BANCA DI IMOLA S.p.A. | BANCO di LUCCA e del TIRRENO S.p.A. | La Cassa di Ravenna S.p.A.

Gruppo Bancario La Cassa di Ravenna

Gruppo Autonomo di Banche Locali

genertel

CONTRATTO DI ASSICURAZIONE

PER LA COPERTURA DEI RISCHI LEGATI ALLA PRESA IN LOCAZIONE DI UNA CASA PER LE VACANZE

PROTEZIONE CASA VACANZE PREMIUM

PRODOTTO REDATTO SECONDO LE LINEE GUIDA DEL TAVOLO TECNICO ANIA-ASSOCIAZIONI CONSUMATORI - ASSOCIAZIONI INTERMEDIARI PER CONTRATTI SEMPLICI E CHIARI

GENERALI

Ultimo aggiornamento 07/2023

Benvenuto!

Gentile Cliente,

grazie per aver scelto **Genertel,** l'assicurazione online conveniente, facile e affidabile del **Gruppo Generali**.

Questo documento illustra le condizioni che regolamentano il tuo contratto di assicurazione con Genertel e le garanzie che Genertel ti offre.

Il nostro obiettivo è quello di garantirti la **massima tranquillità** fornendoti **soluzioni assicurative facili da comprendere**.

Abbiamo realizzato le singole sezioni delle **Condizioni di Assicurazione** in modo chiaro e semplice, come una risposta alle tue domande, e abbiamo introdotto lo schema **"Elenco delle Garanzie"** così da permetterti di individuare facilmente i contenuti delle singole garanzie.

All'interno delle sezioni che seguono trovi, oltre a tutte le informazioni contrattuali, anche dei box dove sono riportate le indicazioni da seguire in caso di necessità (ad esempio a seguito di un infortunio): queste aree di consultazione permettono di rispondere agevolmente alle tue domande in caso di dubbi.

Verifica sempre se i dati indicati in contratto sono corretti.
Ricorda di avvisarci subito se ci sono correzioni da fare.

Cordiali saluti. **Genertel S.p.A.**

Indice

A. Elenco delle Garanzie

B. Definizioni

Definizioni ..... Pag. **1** di **19**

C. Condizioni di Assicurazione

Norme Comuni a tutte le garanzie ..... Pag. **2** di **19**

SEZIONE 1 Assistenza per danni alla casa in cui vivi ..... Pag. **6** di **19**

SEZIONE 2 Responsabilità civile gold ..... Pag. **8** di **19**

SEZIONE 3 Rimborso per atti disonesti e fraudolenti gold ..... Pag. **9** di **19**

SEZIONE 4 Tutela legale gold ..... Pag. **10** di **19**

SEZIONE 5 Rimborso furto bagagli ..... Pag. **14** di **19**

SEZIONE 6 Rimborso per annullamento o interruzione viaggio ..... Pag. **14** di **19**

SEZIONE 7 Procedura per l'indennizzo dei danni ..... Pag. **16** di **19**

A. Elenco delle Garanzie

GARANZIE SEMPRE COMPRESE

CARATTERISTICHE E VANTAGGI	FRANCHIGIE E SCOPERTI	PER TUTTI I DETTAGLI	GARANZIA COMPRESA?
ASSISTENZA PER DANNI ALLA CASA IN CUI VIVI Ti permette di avvalerti di un artigiano (fabbro, idraulico, elettricista) se si verifica un'emergenza nell'abitazione di residenza indicata in polizza, e ti paga le spese di albergo e il rientro anticipato.	NO	Sezione 1	✓
RESPONSABILITÀ CIVILE GOLD Ti tutela per i danni (materiali o fisici) causati ad altre persone durante l'utilizzo della casa vacanze.	300 euro	Sezione 2	✓
RIMBORSO PER ATTI DISONESTI E FRAUDOLENTI GOLD Ti offre un rimborso spese per una notte in un hotel se sei vittima di una frode e al tuo arrivo scopri che la casa vacanze presa in locazione non esiste o è già occupata.	NO	Sezione 3	✓
TUTELA LEGALE GOLD Ti offre l'assistenza giudiziale e stragiudiziale per tutelare i tuoi interessi se subisci un danno.	NO	Sezione 4	✓
RIMBORSO FURTO BAGAGLI Ti offre un indennizzo forfettario se il tuo bagaglio viene rubato mentre si trova all'interno dei locali della casa vacanze.	NO	Sezione 5	✓

GARANZIE ACQUISTABILI

CARATTERISTICHE E VANTAGGI	FRANCHIGIE E SCOPERTI	PER TUTTI I DETTAGLI	GARANZIA COMPRESA?
RIMBORSO PER ANNULLAMENTO O INTERRUZIONE VIAGGIO Ti offre il rimborso della caparra versata e del saldo dovuto in caso di annullamento o interruzione del soggiorno nella casa vacanze per i casi previsti (intervento chirurgico/ricovero per malattia/infortunio, calamità naturali, incendio alla tua abitazione di residenza, decesso, citazione o convocazione in tribunale...).	Scoperto del 15% con un minimo non indennizzabile di 75 euro	Sezione 6	Verifica nel contratto

B. Definizioni

- **Abitazione**: l'immobile in cui risiede il contraente, indicato in contratto alla voce "indirizzo abitazione ('casa in cui vivi')", **esclusa ogni pertinenza, parte comune o simili**;
- **Assicurato**: la persona destinataria delle prestazioni assicurative espressamente riportata in contratto - è possibile assicurare fino a 10 persone;
- **Carenza**: periodo di tempo compreso tra la data di decorrenza della polizza e la data in cui la copertura diventa effettiva;
- **Casa vacanze**: l'immobile indicato in contratto alla voce "indirizzo casa vacanze", che viene preso in locazione dall'assicurato per trascorrervi un periodo di vacanza. **Se l'assicurato prende in locazione solo una porzione di immobile (ad esempio una sola stanza in un appartamento, o un appartamento in un condominio), la definizione si applica a questa porzione. Le eventuali pertinenze e parti comuni sono incluse solo se sono esplicitamente richiamate nel contratto di locazione;**
- **Contenuto**: mobilio e arredamento contenuti all'interno dei locali della casa vacanze; è escluso ciò che si trova all'aperto;
- **Contraente**: la persona che stipula il contratto di assicurazione;
- **Esplosione**: sviluppo di gas o vapori ad alta temperatura e pressione, dovuto a reazione chimica che si autopropaga con elevata velocità;
- **Europ Assistance Italia S.p.A.**: la compagnia che, attraverso la sua struttura organizzativa, gestisce i sinistri per l'Assistenza per danni alla casa in cui vivi;
- **Fissi e infissi**: manufatti per la chiusura dei vani e in genere quanto è stabilmente ancorato alle strutture murarie, rispetto alle quali ha funzione secondaria e di finimento o protezione;
- **Franchigia**: la somma, stabilita nel contratto, che rimane a carico dell'assicurato per ogni sinistro;
- **Genertel**: Genertel S.p.A., con sede legale in Italia;
- **Furto**: impossessamento di cose mobili di altri mediante sottrazione a chi le detiene al fine di trarre profitto per sé e per gli altri;
- **Incendio**: combustione, con fiamma, di beni materiali al di fuori di un appropriato focolare, che può autoestendersi e propagarsi;
- **Indennizzo o risarcimento**: la somma dovuta da Genertel se avviene un sinistro coperto a termini di polizza;
- **Massimale**: la somma fino a concorrenza della quale Genertel presta l'assicurazione;
- **Polizza**: il documento che prova la stipula del contratto di assicurazione;
- **Premio**: la somma dovuta dal contraente a Genertel a fronte delle garanzie prestate comprensivo di imposte ed eventuali oneri di legge;
- **Rischio**: la probabilità che si verifichi il sinistro;
- **Sciacallaggio**: attività di chi si dà al saccheggio di case e negozi abbandonati in conseguenza di calamità;
- **Scoperto**: la percentuale del danno, eventualmente stabilita nel contratto, che rimane a carico dell'assicurato per ogni sinistro;
- **Scoppio**: improvviso dirompersi di contenitori per eccesso di pressione interna di fluidi, non dovuto a esplosione. **Gli effetti del gelo o del "colpo di ariete" non sono considerati scoppio**;
- **Spese borsuali**: le spese sostenute dal legale necessarie o funzionali a svolgere la sua attività;
- **Sinistro**: l'evento dannoso per il quale è prestata l'assicurazione;
- **Terremoto**: sommovimento brusco e repentino della crosta terrestre dovuto a cause endogene;
- **Terzi**: qualunque persona, eccetto:
  - soggetti coassicurati con questa stessa polizza;
  - coniuge, genitori, suoceri, figli dell'assicurato, anche se non presenti nel suo stato di famiglia;
  - ogni altra persona presente nello stato di famiglia dell'assicurato;
  - persone che sono in rapporto di dipendenza con l'assicurato.

NORME COMUNI A TUTTE LE GARANZIE

› QUANDO E COME DEVO PAGARE?

Art. 1 - Modalità di stipula del contratto e pagamento dei premi
Il contraente può acquistare la polizza solo tramite la piattaforma digitale riservata ai clienti del Gruppo Bancario La Cassa di Ravenna. Per stipulare il contratto il contraente deve pagare il premio previsto. Il pagamento del premio, comprensivo di imposte e provvigioni, può essere effettuato **con carta di credito o PayPal**.

