

## Programma di Assistenza Stradale

Data ultimo aggiornamento: 13 dicembre 2018

Il presente Programma di Assistenza Stradale si applica a tutti i soggetti che abbiano acquistato sul portale [www.brumbrum.it](http://www.brumbrum.it) un veicolo della linea Usato Arval.

Effettuando la proposta contrattuale, l'acquirente del veicolo conferma di accettare integralmente il presente Programma, oltre che l'informativa per il trattamento dei dati personali.

Acquistando un veicolo della linea Usato Arval, brumbrum Ti offre, incluso nel prezzo del veicolo **una copertura assicurativa di assistenza stradale** per una durata complessiva pari a **36 mesi**, a partire dalla medesima decorrenza del Programma di Garanzia e Convenzionale.

Tale offerta è particolarmente qualificata grazie alla partnership con **MAPFRE ASISTENCIA S.A.** (di seguito MAPFRE ASISTENCIA) che presterà, la copertura di assistenza stradale supplementare offerta da brumbrum.

**MAPFRE ASISTENCIA S.A.**  
Strada Trossi, 66 -13871 Verrone (BI)  
P. Iva e Cod. Fisc. 02114590025 – R.E.A. BI 181194

brumbrum attiverà in Tuo favore il Programma di Assistenza Stradale comunicando alla società sopra citata i tuoi dati e quelli del veicolo da te acquistato.

### I. ESTRATTO DELLE CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE

#### GLOSSARIO

**Assicurato:** il soggetto il cui interesse è coperto dall'Assicurazione; in particolare il conducente o comunque il detentore del Veicolo coperto dal Programma di Assistenza Stradale prestato dal Contraente (brumbrum) e dall'Assicurazione, che necessita di Assistenza stradale in occasione o a causa dell'utilizzo del Veicolo, nonché le persone trasportate a bordo del Veicolo stesso.

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

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

**Assistenza:** le attività di assistenza a persone in difficoltà da erogarsi in natura e cioè le Prestazioni di immediato aiuto, disciplinate dalla presente Assicurazione, fornite tramite la propria Struttura Organizzativa da parte di MAPFRE ASISTENCIA all'Assicurato che si trovi in una situazione di difficoltà causata da un evento fortuito.

**Biglietto di Viaggio:** il Biglietto ferroviario ordinario (esclusi treni Freccia Rossa e treni ad alta velocità) di prima classe o il Biglietto aereo di classe turistica.

**Contraente:** il soggetto che stipula con l'Assicuratore il contratto di Assicurazione per conto altrui ai sensi dell'art. 1891 del Codice Civile in favore dei [...] clienti [...] e ne assume i relativi oneri e costi, rinunciando a richiedere il rimborso del Premio agli Assicurati.

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

**Furto:** il reato previsto all'art. 624 del Codice Penale, commesso da chiunque si impossessi della cosa mobile altrui, sottraendola a chi la detiene, al fine di trarne profitto per sé o per altri, che abbia per oggetto il Veicolo. Ai fini dell'Assicurazione è imprescindibile che sia fatta regolare denuncia del reato presso le autorità competenti.

**Furto Totale:** il Furto del Veicolo senza ritrovamento entro il termine di 60 giorni.

**Guasto:** il danno meccanico o elettronico, improvviso e impreveduto, subito da uno

o più componenti del Veicolo, che ne comporti l'immobilizzo immediato ovvero ne consenta la marcia solo con rischio di aggravamento del danno ovvero in condizioni di pericolosità e/o grave disagio per l'Assicurato e per la circolazione stradale, e che sia causato da difetto o rottura con esclusione delle operazioni di normale manutenzione, lavori di verniciatura, montaggio di accessori, ripristini conseguenti ad un incidente, che non abbia comportato l'immobilizzo del Veicolo, campagne di richiamo effettuate dalla casa costruttrice.

