento chirurgico; le spese per cure fisioterapiche e rieducative; le spese per l'applicazione di apparecchi tutori.
- **Assistenza legale** Se è stata acquistata la garanzia Tutela aggressioni, la relativa assistenza legale è prestata solo per le persone esplicitamente indicate in contratto.

Per le garanzie **Responsabilità civile proprietà, Responsabilità civile conduzione e famiglia, Responsabilità civile cane, Tutela aggressioni** non ci sono ulteriori informazioni rispetto a quelle fornite nel DIP Danni.



Che cosa NON è assicurato?

Rischi esclusi

- **Danni al Fabbricato e Danni al Fabbricato da Alluvioni, Inondazioni o Terremoto:** non coprono l'area su cui è costruito il fabbricato; parchi, giardini, alberi, cespugli, coltivazioni floreali e agricole in genere; statue e affreschi che hanno valore artistico; quanto definito come contenuto.
 - **Danni al Fabbricato da Alluvioni, Inondazioni o Terremoto:** non sono assicurati inoltre i danni subiti da fabbricati che non sono conformi alle norme tecniche di legge e di eventuali disposizioni locali relative alle costruzioni in zona sismica in vigore quando sono stati costruiti, per il solo evento terremoto, subiti dai locali interrati, seminterrati e in ogni caso da tutti i locali la cui linea perimetrale del pavimento si trova per più della metà della sua lunghezza al di sotto del livello del terreno addossato alla costruzione, per i soli eventi alluvione, inondazione e allagamento, da franamento, cedimento o smottamento del terreno per gli eventi alluvione, inondazione e allagamento.
 - **Danni al contenuto:** non copre i veicoli a motore; le imbarcazioni.
 - **Danni da effrazione:** non copre le parti comuni se il fabbricato assicurato è parte di un edificio più grande (ad esempio un appartamento in un condominio); l'area su cui è costruito il fabbricato; parchi, giardini, alberi, cespugli, coltivazioni floreali e agricole in genere; statue e affreschi che hanno valore artistico; quanto definito come contenuto.
 - **Furto e Rapina del contenuto all'interno del fabbricato:** non copre i veicoli a motore; le imbarcazioni.
 - **Danni da effrazione e Furto e rapina del contenuto all'interno del fabbricato:** Genertel non assicura i danni causati o agevolati da dolo o colpa grave dei seguenti soggetti: l'assicurato e le persone che convivono con lui; le persone che occupano a qualsiasi titolo i locali che contengono i beni assicurati o i locali che comunicano con questi; le persone incaricate della sorveglianza dei beni o dei locali che li contengono; le persone di cui l'assicurato deve rispondere; i legali rappresentanti, gli amministratori o i soci a responsabilità illimitata se l'assicurato non è una persona fisica.
 - **Rapina e scippo all'esterno del fabbricato:** Genertel non assicura i danni causati o agevolati da dolo o colpa grave dei seguenti soggetti: l'assicurato e le persone che convivono con lui; le persone di cui l'assicurato deve rispondere.
 - **Assistenza all'abitazione:** le prestazioni non sono erogate per i sinistri che avvengono: nelle pertinenze; nelle parti comuni, se il fabbricato assicurato è parte di un edificio più grande (ad esempio un appartamento posto in un condominio).
 - **Assistenza Cyber Risk:** per il recupero/cancellazione dei dati informatici, le prestazioni non sono erogate per sinistri causati da negligenza, dolo o colpa grave dell'assicurato.
 - **Responsabilità civile ruote elettriche:** Genertel non assicura i danni causati con dolo dell'assicurato.
- Per le garanzie **Responsabilità civile proprietà, Responsabilità civile conduzione e famiglia, Infortuni domestici e del tempo libero, Tutela aggressioni e Assistenza legale** non ci sono ulteriori informazioni rispetto a quelle fornite nel DIP Danni.