› QUANDO COMINCIA LA COPERTURA E QUANDO FINISCE?

Art. 2 - Periodo di copertura
La copertura ha effetto **dalle ore 00:00 del giorno scelto come decorrenza e termina alle ore 24:00 del giorno di scadenza indicato in contratto**. Genertel utilizza come riferimento il fuso orario di Roma. **Non è consentito all'assicurato stipulare la polizza dopo la data di decorrenza del contratto di locazione della casa vacanze** (in caso di sinistro Genertel si riserva il diritto di richiedere i documenti che attestano le date del soggiorno).
La durata massima dell'assicurazione è di 30 giorni (con pacchetti da 1, 3, 7, 14 o 30 giorni).

› DOVE VALE LA COPERTURA?

Art. 3 - Estensione territoriale
L'assicurazione è valida per la casa vacanza indicata in contratto, che può trovarsi in Italia, Città del Vaticano, Repubblica di San Marino, Austria, Belgio, Bulgaria, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Regno Unito (Gran Bretagna e Irlanda del Nord, esclusi i territori d'oltremare), Repubblica Ceca, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera e Ungheria.
Le prestazioni di assistenza operano in Italia, nell'abitazione di residenza del contraente indicata in contratto.
Le garanzie e le prestazioni non valgono nei paesi che si trovano in stato di guerra, dichiarata o di fatto.

› CON QUALI CONDIZIONI OPERATIVE MI ASSICURO?

Art. 4 - Massimali e somme assicurate
Le garanzie vengono prestate fino a concorrenza dei massimali e delle somme assicurate specificati in contratto.

Art. 5 - Soggetti assicurabili
L'assicurazione vale per persone di età **inferiore a 74 anni**. Per le persone che compiono 74 anni nel corso del contratto la garanzia mantiene la sua validità fino alla scadenza del contratto. È possibile assicurare fino a un massimo di 10 persone con lo stesso contratto. Possono assicurarsi solo persone che risiedono in Italia e dotate di capacità giuridica al momento della stipula della polizza.

Art. 6 - Diritto del contraente al ripensamento
Non è previsto il ripensamento.

Art. 7 - Sospensione temporanea del contratto e sua riattivazione
Non è prevista la possibilità di sospendere il contratto.

Art. 8 - Risoluzione anticipata del contratto
Non è prevista la possibilità di risolvere anticipatamente il contratto.

Art. 9 - Dichiarazioni del contraente relative alle circostanze del rischio e aggravamento del rischio
Il contratto è stipulato sulla base delle dichiarazioni del contraente, che si impegna a verificare i dati e le informazioni riportati sul contratto. Eventuali richieste di rettifica devono essere comunicate subito a Genertel. La correzione di eventuali dati errati è possibile solo prima della decorrenza del contratto. Per la rettifica Genertel richiede al contraente il pagamento di un importo aggiuntivo pari a 10 euro per costi amministrativi. Eventuali errori materiali segnalati dopo la decorrenza del contratto sono gestiti nel rispetto dei principi di conservazione del contratto, di correttezza e buona fede e di proporzionalità.

1 Artt. 1892 "Dichiarazioni inesatte e reticenze con dolo o colpa grave", 1893 "Dichiarazioni inesatte e reticenze senza dolo o colpa grave" e 1898 "Aggravamento del rischio"

In ogni caso, secondo quanto previsto dal Codice Civile[1], se il contraente al momento della stipula del contratto fornisce dichiarazioni inesatte e reticenti relativamente a circostanze che influiscono sulla valutazione del rischio, o non comunica ogni variazione delle circostanze che comportano un aggravamento del rischio, il pagamento del danno non è dovuto o è dovuto in misura ridotta, in proporzione alla differenza tra il premio concordato e quello che sarebbe stato altrimenti calcolato, e si può arrivare alla cessazione dell'assicurazione.

Art. 10 - Altre assicurazioni
L'eventuale presenza di altre polizze a copertura degli stessi rischi deve essere dichiarata solo al momento della denuncia di un sinistro.

Art. 11 - Esagerazione dolosa del danno
Se l'assicurato esagera dolosamente l'ammontare del danno perde ogni diritto all'indennizzo.

Art. 12 - Prescrizione dei diritti derivanti dal contratto
I diritti che derivano dal contratto di assicurazione si prescrivono dopo due anni dalla data del sinistro che dà origine al diritto alla prestazione[2].
Relativamente alle garanzie di responsabilità civile, il termine di due anni decorre dal giorno in cui il terzo richiede il risarcimento del danno all'assicurato o promuove contro di lui la relativa azione giudiziale.

Art. 13 - Legge applicabile, oneri fiscali, Foro competente e lingua utilizzata
Al contratto si applica la legge italiana e gli oneri fiscali sono a carico del contraente. Il foro competente è quello del luogo di residenza o domicilio elettivo del contraente o dell'assicurato. Per tutte le informazioni relative al contratto viene utilizzata solo la lingua italiana.

Art. 14 - Adempimento delle obbligazioni economiche da parte di Genertel
Genertel estingue le proprie obbligazioni relative a rimborsi di premio e pagamenti di sinistri tramite bonifico bancario o postale a favore dell'avente diritto. Ogni indennizzo liquidabile viene corrisposto in Italia in euro. Per eventuali conversioni di altre valute si applica il cambio del giorno di pagamento del sinistro.

Art. 15 - Clausola di inoperatività della copertura per sanzioni internazionali
Genertel non è obbligata a garantire una copertura assicurativa e non è tenuta a pagare un sinistro o a fornire una prestazione in applicazione di questo contratto se il fatto di garantire la copertura assicurativa, pagare il sinistro o fornire la prestazione espone Genertel a sanzioni anche finanziarie o commerciali, divieti o restrizioni derivanti da risoluzioni delle Nazioni Unite, leggi o regolamenti dell'Unione Europea, degli Stati Uniti d'America, del Regno Unito o dell'Italia.

› COME POSSO PRESENTARE I RECLAMI E RISOLVERE LE CONTROVERSIE?

Art. 16 - Modalità di reclamo
A Genertel
Eventuali 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 **email** all'indirizzo quality@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.
I reclami relativi al comportamento degli intermediari bancari e dei broker, compresi i loro dipendenti e collaboratori, possono essere indirizzati direttamente all'intermediario e saranno gestiti da loro. Se il reclamo perviene a Genertel, Genertel provvede a trasmetterlo senza ritardo all'intermediario interessato e ne dà contestuale notizia al reclamante.

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.

2 Art. 2952 del Codice Civile 2° comma, così come modificato dalla Legge 27 ottobre 2008, n. 166

Il modello per presentare un reclamo all'IVASS è reperibile sul sito www.ivass.it, alla sezione "Per i consumatori - Reclami".
I reclami indirizzati all'IVASS devono contenere:
a) nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
b) individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
c) breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
d) copia del reclamo presentato a Genertel o all'intermediario e dell'eventuale riscontro fornito;
e) ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

Art. 17 - Sistemi alternativi di risoluzione delle controversie
In caso di controversie in materia di contratti assicurativi è necessario ricorrere alla mediazione obbligatoria, perché prevista come condizione di procedibilità dalla legge. Prima di interessare l'Autorità Giudiziaria, è necessario pertanto rivolgersi a 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).
È possibile attivare in via preliminare la negoziazione assistita facoltativa tramite richiesta del proprio legale a Genertel.
In caso di controversia che riguarda la garanzia Tutela Legale, se l'assicurato non concorda con Genertel in merito alla gestione del sinistro, può chiedere l'avvio di una procedura arbitrale per valutare la correttezza del parere espresso da Genertel.
Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente - individuabile accedendo al sito Internet https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolutionnetwork-fin-net/fin-net-network/members-fin-net-country_it - chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET.