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

**Incidente Stradale:** qualsiasi evento accidentale accaduto in connessione con la circolazione stradale – quale collisione con altro veicolo, urto contro ostacolo fisso o mobile, ribaltamento, uscita di strada – che provochi al Veicolo danni tali da determinarne l'immobilizzo immediato ovvero ne consenta la marcia ma con il rischio di aggravamento del danno ovvero in condizioni di pericolosità e/o grave disagio per l'Assicurato.

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

**Italia:** il territorio della Repubblica Italiana, dello Stato della Città del Vaticano e della Repubblica di San Marino.

**Massimale:** l'importo massimo, stabilito in Polizza, fino alla concorrenza del quale MAPFRE ASISTENCIA si impegna a eseguire le Prestazioni di Assistenza.

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

**Parti:** MAPFRE ASISTENCIA e il Contraente, congiuntamente considerati (altresì indicati, singolarmente considerati, come la "Parte").

**Polizza:** il documento, complessivamente considerato, che prova l'Assicurazione stipulata dal Contraente nell'interesse degli Assicurati e regola i rapporti fra le Parti. Ne formano parte integrante le Condizioni Generali e, ove esistenti, quelle Particolari, gli Allegati e le Appendici di integrazione o modifica.

**Premio:** la somma di denaro, comprensiva di imposte, dovuta dal Contraente all'Assicuratore quale corrispettivo per la copertura assicurativa prestata.

**Prestazione:** l'immediato aiuto fornito da parte di MAPFRE ASISTENCIA per il tramite della Struttura Organizzativa all'Assicurato, nel momento della difficoltà, a seguito del contatto alla Compagnia.

**Programma di Garanzia Convenzionale:** il programma garanzia post vendita sul Veicolo prestato dal [...] Contraente in favore dell'acquirente del Veicolo ai sensi delle normative vigenti in materia di garanzia di conformità e in materia di garanzia convenzionale.

**Rischio:** la probabilità che si verifichi il Sinistro e le conseguenze che ne possono derivare.

**Sinistro:** l'evento futuro, dannoso e incerto per cui è prestata l'Assicurazione e al cui verificarsi viene erogata la Prestazione a seguito di richiesta da parte dell'Assicurato.

**Struttura Organizzativa:** la struttura di MAPFRE ASISTENCIA, costituita da responsabili, personale (tecnici, operatori), attrezzature e presidi (centralizzati e non), in funzione 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno o entro i diversi limiti previsti dall'Assicurazione, che gestisce il contatto telefonico con l'Assicurato e provvede all'organizzazione ed erogazione delle Prestazioni previste dall'Assicurazione, con costi a proprio carico, nei limiti di quanto previsto dall'Assicurazione stessa.

**Veicolo:** autovetture o veicoli leggeri ad uso commerciale di peso complessivo a pieno carico inferiore od uguale a 35 quintali [...]

**Viaggio:** qualunque trasferimento dell'Assicurato a bordo del Veicolo in Italia o all'Estero, come definiti nel presente Glossario.

# Programma di Assistenza Stradale

Data ultimo aggiornamento: 13 dicembre 2018

## II. CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE

### 1. Oggetto dell'Assicurazione

Con la presente Assicurazione MAPFRE ASISTENCIA si impegna, con autonoma organizzazione di mezzi e personale, ad erogare in favore dell'Assicurato i servizi di Assistenza stradale e mobilità nel rispetto dei termini e delle condizioni riportate in dettaglio all'art. 6 delle Condizioni di Assicurazione.

In particolare, MAPFRE ASISTENCIA si impegna a:

- erogare le Prestazioni all'Assicurato attraverso la Struttura Organizzativa di Assistenza, in funzione 24 ore su 24, 365 giorni all'anno;
- coordinare gli interventi delle officine mobili e dei carri attrezzi preposti da MAPFRE ASISTENCIA all'Assistenza;
- mettere a disposizione un numero di linee telefoniche della Struttura Organizzativa adeguato ai volumi di traffico telefonici previsti e a cui gli addetti rispondano 24 ore su 24;
- garantire che nell'erogazione delle Prestazioni, rispetterà tutte le norme in materia di sicurezza e tutte le previsioni di legge e regolamenti applicabili in materia.