Prodotto	
 Che cosa NON è assicurato?	
Rischi esclusi	• Responsabilità civile cane: Genertel non assicura le seguenti razze canine: - American amstaff, American bulldog, American Staffordshire terrier, Boerboel, Bull terrier, Cane corso, Cane da pastore del Caucaso, Cane da pastore dell'Anatolia, Cane da pastore dell'Asia Centrale, Cane da pastore di Ciaplanina, Cane della Serra da Estrela, Dogo argentino, Dogo canario, Dogue de Bordeaux, Fila brasileiro, Mastino napoletano, Perro da presa canario, Perro da presa mallorquin, Pitbull, Pitbull mastiff, Pitbull terrier, Rafeiro do Alentejo, Rottweiler, Tibetan mastiff, Tornjak, Tosa inu. • Protezione 4 zampe: Genertel non assicura gli animali utilizzati nell'ambito di attività professionali o comunque retribuite; i danni causati con dolo o colpa grave dell'assicurato, dei familiari conviventi, o delle persone a cui è stato affidato l'animale assicurato.
 Ci sono limiti di copertura?	
Danni al fabbricato e Danni al contenuto: sono esclusi i danni causati, anche solo in parte, da lavori di straordinaria manutenzione; causati da terremoti, eruzioni vulcaniche, alluvioni, inondazioni, allagamenti, cedimenti del terreno, smottamenti, frane, insufficiente deflusso dell'acqua piovana e danni da acqua marina; causati da grandine e vento limitatamente ai danni subiti da qualsiasi struttura fissa o mobile posta all'esterno o fissata al fabbricato assicurato; causati da gelo, umidità, stillicidio; causati da mancata o insufficiente manutenzione; verificatisi in conseguenza di atti di guerra, invasione, occupazione militare, insurrezione, rivoluzione; causati da trasmutazioni del nucleo dell'atomo; causati da usura o manomissione per la garanzia scariche, correnti e altri fenomeni elettrici; che si verificano nel corso di confisca, sequestro o requisizione dei beni assicurati per ordine di qualunque Autorità. Danni al fabbricato da alluvioni, inondazioni o terremoto: sono esclusi i danni causati, anche solo in parte, da lavori di straordinaria manutenzione; causati da eruzioni vulcaniche, eventi legati all'azione del mare, umidità, stillicidio, trasudamento, infiltrazione, valanghe e slavine e conseguenti spostamenti d'aria, anche se questi fenomeni sono originati da alluvione, inondazione, allagamento o terremoto; causati da trasmutazioni del nucleo dell'atomo o da radiazioni provocate dall'accelerazione di particelle atomiche anche se questi fenomeni sono originati da alluvione, inondazione o terremoto; che si verificano in occasione di atti di guerra, insurrezione, rivoluzione, terrorismo, sabotaggio, occupazione militare, invasione se il sinistro è in rapporto con questi eventi. La garanzia prevede una franchigia indicata in contratto, espressa come percentuale della somma assicurata (franchigia assoluta), con i minimi indicati in contratto. Danni da effrazione e Furto e rapina del contenuto all'interno del fabbricato: sono esclusi i danni: causati, anche solo in parte, da lavori di straordinaria manutenzione; che si verificano in conseguenza di atti di sciaccallaggio; che si verificano in conseguenza di atti di guerra, invasione, occupazione militare, insurrezione, rivoluzione, confische o requisizioni, tumulti popolari, scioperi, sommosse, atti di terrorismo, sabotaggio; che si verificano in occasione di incendio, esplosione, scoppio, anche se causati dall'autore del sinistro. La garanzia prevede una franchigia di 150 euro per sinistro che in assenza di sinistri decresce di 50 euro a ogni rinnovo e torna a 150 euro nell'annualità successiva alla liquidazione di un eventuale sinistro. Se il fabbricato non è la dimora abituale dell'assicurato o del locatario se l'abitazione è concessa in affitto, l'indennizzo viene effettuato con uno scoperto del 30%. Se sono presenti sia lo scoperto, sia la franchigia, si applica lo scoperto con il minimo della franchigia. La garanzia Furto e rapina del contenuto all'interno del fabbricato prevede limiti di indennizzo indicati nelle Condizioni di Assicurazione con carattere evidenziato. Rapina e scippo all'esterno del fabbricato: sono esclusi i danni che si verificano in conseguenza di atti di guerra, invasione, occupazione militare, insurrezione, rivoluzione, confische o requisizioni, tumulti popolari, scioperi, sommosse, atti di terrorismo, sabotaggio. Non sono previsti franchigie o scoperti. Assistenza all'abitazione: le prestazioni non operano per i danni: sinistri provocati da rottura, otturazione o guasti di rubinetti o tubature mobili e sinistri dovuti a negligenza, imprudenza o inesperienza dell'assicurato. traboccamento dovuto a rigurgito di fogna o a otturazione delle tubature