Art. 18 - Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento UE n. 679/2016 del 27 aprile 2016

Utilizzo dei dati a fini contrattuali
La informiamo che i Suoi dati personali (1), da Lei forniti o acquisiti da terzi, sono trattati da Genertel S.p.A. (di seguito anche la Compagnia) quale Titolare, nell'ambito della consulenza e dei servizi assicurativi richiesti o in Suo favore previsti, inclusi i preventivi assicurativi che predisporremo a favore Suo o di terzi da Lei designati/indicati:
(i) per rilevare i Suoi bisogni, le Sue esigenze assicurative e la Sua propensione al rischio, al fine di prestarle consulenza; (2)
(ii) per la proposizione e conclusione del contratto assicurativo e dei servizi e/o prodotti connessi o accessori, e per eseguire i correlati adempimenti normativi (quali ad esempio quelli in materia di antiriciclaggio); (2)
(iii) per l'esecuzione dei contratti da Lei stipulati; (2)
(iv) per prevenire, individuare e/o perseguire eventuali frodi assicurative; (2)
(v) per comunicare i Suoi dati personali a Società che svolgono servizi in outsourcing per conto della Compagnia o per l'esecuzione dei contratti in essere.
La informiamo, inoltre, che il trattamento dei Suoi dati personali per le finalità di cui ai punti (i), (ii), (iii) e (v) è necessario e funzionale all'erogazione dei servizi da parte della Compagnia e/o all'esecuzione dei contratti in essere; necessita del Suo consenso esplicito solo per il trattamento delle categorie particolari di dati personali di cui all'articolo 9, paragrafo 1, del Regolamento, tra cui i dati relativi alla Sua salute, mentre per le finalità di cui alla lettera (iv) il trattamento dei Suoi dati si basa sul legittimo interesse della Compagnia a prevenire e individuare eventuali frodi assicurative e a porre in essere una corretta gestione. La informiamo quindi che per le finalità del trattamento come sopra illustrate sub (i), (ii), (iii) e (v), il conferimento dei dati è obbligatorio ed il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrà avere, come conseguenza, l'impossibilità di svolgere le attività richieste e preclude alla Compagnia di assolvere gli adempimenti come previsti dai contratti in essere.
Inoltre, La informiamo che qualora aderisca ad un contratto di assicurazione telematico, la Compagnia comunicherà al provider di servizi telematici i dati necessari (dati anagrafici e dati del veicolo) per l'attivazione dei relativi servizi, ed acquisirà dallo stesso, nel corso del presente contratto, dati relativi all'utilizzo del veicolo assicurato (chilometraggio e tipi di

strade percorse, coordinate spazio-temporali, accelerazioni/frenate ed altre informazioni rilevate dal dispositivo prescelto, cioè "scatola nera" o dispositivo telematico collegato allo smartphone), che saranno trattati per fini statistici, di tariffazione e, in caso di "scatola nera", per permettere una corretta ricostruzione della dinamica del sinistro. Tali dati, che saranno utilizzati per tracciare la posizione geografica del veicolo al solo fine di ottenere una corretta ricostruzione della dinamica del sinistro o per fornire i servizi descritti in contratto, potranno essere comunicati a terzi per le finalità e nei limiti di quanto sopra indicato. La base giuridica del trattamento è costituita dall'esecuzione del contratto.

Diritti dell'interessato
Lei potrà conoscere quali sono i Suoi dati trattati presso la Compagnia e, ove ne ricorrano le condizioni, esercitare i diversi diritti relativi al loro utilizzo (diritto di accesso, rettifica, aggiornamento, integrazione, cancellazione, limitazione al trattamento, alla portabilità, alla revoca del consenso al trattamento, diritto di ottenere una copia dei propri dati laddove questi siano conservati in paesi al di fuori dell'Unione Europea, nonché di ottenere indicazione del luogo nel quale tali dati vengono conservati o trasferiti), nonché opporsi per motivi legittimi ad un loro particolare trattamento e comunque al loro uso a fini commerciali, in tutto o in parte, anche per quanto riguarda l'uso di modalità automatizzate. Quanto precede, rivolgendosi a: unità organizzativa Quality, Genertel S.p.A., via Machiavelli 4, 34132 Trieste; e-mail: privacy@genertel.it oppure al Responsabile della Protezione dei Dati (RPD), contattabile via e-mail a "RPD.it@generali.com" e/o via posta ordinaria all'indirizzo "RPD Generali Italia - Mogliano Veneto, Via Marocchesa 14 31021".

Tempi di conservazione dei dati
I Suoi dati personali possono essere conservati per periodi di tempo diversi, a seconda della finalità per la quale sono trattati dalla Compagnia, in conformità alla normativa privacy tempo per tempo applicabile, in particolare per le finalità contrattuali, per tutta la durata dei rapporti in essere e, in conformità alla normativa vigente, per un periodo di 10 anni dal momento della cessazione dell'efficacia del contratto o, in caso di contestazioni, per il termine prescrizionale previsto dalla normativa per la tutela dei diritti connessi, fatti salvi in ogni caso periodi di conservazione maggiori previsti da specifiche normative di settore.

Comunicazione dei Dati
I Suoi dati non saranno diffusi e saranno trattati con idonee modalità e procedure, anche informatizzate, da nostri dipendenti, collaboratori ed altri soggetti anche esterni, designati Responsabili e/o Incaricati del trattamento o, comunque, operanti quali Titolari, che sono coinvolti nella gestione dei rapporti con Lei in essere o che svolgono per nostro conto compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa anche all'interno ed al di fuori della UE (3).

Trasferimento dei dati all'estero
I Suoi dati potranno essere inoltre comunicati, ove necessario, a soggetti privati o pubblici, connessi allo specifico rapporto assicurativo o al settore assicurativo e riassicurativo operanti in paesi situati nell'Unione Europea o al di fuori della stessa (4), alcuni dei quali potrebbero non fornire garanzie adeguate di protezione dei dati (un elenco completo dei Paesi che forniscono garanzie adeguate di protezione dei dati è disponibile nel sito web del Garante per la Protezione dei Dati Personali). In tali casi, il trasferimento dei Suoi dati verrà effettuato nel rispetto delle norme e degli accordi internazionali vigenti, nonché a fronte dell'adozione di misure adeguate (es. clausole contrattuali standard).

Modifiche e aggiornamenti dell'Informativa
Anche in considerazione di futuri cambiamenti che potranno intervenire sulla normativa privacy applicabile, la Compagnia potrà integrare e/o aggiornare, in tutto o in parte, la presente Informativa. Resta inteso che qualsiasi modifica, integrazione o aggiornamento Le sarà comunicato in conformità alla normativa vigente, anche a mezzo di pubblicazione sul sito internet della Compagnia www.genertel.it.
Il sito **www.genertel.it** riporta ulteriori notizie in merito alle politiche Privacy della Compagnia, tra cui la policy sull'utilizzo dei cookie di profilazione, impiegati per migliorare l'esperienza di navigazione sul sito e sull'app e per promuovere prodotti e servizi. Accettando la cookie policy presente nel banner, Lei autorizza Genertel all'uso dei cookie e al loro tra-

sferimento ai nostri partner di tracking on line, che per la Compagnia eseguono i seguenti trattamenti:

- tracciano le visite al sito e all'app dalle differenti fonti per controllarne il corretto funzionamento (per es. dove si interrompe il processo di preventivazione) e per finalità statistiche (le pagine più viste, i device più utilizzati, ecc), per servizi pubblicitari e di profilazione;
- supportano l'attività di accertamento della responsabilità in caso di eventuali illeciti, in particolare di natura informatica, ai danni del sito, dell'app o dei clienti della Compagnia;
- personalizzano i contenuti del sito web e dell'app in funzione della provenienza dell'utente e del suo comportamento.

NOTE:

1. La Compagnia tratta le seguenti categorie di dati: dati anagrafici e identificativi, dati di contatto, dati di polizza, dati fiscali ed estremi di conto corrente bancario, altri dati personali forniti dall'interessato, categorie particolari di dati personali di cui all'articolo 9, paragrafo 1, del Regolamento, dati raccolti da fonti pubbliche (elenchi, registri, documenti pubblici conoscibili da chiunque), dati acquisiti da altri soggetti terzi (società del Gruppo Generali, contraenti, assicurati, aderenti a fondi previdenziali o assistenziali o sanitari, società di informazione commerciale e dei rischi finanziari, società esterne ai fini di ricerche di mercato). In aggiunta, anche su richiesta dell'Autorità Giudiziaria, la Compagnia potrà effettuare trattamenti di dati relativi a condanne penali e reati.

2. A titolo esemplificativo, formulazione delle raccomandazioni personalizzate e/o delle proposte di assicurazione coerenti con i suoi bisogni assicurativi, predisposizione di preventivi e successivi rinnovi, stipulazione di contratti di assicurazione vita, non vita o di previdenza complementare, raccolta dei premi, versamenti aggiuntivi, switch ed altre attività previste dal contratto, liquidazione di sinistri o altre prestazioni, riassicurazione, coassicurazione, esercizio e difesa di diritti dell'assicuratore, adempimento di specifici obblighi di legge o contrattuali, gestione e controllo interno, attività statistiche.

3. Si tratta di soggetti facenti parte della cosiddetta "catena assicurativa": contraenti, assicurati; agenti ed altri intermediari di assicurazione, banche, SIM; assicuratori, coassicuratori e riassicuratori; legali e medici fiduciari, attuari, consulenti tecnici, periti, autofficine, centri di demolizione, strutture sanitarie, società di recupero crediti, servizi di interrogazione di banche dati esterne e altri erogatori convenzionati di servizi; società del Gruppo Generali, anche per attività di prevenzione e individuazione delle frodi assicurative, altre società che per nostro conto svolgono servizi di gestione e liquidazione dei sinistri, servizi informatici, telematici, finanziari, amministrativi, di rilevazione della qualità del servizio, di archiviazione, di stampa della corrispondenza e di gestione della posta in arrivo e in partenza, di revisione contabile e certificazione di bilancio. I dati possono essere comunicati ad organismi associativi (ANIA) e consortili propri del settore assicurativo nei cui confronti la comunicazione dei dati è funzionale per fornire i servizi sopra indicati o per tutelare i diritti dell'industria assicurativa; alcuni dati possono essere comunicati, per obbligo di legge o regolamento, ad organismi istituzionali quali Autorità Giudiziaria e Forze dell'Ordine, IVASS, Banca d'Italia – UIF, COVIP, CONSOB, CONSAP, UCI, Casellario Centrale Infortuni, Motorizzazione Civile, Ministeri della Repubblica, concessionarie per la riscossione dei tributi.