[...]

### 4. Decorrenza e durata delle coperture assicurative

La copertura assicurativa relativa ai singoli Veicoli assicurati avrà decorrenza e durata pari a quella del Programma di Garanzia Convenzionale. Alla scadenza essa non si rinnoverà tacitamente.

Resta sin d'ora inteso tra le Parti che, qualora l'attivazione della copertura assicurativa relativa ad un Veicolo non sia comunicata a MAPFRE ASISTENCIA e non sia stato versato il relativo premio alla Compagnia, tale Veicolo sarà sprovvisto della copertura di Assistenza di cui all'Assicurazione.

La copertura assicurativa per i singoli Veicoli, oltre che alla scadenza naturale sopra indicata, cessa anticipatamente in caso di:

- furto totale, Incendio o distruzione per danno totale del Veicolo assicurato;
- vendita del Veicolo;
- confisca del Veicolo da parte di Autorità o Pubblica Amministrazione.

[...]

### 6. Prestazioni

In caso di Sinistro, l'Assicurato deve prendere immediatamente contatto con la Struttura Organizzativa con le modalità indicate all'art. 16, prima di assumere ogni diversa iniziativa per la risoluzione della situazione di difficoltà.

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

Al verificarsi di un Sinistro, l'Assicuratore si impegna ad erogare le Prestazioni di Assistenza appresso specificate alle condizioni e con i limiti ivi indicati.

#### 1.1 Prestazioni valide in tutta l'estensione territoriale indicata

##### 1.1.a Soccorso stradale con estensione territoriale per l'Italia e per l'Estero

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

- guasto;
- incidente Stradale;
- foratura o scoppio dello pneumatico;
- esaurimento del carburante o errato fornimento;
- perdita o rottura delle chiavi;
- incendio.

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

- a effettuare sul posto piccoli interventi di urgenza;
- a organizzare il traino del Veicolo stesso alla più vicina officina in grado di effettuare la riparazione, tenendo la Compagnia a proprio carico il costo del

traino solo ed esclusivamente fino a detta officina e comunque sino ad un Massimale di € 130,00 per i Veicoli con peso inferiore a 25 quintali e di € 181,00 per i Veicoli con peso compreso tra 25 e 35 quintali.

**L'eventuale eccedenza di costo per il traino sino alla diversa officina indicata e richiesta dall'Assicurato, resta a carico dell'Assicurato stesso.**

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

Sono a carico dell'Assicurato il costo degli eventuali pezzi di ricambio utilizzati per la riparazione dei danni o Guasti subiti dal Veicolo, il costo del carburante e di riparazione o sostituzione dello pneumatico ed ogni altra spesa di riparazione. Il servizio di traino non è dovuto qualora il Veicolo abbia subito il Guasto e/o l'Incidente stradale, al di fuori della rete stradale pubblica o di aree ad essa equivalenti (percorsi fuoristrada).

#### 1.1.b Vettura in sostituzione con estensione territoriale per l'Italia

##### In caso di Guasto

Qualora a seguito di traino del Veicolo danneggiato, organizzato dalla Struttura Organizzativa o disposto dalle autorità, il Veicolo resti immobilizzato e ciò comporti una riparazione che richieda oltre 8 ore di manodopera, in base ai tempi ufficiali della casa costruttrice, certificate dal responsabile dell'autofficina mediante comunicazione scritta inviata via fax alla Struttura Organizzativa, la Struttura Organizzativa su richiesta dell'Assicurato metterà a sua disposizione presso una stazione di noleggio convenzionata, compatibilmente con le disponibilità e con le specifiche modalità contrattuali applicate dalla stessa e durante il normale orario di apertura, una vettura in sostituzione provvisoria di categoria "C" con chilometraggio illimitato **per il tempo necessario per le riparazioni e comunque per una durata massima di 3 giorni consecutivi.**

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

Qualora il periodo necessario per le riparazioni includa uno o più giorni festivi, l'utilizzo della vettura sostitutiva sarà prolungato per il numero di tali giorni festivi.