mobili degli elettrodomestici. corto circuito provocato da negligenza, imprudenza o inesperienza dell'assicurato; causati da terremoti, eruzioni vulcaniche, maremoti, cedimenti del terreno, smottamenti, frane, valanghe, slavine e spostamenti d'aria da questi provocati; interruzione della fornitura elettrica da parte dell'ente che la eroga, oppure guasti al cavo di alimentazione dei locali dell'abitazione a monte del contatore; causati da alluvioni, inondazioni, allagamenti, esondazioni, penetrazione di acqua marina, mareggiate, tsunami, insufficiente deflusso dell'acqua piovana; che si verificano in conseguenza di atti di guerra, invasione, occupazione militare, insurrezione, rivoluzione; causati da trasmutazioni del nucleo dell'atomo o da radiazioni provocate dall'accelerazione di particelle atomiche. Il diritto alle prestazioni di assistenza decade se l'assicurato non prende contatto con Europ Assistance quando avviene il sinistro. In caso di intervento di fabbro, idraulico o elettricista restano a carico dell'assicurato i costi relativi al materiale necessario per la riparazione. Non sono previsti franchigie o scoperti. Assistenza cyber risk: sono esclusi dalla prestazione: Per il supporto in caso di guasto o malfunzionamento di apparecchi digitali: - le spese per i pezzi di ricambio; ogni altra spesa di riparazione. Per recupero/cancellazione dei dati informatici in caso di necessità: - sinistri causati da usura o da mancata manutenzione degli apparecchi digitali assicurati; difetti noti all'assicurato al momento della stipula della polizza; sinistri collegati all'attività professionale o commerciale dell'assicurato; sinistri collegati a dati e file che l'assicurato non è autorizzato a utilizzare; spargimento di liquidi, se non è dovuto a eventi naturali; danneggiamento che deriva da scippo, rapina/estorsione o furto tentato o compiuto, con successivo ritrovamento del dispositivo; attività di montaggio e smontaggio non collegate a lavori di manutenzione/revisione, nonché i danni che si verificano durante le operazioni di collaudo o di prova, in caso di manomissione o in presenza di una scheda non originale; sinistri dovuti a qualsiasi difetto di conformità che rientra nella responsabilità del costruttore; dati salvati su micro SD. Per anticipo denaro di prima necessità per spese impreviste in caso di blocco della carta di credito dell'assicurato: i trasferimenti di valuta all'estero che comportano una violazione delle disposizioni in materia vigenti in Italia o nel Paese in cui si trova l'assicurato; i casi in cui l'assicurato non è in grado di fornire a Europ Assistance adeguate garanzie di restituzione, quando il sinistro avviene in Italia. Non sono previsti franchigie o scoperti. Responsabilità civile proprietà: sono esclusi i danni: che derivano, anche solo in parte, da lavori di straordinaria manutenzione; da gelo, umidità, stillicidio, mancata manutenzione; da cedimenti del terreno, smottamenti, frane; da furto; da abbattimento o potatura di alberi del giardino di pertinenza; da rigurgito di fognature e/o insufficiente deflusso di acqua piovana; da inquinamento di acqua, aria o suolo; da detenzione o impiego di sostanze tossiche e radioattive. La garanzia non copre la responsabilità per i danni a cose o animali che l'assicurato ha in consegna, custodia o detiene per qualunque motivo. Responsabilità civile conduzione e famiglia: la garanzia non copre la responsabilità: per i danni a cose o animali che l'assicurato ha in consegna, custodia o detiene per qualunque motivo; per i danni a persone che coabitano con l'assicurato; del conduttore del fabbricato nei confronti del proprietario. Sono esclusi i danni: che derivano, anche solo in parte, da lavori di straordinaria manutenzione; da abbattimento o potatura di alberi del giardino di pertinenza; che derivano dall'impiego di veicoli e rimorchi per cui è obbligatoria l'assicurazione, di natanti e di tutti i velivoli con o senza pilota; da circolazione su mezzi di locomozione azionati da un motore elettrico; - che si verificano durante la partecipazione a manifestazioni sportive retribuite; che derivano da pratica di paracadutismo, parapendio, sport automobilistici e motociclistici, sport aerei in genere; da detenzione e uso di esplosivi, armi per difesa, tiro a segno, tiro a volo e simili; da inquinamento di acqua, aria o suolo; da detenzione o impiego di sostanze tossiche e radioattive; che derivano dall'esercizio della caccia; che derivano dall'uso di animali da sella. Responsabilità civile ruote elettriche: sono esclusi i danni che si verificano durante le attività professionali; che si verificano durante