4. Contraenti, assicurati, aderenti a Fondi previdenziali o sanitari, pignoratari, vincolatari; assicuratori, coassicuratori, riassicuratori ed organismi associativi /consortili (ANIA, Mefop, Assoprevidenza) nei cui confronti la comunicazione dei dati è funzionale per fornire i servizi sopra indicati e per tutelare i diritti dell'industria assicurativa, organismi istituzionali ed enti pubblici a cui i dati devono essere comunicati per obbligo normativo.

SEZIONE 1 › ASSISTENZA PER DANNI ALLA CASA IN CUI VIVI

› CHE COSA È ASSICURATO?

Art. 1.1 - Oggetto dell'assicurazione

Le prestazioni sono erogate solo per sinistri che avvengono nell'abitazione di residenza del contraente, indicata in contratto alla voce "indirizzo abitazione ('casa in cui vivi')", e operano per:

- locali destinati esclusivamente a uso abitativo, inclusi eventuali locali comunicanti utilizzati come studio professionale;
- fissi e infissi posti a riparo e protezione degli accessi e delle aperture dei locali dell'abitazione;
- installazioni e impianti al servizio dell'abitazione, e tutto ciò che è considerato immobile per natura o destinazione.

L'assistenza prevede le seguenti prestazioni, che vengono erogate dalla Struttura Organizzativa Europ Assistance (d'ora in poi Struttura Organizzativa).

A) **Invio di un idraulico** per emergenza se:

A.1) nell'abitazione dell'assicurato o in quella dei vicini si verificano un allagamento o un'infiltrazione provocati da rottura, otturazione o guasti di tubature fisse dell'impianto idraulico a servizio dell'abitazione assicurata;

A.2) manca l'acqua, e ciò non dipende dall'interruzione della fornitura da parte dell'ente che la eroga;
A.3) le acque nere degli impianti igienico – sanitari non vengono scaricate a causa dell'otturazione delle tubature di scarico fisse dell'impianto idraulico a servizio dell'abitazione assicurata.

B) **Invio di un elettricista** per emergenza se:
B.1) manca la corrente elettrica in tutti i locali dell'abitazione;
B.2) si verifica un guasto agli interruttori, agli impianti o alle prese di corrente posti all'interno dell'abitazione assicurata.

C) **Invio di un fabbro** per emergenza se:
C.1) le chiavi vengono smarrite o rotte, la serratura si guasta o viene scassinata e ciò rende impossibile accedere ai locali dell'abitazione;
C.2) l'abitazione subisce uno scasso di fissi e infissi in conseguenza di furto o di tentato furto tale da compromettere la loro funzionalità e non garantire più la sicurezza dei locali dell'abitazione.

L'uscita e la manodopera degli artigiani sopra elencati sono a carico di Europ Assistance fino a un massimo di **300 euro**. Restano a carico dell'assicurato i costi relativi al materiale necessario per la riparazione.
Sono offerte, inoltre, le seguenti prestazioni:

D) **Spese di albergo.** Se l'abitazione è inagibile in conseguenza di uno dei sinistri coperti ai punti precedenti, oppure a seguito di:
- furto;
- tentato furto;
- atti vandalici;
- incendio;
- fulmine;
- esplosione;
- scoppio;

Europ Assistance prenota un albergo e tiene a proprio carico il costo del pernottamento e della prima colazione, fino a un massimo di **250 euro complessivi per sinistro**;

E) **Rientro anticipato.** Se l'assicurato si trova in viaggio a **oltre 50 km dal comune di residenza** e deve rientrare immediatamente alla propria abitazione a causa di uno dei sinistri descritti ai punti A), B) o C) di questo articolo, oppure a seguito di:
- furto;
- tentato furto;
- atti vandalici;
- incendio;
- fulmine;
- esplosione;
- scoppio;

Europ Assistance fornisce a proprie spese, fino a un **massimo complessivo di 500 euro per sinistro**, una delle seguenti opzioni:
- un biglietto aereo in classe economica;
- un biglietto ferroviario in prima classe.

Se per rientrare più rapidamente l'assicurato deve abbandonare un veicolo in loco, Europ Assistance mette a sua disposizione un ulteriore biglietto per recuperarlo successivamente.
La prestazione non opera se l'assicurato non presenta un'adeguata documentazione sui sinistri che danno luogo alla prestazione stessa.

Tutte le assistenze sono prestate non più di **una volta nel periodo di assicurazione** e non sono fornite nei paesi che si trovano in stato di guerra dichiarata o di fatto.

› CHE COSA NON È ASSICURATO?

Art. 1.2 - Eventi non assicurati
Le prestazioni non sono erogate per i sinistri che avvengono:
- nelle pertinenze dell'abitazione assicurata;
- nelle parti comuni, se l'abitazione assicurata è parte di un edificio più grande (come ad esempio un appartamento posto all'interno di un condominio).

Le prestazioni non operano per i danni causati con dolo del contraente o dell'assicurato.

› CI SONO LIMITI DI COPERTURA?

Art. 1.3 - Esclusioni
Il diritto alle prestazioni decade se l'assicurato non prende contatto con Europ Assistance quando avviene il sinistro o quando ne viene a conoscenza.
In caso di intervento di fabbro, idraulico o elettricista restano a carico dell'assicurato i costi relativi al materiale necessario per la riparazione.
Le prestazioni non operano per i danni:
- causati da terremoti, eruzioni vulcaniche, maremoti, cedimenti del terreno, smottamenti, frane, valanghe, slavine e spostamenti d'aria da questi provocati;
- 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.

Sono esclusi anche:
Per i punti A.1) e A.2): sinistri provocati da rottura, otturazione o guasti di rubinetti o tubature mobili e sinistri dovuti a negligenza, imprudenza o inesperienza dell'assicurato.
Per il punto A.3): traboccamento dovuto a rigurgito di fogna o a otturazione delle tubature mobili degli elettrodomestici.
Per il punto B.1): corto circuito provocato da negligenza, imprudenza o inesperienza dell'assicurato.
Per il punto B.2): 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.

Art. 1.4 - Franchigia
Le prestazioni non prevedono franchigie.

Art. 1.5 - Carenza
La copertura ha effetto trascorse 24 ore dalla data di decorrenza dell'assicurazione.

COSA FACCIO SE HO BISOGNO DI ASSISTENZA?

1 chiama dall'Italia il numero verde: **800.71.39.59**
chiama, anche dall'estero, il numero: **+39.02.58.24.59.19**;
2 comunica il tipo di assistenza di cui hai bisogno;
3 fornisci i tuoi dati: cognome, nome, numero di contratto, recapito telefonico e luogo in cui ti trovi.

Porta sempre con te il numero di polizza per velocizzare l'assistenza! Il numero di contratto puoi trovarlo nella email di conferma dell'attivazione della tua polizza o nella tua Area Riservata del sito www.lacassa.com.

La Struttura Organizzativa Europ Assistance è operativa 24 ore su 24!

Per tutti i dettagli consulta la sezione 7.

SEZIONE 2 › RESPONSABILITÀ CIVILE GOLD

› CHE COSA È ASSICURATO?

Art. 2.1 - Oggetto dell'assicurazione
Genertel assicura il rischio della responsabilità civile che deriva all'assicurato:
- per i danni provocati alla casa vacanze indicata in contratto o al suo contenuto da **incendio**, **esplosione** e **scoppio**;
- per i danni causati a terzi durante la **conduzione della casa vacanze** stessa, incluse le sue pertinenze, le aree ad essa adiacenti adibite a giardino e le parti comuni (per la quota di danno di cui l'assicurato deve eventualmente rispondere), se tali zone sono esplicitamente incluse nel contratto di locazione stipulato dall'assicurato.

Genertel si impegna a pagare le somme che l'assicurato deve risarcire (capitale, interessi e spese) se è civilmente responsabile ai sensi di legge di danni a terzi:
- conseguenti a un fatto accidentale;

- causati involontariamente;

e se tali danni comportano:

- **morte o lesioni a persone o animali**;
- **distruzione o deterioramento di cose**.

Fermo quanto scritto sopra, sono coperti anche:

- i rischi che derivano da fatti dolosi di persone di cui l'assicurato deve rispondere (ad esempio figli minori);
- i danni che derivano da interruzioni o sospensioni, totali o parziali, dell'utilizzo di beni o di attività industriali, commerciali, artigianali, agricole e di servizi di terzi, se sono la conseguenza di un sinistro risarcibile in base alla garanzia Responsabilità Civile Gold, **fino al 10% del massimale indicato in contratto**.

Art. 2.2 - Massimali
Il massimale è pari a **250.000 euro per tutta la durata dell'assicurazione e qualunque sia il numero degli assicurati coinvolti**, con un **limite di 25.000 euro** per i danni da incendio, esplosione e scoppio alla casa vacanze e al suo contenuto per responsabilità dell'assicurato.

› CHE COSA NON È ASSICURATO?

Art. 2.3 - Eventi non assicurati
Sono esclusi i sinistri causati con dolo dell'assicurato.

› CI SONO LIMITI DI COPERTURA?