##### In caso di Furto Totale

In caso di Furto Totale, regolarmente denunciato alle autorità competenti ed accertato dalla Struttura Organizzativa dietro presentazione della idonea documentazione, la Struttura Organizzativa su richiesta dell'Assicurato metterà a sua disposizione presso una stazione di noleggio convenzionata, compatibilmente con le disponibilità e con le specifiche modalità contrattuali applicate dalla stessa e durante il normale orario di apertura, una vettura in sostituzione provvisoria di categoria "C" con chilometraggio illimitato, tenendo la Compagnia a proprio carico il relativo costo fino ad una durata massima di 7 giorni consecutivi. Il periodo di utilizzo del Veicolo sarà esteso fino ad un massimo di 30 giorni complessivi in caso di acquisto da parte dell'Assicurato di una vettura nuova presso brumbrum.

In entrambe le ipotesi, sono esclusi dalla copertura assicurativa:

- le spese di carburante e di pedaggio (autostrade, traghetti, ecc.);
- le assicurazioni non obbligatorie per Legge e le relative franchigie;
- le cauzioni richieste dalle società di autonoleggio che dovranno essere versate direttamente dall'Assicurato. Dove previsto, le società di autonoleggio potrebbero richiedere all'assistito il numero di carta di credito a titolo di cauzione;
- l'eventuale eccedenza di giorni, rispetto al massimo previsto, che dovrà comunque essere autorizzata dalla Struttura Organizzativa;
- la penalità risarcitoria danni e furto;
- i costi di eventuali e ulteriori servizi facoltativi.

Sono in ogni caso esclusi i Sinistri imputabili a immobilizzi del Veicolo dovuti

## Programma di Assistenza Stradale

Data ultimo aggiornamento: 13 dicembre 2018

all'esecuzione dei tagliandi periodici previsti dalla casa costruttrice e ad operazioni di ordinaria manutenzione, i cui tempi di riparazione non sono comunque cumulabili con quelli relativi al danno da riparare.

### 1.2 Prestazioni soggette a limite chilometrico di 50 km

(ossia fornite unicamente per Sinistri che si verificano oltre i 50 km dal domicilio dell'Assicurato).

#### 1.2.a Rientro dei passeggeri o proseguimento del Viaggio con estensione territoriale per l'Italia e per l'Estero

Qualora, a seguito di Guasto o Incidente Stradale, il tempo necessario per la riparazione del Veicolo superiori 8 ore di manodopera, in base ai tempi ufficiali della casa costruttrice, certificate dal responsabile dell'autofficina mediante comunicazione scritta inviata via fax alla Struttura Organizzativa, e sia previsto un tempo di immobilizzo superiore a 2 giorni, la Struttura Organizzativa metterà a disposizione dell'Assicurato e degli occupanti del Veicolo, in alternativa, un Biglietto di Viaggio per permettere loro di raggiungere il proprio domicilio o di proseguire il Viaggio, tenendo la Compagnia a proprio carico i relativi costi sino alla concorrenza del Massimale di € 260,00 per Sinistro ed anno assicurativo. La Prestazione in oggetto non è cumulabile con quella di cui al punto successivo 1.2.d).

#### 1.2.b Viaggio per il recupero del Veicolo riparato con estensione territoriale per l'Italia e per l'Estero

In caso di Guasto, qualora l'Assicurato e gli occupanti del Veicolo abbiano raggiunto il proprio domicilio o proseguito il Viaggio usufruendo della Prestazione di cui al precedente punto 1.2.a), la Struttura Organizzativa porrà a disposizione dell'Assicurato o di una persona da lui prescelta, un Biglietto di Viaggio al fine di consentire il recupero del Veicolo riparato.

#### 1.2.c Invio di autista con estensione territoriale per l'Italia e per l'Estero

Qualora

- il conducente sia impossibilitato alla guida in caso di infortunio; o
- si sia verificato il decesso del conducente;

e in ogni caso nessuno degli eventuali passeggeri sia in grado di sostituirlo alla guida per ragioni oggettive, la Struttura Organizzativa provvederà all'invio di un autista per ricondurre il Veicolo ed eventualmente i passeggeri fino alla città di Residenza dell'Assicurato, secondo l'itinerario più breve, tenendo la Compagnia a proprio carico i relativi costi.