la partecipazione a manifestazioni sportive agonistiche riconosciute dal CONI, se l'assicurato supera i 20 anni di età, e comunque a manifestazioni sportive retribuite. La garanzia non copre la responsabilità per i danni a cose o animali che l'assicurato ha in consegna, custodia o detiene per qualunque motivo. Responsabilità civile cane: la garanzia non copre la responsabilità: per i danni a cose o animali che l'assicurato ha in consegna, custodia o detiene per qualunque motivo; per i danni a persone che coabitano con l'assicurato; del conduttore del fabbricato nei confronti del proprietario. Sono esclusi i danni: che si verificano durante lo svolgimento di attività professionali o comunque retribuite; da furto; che derivano dall'esercizio della caccia; che si verificano durante la partecipazione a manifestazioni sportive. Infortuni domestici e del tempo libero: sono esclusi i danni che derivano da attività professionali o retribuite; attività svolte in violazione di norme di legge; pratica di sport aerei in genere; partecipazioni a regate veliche; guida di veicoli o natanti per cui è prevista l'assicurazione obbligatoria; pratica di sport di combattimento, acrobatici, estremi o pericolosi; stato di ubriachezza, uso non terapeutico di psicofarmaci, sostanze stupefacenti e allucinogeni; atti di autolesionismo; pratica di sport esercitati professionalmente o a livello agonistico; inondazioni, alluvioni, eruzioni vulcaniche, movimenti tellurici; stato di guerra e insurrezione. Non sono previsti franchigie o scoperti. Tutela aggressioni: sono esclusi i danni che si verificano in conseguenza di partecipazione a risse; pertinenti l'eventuale carica pubblica svolta dall'assicurato; pertinenti all'attività lavorativa; che derivano dalla pratica di sport di combattimento; conseguenti a un ritardato o mancato intervento da parte del genitore del minore in caso di cyber bullismo se è a conoscenza delle condotte dei terzi; che si verificano in conseguenza di atti di guerra, insurrezioni, tumulti popolari, di aggressioni o di atti violenti che hanno movente politico e sociale e ai quali l'assicurato ha partecipato attivamente; che si verificano in conseguenza di stato di ubriachezza, uso non terapeutico di psicofarmaci, sostanze stupefacenti o allucinogeni. Non sono previsti franchigie o scoperti. Protezione 4 zampe: è escluso il rimborso delle spese che derivano da: infortuni o malattie conseguenti all'impiego dell'animale per la caccia; investimenti stradali; uso dell'animale in violazione della legislazione vigente (maltrattamento, spettacoli o manifestazioni vietate, combattimenti, ecc.); - malattie o difetti fisici di carattere congenito o riferibili a fattori ereditari; infortuni o malattie preesistenti all'inizio dell'assicurazione; controlli di routine e/o facoltativi; ernie; infortuni accaduti durante la partecipazione a competizioni sportive e manifestazioni simili (a eccezione dei concorsi di bellezza riconosciuti dall'ENCI e dall'ANFI); infortuni avvenuti durante il trasporto a bordo di autoveicoli; guerre, atti di terrorismo, inondazioni, calamità naturali, terremoti, eruzioni vulcaniche, scioperi, trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dalla accelerazione di particelle atomiche o da esposizione a radiazioni ionizzanti. È prevista una franchigia da 100 euro non decrescente. Non sono previsti scoperti. Assistenza legale: non opera per querela nei confronti della controparte e costituzione di parte civile in processi procedibili a querela di parte (salvi gli eventi previsti dalla garanzia Tutela aggressioni, se viene acquistata); - fatti che avvengono durante la partecipazione a eventi sportivi organizzati, gare o tornei, anche amatoriali, o durante l'attività sportiva esercitata a livello agonistico; fatti che derivano dalla pratica di paracadutismo, parapendio, sport automobilistici e motociclistici, sport aerei in genere; controversie relative a danni attribuibili a forza maggiore, caso fortuito, causa non identificabile o per cui non vi è attribuzione di colpa; controversie relative a diritto di autore o di esclusiva, concorrenza sleale, violazione di norme di diritto tributario o fiscale; danni di immagine o lesioni all'onore (salvi gli eventi previsti dalla garanzia Tutela aggressioni, se viene acquistata); controversie nate per ottenere un indennizzo minore o uguale a 300 euro. Per l'Assistenza legale per la garanzia Tutela aggressioni sono sempre escluse: le spese sostenute per avvalersi della consulenza o delle prestazioni di tecnici informatici; la promozione o l'adesione a eventuali class action. Non sono previsti franchigie o scoperti.	