Art. 2.4 - Esclusioni
A eccezione dei casi di incendio, esplosione e scoppio per i danni subiti dalla casa vacanze e dal suo contenuto, la garanzia non copre:

- la responsabilità per danni a cose che l'assicurato ha in consegna, custodia o detiene per qualunque motivo;
- la responsabilità nei confronti del proprietario/locatore della casa vacanze.

La garanzia non opera per i danni che derivano da:

- inquinamento di acqua, aria o suolo;
- detenzione o impiego di sostanze tossiche e radioattive;
- impiego di veicoli e rimorchi per cui è obbligatoria l'assicurazione, di natanti e di tutti i velivoli con o senza pilota;
- proprietà, custodia e conduzione di animali;
- detenzione e uso di esplosivi, armi per difesa, tiro a segno, tiro a volo e simili;
- svolgimento di attività professionali;
- uso improprio o manomissione di apparecchi o impianti.

Art. 2.5 - Franchigia
È prevista una franchigia di **300 euro** per sinistro che viene detratta da ogni risarcimento e resta a carico dell'assicurato.

COME FUNZIONA LA FRANCHIGIA?

Esempio di franchigia
Massimale assicurato: 25.000 euro
Franchigia: 300 euro
Ammontare del danno: 4.000 euro
Parte di danno a carico di Genertel: 3.700 euro (ovvero l'ammontare del danno detratta la franchigia)
Parte di danno a carico dell'assicurato: 300 euro

SEZIONE 3 › RIMBORSO PER ATTI DISONESTI E FRAUDOLENTI GOLD

› CHE COSA È ASSICURATO?

Art. 3.1 - Oggetto dell'assicurazione
Se l'assicurato, giunto nel luogo in cui si trova la casa vacanze, non riesce a prenderne possesso per un atto illecito intenzionale e/o fraudolento del proprietario/locatore o presunto tale, perché scopre in quel momento che la casa vacanze non esiste o è già occupata, Genertel rimborsa le spese sostenute per la permanenza in un hotel, inclusa la prima colazione.

L'hotel deve trovarsi nel raggio di 20 km dal luogo in cui si trova la casa vacanze che l'assicurato ha tentato di prendere in locazione.
La garanzia interviene solo quando l'assicurato:
- non è oggettivamente in grado di prendere possesso della casa vacanze;
- ha fatto regolare denuncia presso le Autorità competenti sul posto;
- è in grado di fornire l'evidenza della stipula del contratto di locazione e dell'eventuale pagamento previsto per la casa vacanze;
- è in grado di fornire l'evidenza del pagamento dell'hotel.

Art. 3.2 - Massimali
Il massimale è pari a **75 euro per persona assicurata ed è limitato a una sola notte**.

Conserva tutta la documentazione.
Genertel provvede al pagamento di quanto dovuto solo su presentazione di tutta la **documentazione relativa alla prenotazione e ai pagamenti**.

› CHE COSA NON È ASSICURATO?

Art. 3.3 - Eventi non assicurati
Sono esclusi gli eventi causati con dolo dell'assicurato.

› CI SONO LIMITI DI COPERTURA?

Art. 3.4 - Esclusioni
La garanzia non opera quando:
- la prenotazione o qualunque forma di pagamento (ad esempio l'acconto, la caparra eccetera) vengono effettuati dopo che l'assicurato è stato informato di un sospetto di frode;
- la prenotazione riguarda un annuncio di locazione in cui risulta evidente che il beneficiario delle caparre versate:
  - non ne ha alcun diritto;
  - non ha alcuna autorizzazione necessaria per la pubblicazione dell'annuncio.

Art. 3.5 - Franchigia
La garanzia non prevede franchigie.

COSA FACCIO IN CASO DI NECESSITÀ?

Avvia la procedura per il rimborso del danno
- Invia **entro 3 giorni** la denuncia dell'evento via **email** all'indirizzo **sinistri.banche@genertel.it** insieme a:
  - **ricevute fiscali** per le spese sostenute;
  - **contratto di locazione** stipulato;
  - **denuncia sporta alle autorità**.

Per tutti i dettagli consulta la sezione 7.

SEZIONE 4 › TUTELA LEGALE GOLD

› CHE COSA È ASSICURATO?

Art. 4.1 - Oggetto dell'assicurazione
Genertel fornisce all'assicurato:
a) **l'assistenza stragiudiziale e giudiziale** necessaria alla sua tutela in sede civile, in relazione al risarcimento dei danni che subisce a seguito di **responsabilità extracontrattuale di terzi:**
   i per un evento subito all'interno della casa vacanze indicata in polizza, durante il suo utilizzo;
   ii. per controversie condominiali per danni all'abitazione indicata in polizza alla voce "indirizzo abitazione ('casa in cui vivi')" che derivano da infiltrazioni o da esecuzione di lavori negli appartamenti vicini;
b) **l'assistenza giudiziale** in caso di **costituzione di parte civile** in processi **procedibili d'ufficio** per danni subiti dall'assicurato all'interno della casa vacanze indicata in polizza, durante il suo utilizzo;
c) **l'assistenza giudiziale** se l'assicurato è **indagato e/o imputato in un procedimento pena-**

le, solo per reati colposi, a causa di un sinistro avvenuto durante la conduzione della casa vacanze indicata in polizza.

Le prestazioni previste dalle lettere a) e b) sono erogate solo se ha esito positivo la **fase di studio preliminare** con cui Genertel stabilisce se esistono i presupposti giuridici e se la richiesta di risarcimento nei confronti del responsabile civile è fondata. La garanzia opera se il sinistro avviene durante il periodo di copertura del contratto. Se il fatto è costituito da più atti successivi, si ritiene iniziato nel momento in cui viene messo in pratica il primo comportamento da cui trae origine la controversia.

La copertura è prestata per un massimo di **un evento per l'intero periodo di validità dell'assicurazione**.

Art. 4.2 - Massimali

In tutti i casi sopra elencati Genertel tiene a proprio carico le spese sostenute fino a un massimale di **10.000 euro**. Il massimale di polizza è **unico per l'evento denunciato, indipendentemente dal numero di assicurati coinvolti**. Il massimale è da intendersi unico anche quando la garanzia viene attivata sia per la difesa penale dell'assicurato, sia per il recupero del danno in sede civile.

Art. 4.3 - Contenuto dell'assicurazione

Genertel, quando ottiene tutta la documentazione necessaria alla valutazione del caso:

- svolge lo **studio accurato della pratica** per stabilire, innanzitutto, se esistono i presupposti giuridici e se la richiesta di risarcimento nei confronti del responsabile civile è fondata.

Se questa fase di studio ha esito positivo, Genertel:

- svolge le attività ritenute necessarie per ottenere nel modo più rapido e in via bonaria il recupero dei danni subiti dall'assicurato. Per farlo Genertel può richiedere all'assicurato una collaborazione diretta e può rivolgersi a consulenti e periti fiduciari se ci sono particolari esigenze tecniche. L'assicurato deve collaborare con Genertel e fornirle a proprie spese ogni documentazione utile alla valutazione della controversia, da cui risultano con chiarezza gli elementi del fatto e che lo stesso si è originato durante il periodo di validità del contratto;
- se la trattativa ha esito sfavorevole, assume a proprio carico, fino all'importo indicato in contratto, le eventuali spese documentate:
  a) per l'intervento del legale;
  b) per l'intervento del perito d'ufficio (C.T.U.);
  c) per l'intervento del consulente tecnico di parte (C.T.P.);
  d) pagate a favore della controparte.

Genertel non assume a proprio carico il pagamento di multe, ammende, pene pecuniarie. Le spese legali sono a carico di Genertel sempre e solo nei limiti del massimale di polizza.

Art. 4.4 - Gestione del sinistro

Le garanzie operano solo per i sinistri per cui gli incarichi a legali e/o periti sono già stati autorizzati da Genertel per ogni stato della controversia e grado di giudizio.

Dopo la denuncia del sinistro, ogni accordo rivolto a chiudere la controversia deve essere prima concordato con Genertel, in caso contrario l'assicurato risponde di tutte le spese sostenute da Genertel per la gestione della pratica. Se non è possibile definire la controversia in via bonaria, o se la complessità della vicenda richiede l'intervento di un esperto del settore, Genertel propone all'assicurato di affidare la pratica a un legale nei seguenti casi:

- **quando le pretese dell'assicurato presentano possibilità di successo;**
- **quando è necessaria la difesa penale**.

L'assicurato può scegliere se farsi assistere dal legale proposto da Genertel o se nominarne uno a sua scelta. L'eventuale nomina di un secondo legale che si affianca al primo non comporta alcuna spesa a carico di Genertel.

L'assicurato deve comunicare per iscritto a Genertel se:

- dopo aver scelto il legale e ricevuto il benestare da Genertel, decide di revocargli il mandato e di nominarne un altro;
- il legale nominato rinuncia al mandato.

In entrambi i casi nella comunicazione vanno indicate le motivazioni che hanno portato alla revoca o alla rinuncia del mandato. Genertel si riserva di valutare se a seguito della sostituzione sussistono ancora i presupposti per affidare la pratica al nuovo legale.