L'invio di un autista da parte della Struttura Organizzativa è subordinato alla condizione che il Veicolo sia in buono stato, in grado di circolare in sicurezza e nel rispetto delle disposizioni del Codice della Strada o della normativa localmente applicabile. In caso contrario, le effettive condizioni del Veicolo dovranno essere obbligatoriamente segnalate al momento della richiesta di Assistenza e la Struttura Organizzativa si riserva il diritto di non assistenza erogare la Prestazione finché non vengano effettuate sul posto le necessarie riparazioni al Veicolo.

Sono a carico dell'Assicurato le spese di carburante e di pedaggio (autostrade, traghetti, ecc.).

#### 1.2.d Spese di pernottamento in albergo con estensione territoriale per l'Italia e per l'Estero

Qualora, a seguito di Guasto o Incidente Stradale, il tempo necessario per la riparazione del Veicolo superiori 8 ore di manodopera, in base ai tempi ufficiali della casa costruttrice, certificate dal responsabile dell'autofficina mediante comunicazione scritta inviata via fax alla Struttura Organizzativa, e sia previsto un tempo di immobilizzo superiore a 2 giorni, e qualora l'Assicurato non intenda usufruire della Prestazione di cui al punto precedente 1.2.a) "Rientro dei passeggeri o proseguimento del Viaggio", la Struttura Organizzativa provvederà ad organizzare per l'Assicurato e per gli occupanti del Veicolo il soggiorno in un albergo in loco sino al termine delle riparazioni, tenendo la Compagnia a proprio carico i soli costi di pernottamento e prima colazione sino alla concorrenza del Massimale di € 250,00 per Sinistro ed anno assicurativo complessivo per tutte le persone coinvolte, con il limite di € 70,00 per persona e per notte. La Prestazione in oggetto non è cumulabile con quella di cui al precedente punto 1.2.a).

#### 1.2.e Abbandono legale con estensione territoriale per l'Italia e per l'Estero (escluso il comune di residenza)

Nel caso in cui, a seguito di un Sinistro, il valore commerciale residuo del Veicolo assicurato sia inferiore al costo di riparazione di esso, su richiesta dell'Assicurato e dietro invio di perizia tecnica attestante che il valore del Veicolo ne giustifichi l'abbandono e la conseguente rottamazione, la Struttura Organizzativa provvederà all'organizzazione dell'abbandono legale e della demolizione in loco. Nel caso in cui non fosse possibile demolire il Veicolo sul posto, la Struttura Organizzativa provvederà all'organizzazione del trasporto del Veicolo stesso al di fuori dei confini dello stato in cui si trova, tenendo la Compagnia a proprio carico il relativo costo.

**Qualora il recupero richieda l'intervento di mezzi eccezionali, il relativo costo rimarrà a carico dell'Assicurato, che dovrà provvedere direttamente al pagamento.**

Al momento della consegna del Veicolo, l'Assicurato dovrà produrre la seguente documentazione:

- preventivo di riparazione, perizia e altro documento comprovante il Sinistro;
- libretto di circolazione in originale del Veicolo;
- foglio complementare/certificato di proprietà in originale del Veicolo;
- targhe del Veicolo;
- in caso di assenza di uno o più dei suddetti documenti, l'Assicurato dovrà fornire l'originale della denuncia sostitutiva e/o il verbale di ritiro, rilasciati dalle Autorità competenti, e copia dell'estratto cronologico rilasciato dal PRA;
- Codice Fiscale (fotocopia);
- documento di riconoscimento valido dell'intestatario del Veicolo al PRA (fotocopia della carta d'identità o equivalente);
- documento di riconoscimento valido dell'incaricato alla consegna del Veicolo assicurato, qualora questi sia diverso dall'intestatario al PRA (fotocopia).