Prodotto



Ci sono limiti di copertura?

Le garanzie **Danni al fabbricato, Danni al contenuto, Responsabilità civile proprietà, Responsabilità civile conduzione e famiglia, Responsabilità civile ruote elettriche, Responsabilità civile cane** prevedono una franchigia di 150 euro per sinistro che in assenza di sinistri decresce di 50 euro a ogni rinnovo e torna a 150 euro nell'annualità successiva alla liquidazione di un eventuale sinistro. Non sono previsti scoperti.



A chi è rivolto questo prodotto?

Il prodotto si rivolge a persone fisiche e Imprese o altri Enti che vogliono:

- proteggere il fabbricato e il suo contenuto da furto, incendio, eventi atmosferici e altri danni diretti;
 - tutelare sé stessi e i propri familiari conviventi in caso di danni causati a terzi:
 - dal proprio fabbricato;
 - dalle attività legate alla vita domestica e familiare;
 - dai propri animali domestici;
 - dalla circolazione su mezzi di locomozione azionati da un motore elettrico;
 - ricevere assistenza legale per sé e i propri familiari conviventi in caso di danni subiti nell'ambito della vita privata;
 - ricevere assistenza in caso di necessità in relazione alla proprietà o conduzione dell'abitazione.
- Il prodotto si rivolge ai soggetti che esprimono i seguenti bisogni: protezione dei beni, protezione del patrimonio, cura della persona.



Quali costi devo sostenere?

Se il contratto è intermediato: sono previsti costi di intermediazione pari in media al 8,92% del premio imponibile.

COME POSSO PRESENTARE I RECLAMI E RISOLVERE LE CONTROVERSIE?

All'impresa assicuratrice

I reclami possono essere presentati a Genertel con le seguenti modalità:

- con lettera inviata a Genertel S.p.A. - Servizio Tutela Rischi - Unità Quality;
- tramite il sito internet di Genertel www.genertel.it, nella sezione Reclami;
- via e-mail all'indirizzo reclami@genertel.it.

La funzione aziendale incaricata della gestione dei reclami è Servizio Tutela Rischi - Unità Quality.

Il riscontro deve essere fornito entro 45 giorni. Il termine può essere sospeso per un massimo di 15 giorni per eventuali integrazioni istruttorie in caso di reclamo riferito al comportamento degli Agenti e dei loro dipendenti e collaboratori.

All'IVASS

In caso di esito insoddisfacente o risposta tardiva è possibile rivolgersi a IVASS, Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma, fax 06.42133206, PEC: ivass@pec.ivass.it. Il modello per presentare un reclamo all'IVASS è reperibile sul sito www.ivass.it, alla sezione "Per i consumatori - Reclami".

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

Mediazione

È obbligatorio ricorrere alla Mediazione prevista dalla legge come condizione di procedibilità per le controversie sui contratti assicurativi. L'istanza deve essere inoltrata all'indirizzo PEC genertel@pec.genertel.it o presso la Sede Legale di Genertel. È possibile interpellare un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito www.giustizia.it (Legge 9/8/2013, n. 98).

Negoziazione assistita

È possibile ricorrere alla negoziazione assistita tramite richiesta del proprio avvocato a Genertel.

Altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie

È inoltre possibile attivare:

- **Arbitrato** in caso di conflitto di interessi o di disaccordo sulla gestione delle prestazioni per la Sezione Tutela legale le parti demandano la questione a un arbitro. L'istanza di attivazione deve essere inoltrata all'indirizzo PEC servizio.clienti@pec.das.it o tramite Raccomandata a D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.p.A. Via Enrico Fermi 9/B - 37135 Verona.
- **Procedura FIN-NET** per la risoluzione delle liti transfrontaliere. È possibile presentare reclamo all'IVASS o attivare la rete FIN-NET rivolgendosi al soggetto che la gestisce nel Paese in cui ha sede l'Impresa di assicurazione (rintracciabile sul sito della Commissione europea: Rete per la risoluzione delle controversie finanziarie: FIN-NET - Commissione europea o https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_it

REGIME FISCALE

Trattamento fiscale applicabile al contratto

L'imposta sulle assicurazioni dovuta sul premio imponibile è: 10% per assistenza; 12,50% per tutela legale; 2,50% per infortuni; 22,50% per le altre garanzie.

PER QUESTO CONTRATTO GENERTEL DISPONE DI UN'AREA INTERNET DISPOSITIVA RISERVATA ALL'ASSICURATO (C.D. HOME INSURANCE), PERTANTO DOPO LA SOTTOSCRIZIONE POTRAI CONSULTARE TALE AREA RISERVATA. IL CONTRAENTE PUÒ: VERIFICARE I CONTRATTI ATTIVI E LE GARANZIE ACQUISTATE; CONSULTARE E AGGIORNARE I DATI PERSONALI E I CONSENSI PRIVACY; DENUNCIARE UN SINISTRO; CONSULTARE E SCARICARE LA DOCUMENTAZIONE CONTRATTUALE. IL SERVIZIO È GRATUITO.