Le spese legali sono a carico di Genertel sempre e solo nei limiti del massimale di polizza (massimale unico anche in caso di intervento di più legali). Genertel richiede però l'invio della parcella con la descrizione dettagliata dell'attività svolta dal legale. L'assicurato non deve effettuare alcun pagamento o anticipo nei confronti del legale che ha scelto. Il legale che gestisce la pratica non può avviare alcuna azione giudiziaria, civile o penale, senza essere stato prima autorizzato da Genertel. Se Genertel non ha dato il proprio benestare non è tenuta al pagamento o al rimborso di spese, diritti e onorari.
Il legale incaricato deve aggiornare periodicamente Genertel sullo stato della controversia, anche con l'invio di copia degli atti processuali, e deve includere i propri onorari e le proprie spese nell'importo richiesto al responsabile civile. Genertel non è responsabile dell'operato di legali e periti.

Art. 4.5 - Anticipi sulle spese civili e penali
Genertel non paga alcun acconto per diritti, onorari e spese al legale incaricato, ma anticipa, entro il massimale di polizza e dopo che è stata presentata la documentazione delle spese:

- le spese borsuali relative alla sola fase giudiziale;
- le eventuali spese sostenute per le perizie precedentemente autorizzate da Genertel, relative a consulenze tecniche.

Gli onorari del legale possono essere liquidati solo a conclusione del primo grado di giudizio.

Art. 4.6 - Esiti delle vertenze e recupero delle spese in sede civile

Esito favorevole della fase giudiziale o stragiudiziale
Se l'assicurato ottiene dalla controparte il pagamento parziale o totale del danno che ha subito, tutte le somme che gli sono state pagate o che ha recuperato a titolo di capitale e interessi rimangono a lui, mentre quelle pagate a titolo di spese e onorari vanno al legale. Di conseguenza Genertel non deve pagare alcuna somma integrativa in favore del legale, che deve sempre includere i suoi onorari nella richiesta danni rivolta alla controparte. Se la controversia ha esito favorevole, il legale incaricato o l'assicurato devono restituire le somme che Genertel ha anticipato a titolo di spese borsuali e peritali (perizie d'ufficio o di parte), recuperate dalla controparte responsabile. Quando, nonostante l'esito favorevole della controversia, è di fatto impossibile recuperare quanto dovuto dalla controparte (casi di insolvenza delle spese), onorari e spese del legale vengono rimborsati sulla base della sentenza del giudice o, se il giudice non ha indicato nella sentenza l'importo da rimborsare al legale o ha compensato le spese legali tra le parti, sulla base dei valori medi previsti dalle norme sulla determinazione dei compensi in vigore al momento della loro liquidazione. Quando l'accordo per chiudere la controversia non prevede il riconoscimento delle spese legali, Genertel, se preventivamente informata, valuta l'eventuale liquidazione degli onorari calcolati come sopra indicato.

Esito sfavorevole della fase stragiudiziale
Se non viene concesso il benestare alla fase giudiziale e la fase stragiudiziale ha un esito sfavorevole, gli onorari e le spese del legale incaricato restano a carico di Genertel e vengono calcolati sulla base dei valori medi previsti dalle norme sulla determinazione dei compensi in vigore al momento della loro liquidazione, con il limite massimo di **1.000 euro**. Nessun rimborso delle spese legali è invece dovuto se alla fase stragiudiziale segue quella giudiziale.

Esito sfavorevole della fase giudiziale
Se la fase giudiziale ha esito negativo, le spese legali e quelle per le perizie che devono essere pagate alla controparte vengono liquidate in base alla sentenza. Quelle da rimborsare al legale incaricato vengono invece calcolate secondo i valori medi previsti dalle norme sulla determinazione dei compensi in vigore al momento della loro liquidazione. In ogni caso le spese vengono pagate entro il massimale di polizza. Le spese legali e quelle relative alle perizie vengono rimborsate alla fine della causa, sulla base della parcella che deve essere compilata in dettaglio, intestata e presentata a Genertel.

Procedimento di mediazione
Quando viene attivato un procedimento di mediazione, il legale nominato anticipa le spese di mediazione ed è suo onere recuperare le stesse, assieme ai suoi onorari, al momento

dell'accordo conciliativo. Se l'assicurato e il legale nominato non accolgono la proposta presentata dal mediatore alla fine del procedimento e la stessa viene poi confermata dal giudice nominato nel successivo procedimento giudiziale, Genertel non deve corrispondere onorari e spese legali per la fase di mediazione. Se la mediazione ha esito negativo e viene quindi proposta la causa, le spese e il compenso del legale relativi alla mediazione devono essere richiesti alla controparte. Resta valido che, se il giudice non ha indicato nella sentenza l'importo da rimborsare al legale, Genertel risponde solo delle spese e non degli onorari.

Art. 4.7 - Procedimento penale e liquidazione delle spese
Il difensore deve aggiornare periodicamente Genertel su ogni stato e grado del procedimento penale, e informarla per tempo del rinvio a giudizio dell'assicurato. Alla fine del procedimento penale il difensore deve inviare a Genertel una copia della sentenza o del decreto del giudice. Genertel provvede a liquidare gli onorari del penalista dopo aver visto la nota spese intestata all'assicurato redatta secondo i valori medi previsti dalle norme in vigore in materia di determinazione dei compensi al momento della loro liquidazione, e in ogni caso entro il massimale di polizza. Tale massimale comprende gli oneri fiscali, previdenziali e le eventuali spese di perizia sostenute. Il penalista può affidarsi ai professionisti fiduciari di Genertel per consulenze e/o perizie. Gli onorari dei consulenti vengono in ogni caso detratti dal massimale previsto.

Art. 4.8 - Arbitrato
Se l'assicurato non concorda con Genertel sulla gestione del sinistro, può chiedere che venga avviata una procedura arbitrale per valutare se il parere espresso da Genertel è corretto. Le spese di arbitrato sono a carico della parte perdente. In ogni caso, se l'assicurato vuole avviare una controversia contro terzi e la sua azione ha esito favorevole in tutto o in parte, ha diritto al rimborso delle spese legali che restano a suo carico, entro il massimale previsto dal contratto, anche se Genertel all'inizio ha espresso un parere non favorevole.

› CHE COSA NON È ASSICURATO?

Art. 4.9 - Eventi non assicurati
La garanzia Tutela Legale non opera per violazioni civili o penali che derivano da dolo dell'assicurato o dalla sua partecipazione a tumulti popolari, atti di vandalismo o risse.

› CI SONO LIMITI DI COPERTURA?

Art. 4.10 - Esclusioni
La garanzia Tutela Legale non opera per:
- controversie nate tra soggetti non considerati terzi;
- querela nei confronti della controparte e costituzione di parte civile in processi procedibili a querela di parte;
- fatti legati allo svolgimento dell'attività professionale dell'assicurato;
- per recupero di crediti;
- per ricorsi nei confronti della Pubblica Amministrazione.
- attività svolte in violazione di norma di legge da parte dell'assicurato;
- controversie relative a danni attribuibili a forza maggiore, caso fortuito, causa non identificabile o per cui non vi è attribuzione di colpa, fra cui quelli provocati da:
  - terremoti, eruzioni vulcaniche, maremoti, cedimenti del terreno, smottamenti, frane, valanghe, slavine e spostamenti d'aria da questi provocati;
  - alluvioni, inondazioni, allagamenti, esondazioni, penetrazione di acqua marina, mareggiate, tsunami, insufficiente deflusso dell'acqua piovana;
  - atti di guerra, invasione, occupazione militare, insurrezione, rivoluzione;
  - trasmutazioni del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione di particelle atomiche;
- danni di immagine o lesioni all'onore;
- inadempimenti di diritti di famiglia e successione;
- controversie nate per ottenere un indennizzo minore o uguale a **300 euro**.

Genertel non assume a proprio carico il pagamento di multe, ammende o pene pecuniarie.

Art. 4.11 - Franchigia
La garanzia non prevede franchigie.

COSA FACCIO IN CASO DI NECESSITÀ?

Invia immediatamente la denuncia via **email** all'indirizzo **assistenzalegale@genertel.it** insieme a tutti gli atti o documenti necessari alla valutazione della pratica.

Per tutti i dettagli consulta la sezione 7.

SEZIONE 5 › RIMBORSO FURTO BAGAGLI

› CHE COSA È ASSICURATO?

Art. 5.1 - Oggetto dell'assicurazione
Genertel corrisponde un indennizzo forfettario se il bagaglio dell'assicurato viene rubato mentre è all'interno dei locali della casa vacanze, escluse le pertinenze e le parti comuni. La garanzia interviene solo se:

- ci sono chiari segni di scasso e intrusione dei ladri nella casa vacanze;
- l'assicurato ha fatto regolare denuncia presso le Autorità competenti sul posto.

La copertura è prestata per un massimo di **un evento per l'intero periodo di validità dell'assicurazione**.

Art. 5.2 - Massimali
L'indennizzo forfettario è pari a **150 euro** per assicurato.

› CHE COSA NON È ASSICURATO?

Art. 5.3 - Eventi non assicurati
Genertel non assicura i danni causati o agevolati da dolo o colpa grave dei seguenti soggetti:

- l'assicurato e le persone che fanno parte del suo stato di famiglia, o che viaggiano 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.

› CI SONO LIMITI DI COPERTURA?