**La mancata produzione dei documenti di cui sopra o di altri necessari per la demolizione del Veicolo, entro 10 giorni dalla richiesta, comporta la decadenza del diritto alla Prestazione.**

La Struttura Organizzativa organizzerà il recupero del Veicolo entro 15 giorni dalla data in cui l'Assicurato ha reso disponibili i sopra citati documenti.

Al momento della richiesta della Prestazione, l'Assicurato sarà comunque tenuto a comunicare alla Struttura Organizzativa gli eventuali oneri in scadenza quali, ad esempio, tassa di proprietà, bollo auto ed assicurazioni, al fine di poter procedere all'espletamento delle pratiche in tempo utile.

Il demolitore convenzionato prenderà in carico il Veicolo rilasciando apposita dichiarazione di presa in carico e "copia produttore" a norma di legge; successivamente invierà all'Assicurato la documentazione relativa all'avvenuta cancellazione al PRA tramite raccomandata con ricevuta di ritorno.

L'Assicurato prende atto che il Veicolo assicurato sarà demolito in conformità alle disposizioni vigenti che regolano lo smaltimento dei veicoli considerati a tutti gli effetti "rifiuti solidi a raccolta differenziata".

La Compagnia terrà a proprio carico le spese relative al recupero del Veicolo con carro-attrezzi (mentre rimarranno a carico dell'Assicurato il costo del recupero con mezzi eccezionali, come sopra indicato), alla cancellazione delle targhe al PRA, alla demolizione del Veicolo medesimo, nonché le spese relative al deposito del Veicolo dal momento in cui l'Assicurato rende disponibili i documenti sopra citati necessari alla demolizione dello stesso.

**Altri eventuali costi di deposito rimarranno a carico dell'Assicurato, che dovrà provvedere al pagamento.**

#### 1.2.f Anticipo di spese con estensione territoriale per l'Italia e per l'Estero (escluso il comune di residenza)

Qualora l'Assicurato, a seguito di Guasto, Incidente Stradale o Furto, debba sostenere delle spese imprevedute e non gli sia possibile provvedere direttamente e immediatamente, la Struttura Organizzativa gli farà pervenire un importo fino a un Massimale di € 2.000,00.

La Prestazione viene garantita a condizione che l'Assicurato sia in grado di fornire adeguate garanzie per la restituzione della somma anticipata. La Prestazione non è operante se il trasferimento di valuta all'Estero comporta la violazione

## Programma di Assistenza Stradale

Data ultimo aggiornamento: 13 dicembre 2018

delle disposizioni in materia, vigenti in Italia o nel Paese in cui si trova l'Assicurato. L'Assicurato deve comunicare la causa della richiesta e l'ammontare della cifra necessaria, inviando copia delle fatture da pagare, il suo recapito e le indicazioni delle referenze che consentano di verificare i termini della garanzia di restituzione dell'importo anticipato.

L'Assicurato deve provvedere a rimborsare la somma anticipata entro 3 mesi dalla data dell'anticipo stesso.

Trascorso tale termine, dovrà restituire oltre alla somma anticipata l'ammontare degli interessi al tasso legale corrente.

### 1.3 Prestazioni fornite esclusivamente all'estero

#### 1.3.a Anticipo della cauzione all'Estero

In caso di fermo giudiziario, di arresto o di minaccia di arresto dell'Assicurato in conseguenza di Incidente Stradale nel quale sia stato coinvolto il Veicolo, la Struttura Organizzativa, qualora l'Assicurato non vi possa provvedere direttamente, anticiperà per suo conto l'importo della cauzione penale o civile fino alla concorrenza di un Massimale di € 5.000,00.

La Prestazione viene erogata a condizione che l'Assicurato sia in grado di fornire adeguate garanzie per la restituzione della somma anticipata.

La Prestazione non è operante se il trasferimento di valuta all'Estero comporta la violazione delle disposizioni in materia, vigenti in Italia o nel Paese in cui si trova l'Assicurato.