Art. 5.4 - Esclusioni
Sono esclusi i danni:

- che si verificano in conseguenza di atti di sciacallaggio;
- 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 furto.

Art. 5.5 - Franchigia
La garanzia non prevede franchigie.

COSA FACCIO IN CASO DI FURTO DEL MIO BAGAGLIO?

Avvia la procedura per l'indennizzo del danno

- Invia **entro 3 giorni** la denuncia dell'evento via **email** all'indirizzo **sinistri.banche@genertel.it** insieme a:
  - **contratto di locazione** stipulato;
  - **denuncia sporta alle autorità**.

Per tutti i dettagli consulta la sezione 7.

SEZIONE 6 › RIMBORSO PER ANNULLAMENTO O INTERRUZIONE VIAGGIO

La garanzia opera solo se viene acquistata.

› CHE COSA È ASSICURATO?

Art. 6.1 - Oggetto dell'assicurazione
In caso di annullamento o interruzione del soggiorno nella casa vacanze Genertel rimborsa all'assicurato, entro il massimale stabilito in contratto, le somme versate dall'assicurato stesso a titolo di acconto, caparra e/o saldo per la locazione della casa vacanze.
Il rimborso è previsto se l'annullamento o l'interruzione del soggiorno sono dovuti a una

delle seguenti cause:

a) Malattia o infortunio che necessitano di un intervento chirurgico urgente, o di una degenza ospedaliera, se l'intervento e/o il ricovero avvengono nel periodo previsto dal contratto di locazione della casa vacanze;
b) Decesso dell'assicurato, dei suoi genitori, figli o di una delle persone presenti nel suo stato di famiglia;
c) Danni materiali da calamità naturali o incendio alla casa in cui l'assicurato ha la residenza, tanto gravi da rendere la sua presenza necessaria e insostituibile, e avvenuti non prima delle 48 ore che precedono la data di decorrenza della locazione;
d) Impossibilità di raggiungere l'aeroporto di partenza in Italia a seguito di calamità naturali, se per recarsi nella casa vacanze è necessario uno spostamento in aereo;
e) Citazione o convocazione in Tribunale davanti al Giudice Penale, o convocazione in qualità di Giudice Popolare. In questo caso, l'assicurato deve aver ricevuto la comunicazione dopo la stipula del contratto di locazione per la casa vacanze e la sua presenza in Tribunale deve risultare necessaria durante il periodo di locazione.

La garanzia opera solo se l'assicurato fornisce evidenza di aver pagato personalmente le somme e se dal contratto di locazione risulta evidente che le stesse non sono recuperabili in alcun altro modo.

Art. 6.2 - Massimali
Il limite massimo di rimborso è **1.000 euro** per sinistro per ciascun assicurato.

› CHE COSA NON È ASSICURATO?

Art. 6.3 - Eventi non assicurati
Sono esclusi i sinistri causati con dolo dell'assicurato.

› CI SONO LIMITI DI COPERTURA?

Art. 6.4 - Esclusioni
In caso di annullamento, se l'assicurazione è stipulata per un numero di giorni inferiore a quelli previsti dal contratto di locazione, anche l'indennizzo viene ridotto nella stessa proporzione.
In caso di interruzione del soggiorno, il rimborso viene calcolato sulla base del numero effettivo di giorni di locazione non goduti, purché inclusi nel periodo di assicurazione.
Non sono previsti rimborsi parziali, dunque la garanzia non opera se nonostante l'evento qualcuno degli assicurati intraprende o continua ugualmente il soggiorno nella casa vacanze.
Sono esclusi dalla garanzia i casi di annullamento/interruzione del soggiorno causati da:

- eventi che si verificano prima della stipula dell'assicurazione e/o del contratto di locazione della casa vacanze;
- trattamenti di cure estetiche;
- malattie nervose, mentali, neuropsichiatriche e psicosomatiche che comportano un ricovero inferiore ai 5 giorni;
- situazioni patologiche connesse alla gravidanza oltre il settimo mese;
- guerra, scioperi, rivoluzioni, sommosse o movimenti popolari, saccheggi, atti di terrorismo e di vandalismo;
- fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche.

Art. 6.5 - Franchigia
L'indennizzo viene effettuato con l'applicazione di uno **scoperto del 15%** e con un **minimo non indennizzabile di 75 euro**.

COME FUNZIONANO LO SCOPERTO E IL MINIMO?

Esempio di scoperto e minimo
Numero di assicurati: 2
Massimale: 2*1.000 euro = 2.000 euro
Ammontare del danno: 900 euro
Scoperto: 15% (euro 900*15%= 135 euro) con un minimo di 75 euro
Parte di danno a carico di Genertel: 765 euro
Parte di danno a carico dell'assicurato: 135 euro (perché lo scoperto del 15% del danno è superiore al minimo non indennizzabile)

CALCOLO DELL'INDENNIZZO IN CASO DI INTERRUZIONE DEL SOGGIORNO

Esempio di calcolo dell'indennizzo
Massimale: 1.000 euro
Somma versata per la locazione: 600 euro
Periodo di assicurazione e durata della locazione: 30 giorni
Interruzione del soggiorno nella casa vacanze: dopo 20 giorni

Si calcola l'importo relativo ai 10 giorni residui e poi si applica lo scoperto
Caparra e saldo relativi ai 10 giorni residui: euro 600/30*10=200 euro
Scoperto: 15% (euro 200*15%= 30 euro) con un minimo di 75 euro

Parte di danno a carico di Genertel: 125 euro
Parte di danno a carico dell'assicurato: 75 euro (perché lo scoperto del 15% del danno è inferiore al minimo non indennizzabile)

COSA FACCIO SE DEVO ANNULLARE O INTERROMPERE IL SOGGIORNO?

Avvia la procedura per l'indennizzo del danno

- Invia **entro 3 giorni** la denuncia dell'evento via **email** all'indirizzo **sinistri.banche@genertel.it** insieme a:
  - **evidenza dei pagamenti effettuati**;
  - **contratto di locazione** stipulato;
  - **documentazione a prova dell'evento che ha causato l'annullamento/interruzione del soggiorno.**

Per tutti i dettagli consulta la sezione 7.

SEZIONE 7 › PROCEDURA PER L'INDENNIZZO DEI DANNI

ASSISTENZA PER DANNI ALLA CASA IN CUI VIVI

› COSA FARE IN CASO DI SINISTRO?

Art. 7.1 - Modalità per la denuncia del sinistro
Per ricevere assistenza, l'assicurato deve contattare la Struttura Organizzativa Europ Assistance:

- dall'Italia, al numero verde **800.71.39.59**;
- dall'Italia o dall'estero, al numero: **+39.02.58.24.59.19**;
- via fax al numero: **+39.02.58.47.72.01**.

Le chiamate telefoniche successive alla prima sono a carico di Europ Assistance, che può richiedere all'assicurato ogni ulteriore documentazione necessaria alla prestazione dell'assistenza. L'assicurato è tenuto a fornire tutta la documentazione richiesta. L'assistenza va sempre richiesta a Europ Assistance, che interviene direttamente o la autorizza in modo esplicito. Il diritto alla prestazione decade se l'assicurato non contatta Europ Assistance quando avviene il sinistro o nel momento in cui è in grado di richiedere la prestazione.
Per ottenere l'assistenza l'assicurato deve comunicare con precisione:

- il tipo di assistenza di cui ha bisogno;
- nome e cognome;
- numero di contratto;
- indirizzo del luogo in cui si trova;
- un recapito telefonico dove Europ Assistance può richiamarlo nel corso dell'assistenza.

RESPONSABILITÀ CIVILE GOLD

› COSA FARE IN CASO DI SINISTRO?

Art. 7.2.1 - Modalità per la denuncia del sinistro
Per la garanzia **Responsabilità Civile Gold**, l'assicurato deve:

a) fare quanto gli è possibile per evitare o limitare il danno, come previsto dal Codice Civile[3];
b) se il sinistro è causato da incendio, esplosione, scoppio, fare denuncia immediata all'Autorità Giudiziaria, e inviarla subito dopo a Genertel;
c) inviare a Genertel la denuncia del sinistro **entro 3 giorni** dall'evento o da quando ne viene a conoscenza, come previsto dal Codice Civile[4].

Il diritto al risarcimento può essere perso o ridotto, come previsto dal Codice Civile[5], se l'assicurato non rispetta le condizioni sopra indicate.
La denuncia deve includere le seguenti informazioni:

- una dettagliata descrizione dei fatti;
- luogo, giorno e ora dell'evento;
- le cause che hanno determinato l'evento;
- l'entità approssimativa del danno;
- i beni coinvolti;
- le generalità di chi ha causato il danno e del danneggiato;
- l'indirizzo delle persone coinvolte e degli eventuali testimoni;
- le autorità eventualmente intervenute;
- ogni altro dato rilevante.

Art. 7.2.2 - Pagamento dei sinistri, gestione delle vertenze e spese legali
Se avviene un sinistro e il danno è risarcibile, **Genertel paga al danneggiato l'importo dovuto dall'assicurato civilmente responsabile al netto della franchigia**.
In caso di vertenze giudiziali e stragiudiziali relative al risarcimento del danno, **Genertel può gestire la lite** a nome dell'assicurato in qualunque sede, **fino a quando ne ha interesse**, e nominare se necessario legali o tecnici; può anche provvedere per la difesa dell'assicurato in sede penale fino al risarcimento dei danneggiati. A tal fine **l'assicurato deve rispettare gli obblighi previsti dall'Art. 7.2.1 - Modalità per la denuncia del sinistro. Genertel non riconosce le spese sostenute dall'assicurato in violazione di tali obblighi, o comunque non necessarie, e non risponde di multe o ammende, né delle spese di giustizia penale**.
Sono a carico di Genertel le spese sostenute per resistere all'azione promossa contro l'assicurato, **entro il limite di legge**[6]; se la somma dovuta al danneggiato supera il massimale previsto in contratto, tali spese vengono ripartite tra Genertel e l'assicurato in proporzione al rispettivo interesse.
Genertel conserva il diritto di gestire il sinistro anche se la richiesta di risarcimento del danneggiato rientra nei limiti della franchigia.

RIMBORSO PER ATTI DISONESTI E FRAUDOLENTI GOLD - RIMBORSO FURTO BAGAGLI

› COSA FARE IN CASO DI SINISTRO?

Art. 7.3 - Modalità per la denuncia del sinistro
Per le garanzie **Rimborso per Atti Disonesti e Fraudolenti Gold** e **Rimborso Furto Bagagli**, l'assicurato deve inviare a Genertel la denuncia del sinistro **entro 3 giorni** dall'evento, come previsto dal Codice Civile[7].
Il diritto all'indennizzo può essere perso o ridotto, come previsto dal Codice Civile[8], se l'assicurato non rispetta le condizioni sopra indicate.
La denuncia deve includere le seguenti informazioni:

- una dettagliata descrizione dei fatti;
- luogo, giorno e ora dell'evento;
- le cause che hanno determinato l'evento;
- ogni altro dato rilevante.

3 Art. 1914 "Obbligo di salvataggio"
4 Art. 1913 "Avviso all'assicuratore in caso di sinistro"
5 Art. 1915 "Inadempimento dell'obbligo di avviso o di salvataggio"
6 Art. 1917, comma 3, del Codice Civile "Assicurazione della Responsabilità Civile"
7 Art. 1913 "Avviso all'assicuratore in caso di sinistro"
8 Art. 1915 "Inadempimento dell'obbligo di avviso o di salvataggio"

L'assicurato deve inviare a Genertel anche:
- copia della denuncia presso le Autorità competenti sul posto;
- copia del contratto di locazione della casa vacanze.

In caso di **atti disonesti e fraudolenti**, l'assicurato deve inviare anche:
- evidenza del pagamento eventualmente previsto per la locazione della casa vacanze;
- evidenza del pagamento dell'hotel, che deve trovarsi nel raggio di 20 km dalla casa vacanze.

Tutta la documentazione deve essere datata (con indicazione di data e ora).
Per ciascuna garanzia può essere indennizzato un solo evento per l'intero periodo di validità dell'assicurazione, indipendentemente dal numero degli assicurati. Se per lo stesso contratto viene denunciato più di un evento, Genertel considera soltanto il primo in ordine cronologico sulla base della documentazione acquisita.

RIMBORSO PER ANNULLAMENTO O INTERRUZIONE VIAGGIO

› COSA FARE IN CASO DI SINISTRO?

Art. 7.4 - Modalità per la denuncia del sinistro
Per la garanzia **Rimborso per Annullamento o Interruzione Viaggio**, l'assicurato deve inviare a Genertel la denuncia del sinistro **entro 3 giorni** dall'evento o dal momento in cui lui o gli aventi diritto ne hanno la possibilità, come previsto dal Codice Civile[9].
Il diritto all'indennizzo può essere perso o ridotto, come previsto dal Codice Civile[10], se l'assicurato non rispetta le condizioni sopra indicate.
La denuncia deve includere le seguenti informazioni:
- una dettagliata descrizione dei fatti;
- luogo, giorno e ora dell'evento;
- le cause che hanno determinato l'evento;
- ogni altro dato rilevante.

L'assicurato deve inviare a Genertel anche:
- le copie dei pagamenti effettuati, compresa l'evidenza degli importi ancora dovuti a saldo;
- la copia del contratto di locazione della casa vacanze;
- la documentazione ragionevolmente richiesta da Genertel a dimostrazione della causa che ha determinato l'interruzione o l'annullamento del soggiorno.

In caso di intervento o ricovero, devono essere inviati anche:
- i certificati medici che attestano l'intervento/il ricovero, il decorso e le eventuali dimissioni;
- la copia completa della cartella clinica.

Genertel può richiedere eventuali ulteriori documenti nei seguenti casi:
- se i documenti elencati sopra non sono sufficienti a verificare se il sinistro è indennizzabile;
- se è necessario verificare che nessuno degli assicurati intraprenda o continui il soggiorno nella casa vacanze;
- se è necessario individuare gli aventi diritto e i documenti elencati sopra non sono sufficienti a farlo;
- in relazione a particolari esigenze istruttorie, anche in seguito a modifiche legislative entrate in vigore successivamente.

Tutta la documentazione deve essere datata (con indicazione di data e ora).
In caso di ricovero, l'assicurato, i suoi familiari o gli aventi diritto devono permettere ai medici e ai tecnici di Genertel le indagini e gli accertamenti necessari, sciogliendo dal segreto professionale i medici che hanno visitato e curato l'assicurato.

DOVE SPEDISCO LA DENUNCIA?

Puoi fare la denuncia:
- inviando una email all'indirizzo **sinistri.banche@genertel.it**;
- via posta presso **Genertel S.p.A. - V. Machiavelli, 4 - 34132 Trieste**.

Genertel, dopo aver accolto la denuncia, indica al danneggiato il numero del sinistro, la persona o l'ufficio incaricato di trattare il danno, il numero telefonico e la reperibilità.

9 Art. 1913 "Avviso all'assicuratore in caso di sinistro"
10 Art. 1915 "Inadempimento dell'obbligo di avviso o di salvataggio"

TUTELA LEGALE

› COSA FARE IN CASO DI SINISTRO?

Art. 7.5 - Modalità per la denuncia del sinistro
L'assicurato che desidera attivare la garanzia **Tutela Legale** deve inviare una richiesta scritta a Genertel **e trasmettere tutti gli atti o documenti necessari alla valutazione della pratica** entro dodici mesi dalla scadenza del contratto in cui è avvenuto il sinistro.
Il diritto alla prestazione può essere perso o ridotto, come previsto dal Codice Civile[11], se l'assicurato non rispetta le condizioni sopra indicate.
La denuncia deve includere le seguenti informazioni:

- una dettagliata descrizione dei fatti;
- luogo, giorno e ora dell'evento;
- l'elenco dei danni subiti, allegando documentazione utile a quantificarli;
- le generalità di chi ha causato il danno e del danneggiato;
- l'indirizzo delle persone coinvolte e degli eventuali testimoni;
- ogni altro dato rilevante.

Può essere indennizzato un solo evento per l'intero periodo di validità dell'assicurazione, indipendentemente dal numero degli assicurati. Se per lo stesso contratto viene denunciato più di un evento, Genertel considera soltanto il primo in ordine cronologico sulla base della documentazione acquisita.

COME ATTIVO LA TUTELA LEGALE?

Puoi fare la denuncia:

- inviando una email all'indirizzo **assistenzalegale@genertel.it**;
- via posta presso **Genertel S.p.A. - V. Machiavelli, 4 - 34132 Trieste**.

TERMINI DI LIQUIDAZIONE (VALIDI PER TUTTE LE GARANZIE)

Art. 7.6 - Termini di liquidazione
Genertel si impegna a procedere al pagamento dell'indennizzo, oppure a comunicare i motivi per i quali non è in condizione di soddisfare le richieste, **entro 30 giorni** dal momento in cui dispone di tutta la documentazione necessaria per definire il sinistro.

11 Art. 1915 "Inadempimento dell'obbligo di avviso o di salvataggio"

Ecco i riferimenti utili per contattarci in qualsiasi situazione di bisogno.

ASSISTENZA CLIENTI E INFORMAZIONI RELATIVE A UN CONTRATTO

email **ClientiGruppoCarira@genertel.it**

ASSISTENZA SINISTRI

email **sinistri.banche@genertel.it**
posta **Genertel sinistri - Via Machiavelli, 4 - 34132 Trieste**

ASSISTENZA EUROP ASSISTANCE

24 ore su 24, 7 giorni su 7
numero verde **800.71.39.59**
dall'Italia o dall'estero **+39.02.58.24.59.19**

TUTELA LEGALE

email **assistenzalegale@genertel.it**
posta **Genertel S.p.A. V. Machiavelli, 4 - 34132 Trieste**

RECLAMI

Genertel S.p.A. - Servizio Tutela Rischi - Ufficio Quality
posta **Via Machiavelli, 4 - 34132 Trieste**
email **quality@genertel.it**

e/o

IVASS - Servizio Tutela del Consumatore
posta **Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma**
fax **06.42133206**
PEC **ivass@pec.ivass.it**

Mod. CasaVacanzePremium - Gruppo Bancario La Cassa di Ravenna - 07/2023 - Rotomail