L'Assicurato deve comunicare la causa della richiesta e l'ammontare della cifra necessaria, inviando copia della documentazione a supporto, il suo recapito e le indicazioni delle referenze che consentano di verificare i termini della garanzia di restituzione dell'importo anticipato.

L'Assicurato deve provvedere a rimborsare la somma anticipata entro 3 mesi dalla data dell'anticipo stesso. Trascorso tale termine, dovrà restituire oltre alla somma anticipata l'ammontare degli interessi al tasso legale corrente.

#### 1.3.b Anticipo di spese legali all'Estero

In caso di fermo giudiziario, di arresto o minaccia di arresto in conseguenza di Incidente stradale nel quale sia stato coinvolto il Veicolo, la Struttura Organizzativa, qualora l'Assicurato non vi possa provvedere direttamente, provvederà ad anticipare le spese per gli onorari dei legali ai quali l'Assicurato potrà rivolgersi per la sua difesa in sede penale, fino alla concorrenza di un Massimale di € 1.000,00.

La Prestazione viene fornita a condizione che l'Assicurato sia in grado di fornire adeguate garanzie per la restituzione della somma anticipata.

La Prestazione non è operante se il trasferimento di valuta all'Estero comporta la violazione delle disposizioni in materia vigenti in Italia o nel Paese in cui si trova l'Assicurato.

L'Assicurato deve comunicare la causa della richiesta e l'ammontare della cifra necessaria, inviando copia della documentazione a supporto, il suo recapito e le indicazioni delle referenze che consentano di verificare i termini della garanzia di restituzione dell'importo anticipato.

L'Assicurato deve provvedere a rimborsare la somma anticipata entro 3 mesi dalla data dell'anticipo stesso. Trascorso tale termine, dovrà restituire oltre alla somma anticipata l'ammontare degli interessi al tasso legale corrente.

#### 1.3.c Anticipo spese mediche all'Estero

In caso di ricovero per infortunio o malattia improvvisa, la Struttura Organizzativa anticiperà all'Assicurato la somma necessaria al pagamento delle spese mediche, chirurgiche, farmaceutiche od ospedaliere entro il limite di un Massimale di € 2.000,00.

La Prestazione viene fornita a condizione che l'Assicurato sia in grado di fornire adeguate garanzie per la restituzione della somma anticipata.

La Prestazione non è operante se il trasferimento di valuta all'Estero comporta la violazione delle disposizioni in materia vigenti in Italia o nel Paese in cui si trova l'Assicurato.

L'Assicurato deve comunicare la causa della richiesta e l'ammontare della cifra necessaria, inviando copia della documentazione a supporto, il suo recapito e le indicazioni delle referenze che consentano di verificare i termini della garanzia di restituzione dell'importo anticipato.

L'Assicurato deve provvedere a rimborsare la somma anticipata entro 3 mesi dalla data dell'anticipo stesso. Trascorso tale termine, dovrà restituire oltre alla somma anticipata l'ammontare degli interessi al tasso legale corrente.

#### 1.3.d Invio pezzi di ricambio all'Estero

Qualora a seguito di un Sinistro verificatosi all'Estero non fosse possibile reperire in loco i pezzi di ricambio indispensabili per rimettere il Veicolo assicurato in condizioni di viaggiare, la Struttura Organizzativa provvederà alla spedizione degli stessi, a condizione che siano ancora in produzione e disponibili in Italia presso rivenditori o concessionari della casa costruttrice del Veicolo e tenuto conto delle norme locali che regolano il trasporto delle merci in genere e delle parti di ricambio di veicoli in particolare. In caso di Guasto di parti meccaniche e/o elettromeccaniche non coperte dal Programma di Garanzia Convenzionale è ad esclusivo carico dell'Assicurato il costo dei pezzi di ricambio e dei relativi diritti doganali, mentre restano a carico della Compagnia i costi di spedizione aerea dei pezzi di ricambio, che saranno messi a disposizione dell'Assicurato all'aeroporto internazionale più vicino al luogo delle riparazioni.

### 7. Esclusione di compensazioni alternative

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

Qualora l'Assicurato si avvalga di uno o più servizi non previsti dalla presente Assicurazione o usufruisca di servizi corrispondenti alle Prestazioni previste dall'Assicurazione senza preventivo contatto e richiesta alla Struttura Organizzativa o comunque non autorizzate da questa, MAPFRE ASISTENCIA non sarà tenuta ad alcun titolo, nei confronti di alcun soggetto, al pagamento e/o al rimborso delle relative spese e oneri.

MAPFRE ASISTENCIA si riserva il diritto di chiedere all'Assicurato la restituzione delle somme da essa erogate o il rimborso dei costi sostenuti per le Prestazioni di Assistenza che si accertino non essere dovute in base a quanto previsto dalla presente Assicurazione o dalla legge.

### 8. Esclusioni generali

Ferme restando le esclusioni e le limitazioni previste all'art. 6, l'Assicurazione non è operante per Sinistri prodotti o provocati da:

- dolo o colpa grave dell'Assicurato o del conducente autorizzato, il tentato suicidio o suicidio dell'Assicurato, compimento o partecipazione ad atti delittuosi o ad azioni dolose, grave negligenza o imprudenza o condotta temeraria;
- frode o possesso non autorizzato o sottrazione illegittima del Veicolo da parte dell'Assicurato;
- partecipazione dell'Assicurato o del conducente a gare, scommesse, sfide o liti salvo per queste ultime, in caso di legittima difesa o necessità;
- cause non ricomprese in quelle indicate all'art. 6 per l'accesso alla Prestazione, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, smagnetizzazione delle chiavi del Veicolo o dimenticanza di esse all'interno dell'abitacolo, blocco delle serrature, congelamento del carburante, ecc.;
- fenomeni naturali di carattere straordinario come inondazioni, terremoti, smottamenti, frane, eruzioni vulcaniche, tempeste e in generale qualsiasi fenomeno atmosferico, meteorologico, sismico o geologico di carattere straordinario;
- scioperi, rivoluzioni, sommosse o movimenti popolari, saccheggi, atti di terrorismo e di vandalismo, atti delle Forze Armate o Corpi di Sicurezza in tempo di pace; guerre dichiarate o meno, e qualsiasi conflitto o intervento internazionale con uso della forza o coazione; fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche;

## Programma di Assistenza Stradale

Data ultimo aggiornamento: 13 dicembre 2018

- conduzione del Veicolo da parte di conducente, il quale:
  - si trovi in stato d'alienazione mentale o sia sottoposto a trattamento psichiatrico, sia in stato d'ubriachezza o sotto l'effetto di bevande alcoliche, droghe, sostanze tossiche o stupefacenti o di farmaci che non consentano la guida. Si intende che il conducente sia sotto l'effetto di bevande alcoliche quando il livello di alcol nel sangue sia superiore a quello autorizzato dalla legge del Paese dove si verifica il fatto;
  - sia sprovvisto della patente o della licenza corrispondente alla categoria del Veicolo o che guidi nonostante il loro annullamento, sospensione o ritiro;
- Assicurato o conducente che violino le disposizioni regolamentari in quanto a requisiti e numero di persone trasportate, peso o misura delle cose o animali che possono essere trasportati o modo di trasportarli, sempre che la violazione sia stata determinante nell'Incidente o fatto causante il Sinistro;
- mancata manutenzione ordinaria e straordinaria del Veicolo;
- mancanza della documentazione o dei requisiti del Veicolo (inclusi la revisione tecnica dei Veicoli e l'assicurazione obbligatoria) legalmente necessari per circolare nelle vie pubbliche dello Stato in cui si trova il Veicolo;
- mancanza di pneumatici di scorta, sempre che ciò sia stato determinante nel fatto causante il Sinistro;
- trasporto nel Veicolo di carburanti, essenze minerali o altre sostanze infiammabili, esplosive o tossiche, sempre che ciò sia stato determinante nel fatto causante il Sinistro;
- eventi causati da o in occasione di:
  - partecipazione del Veicolo a gare, pratiche sportive o prove preparatorie o allenamenti;
  - pratica dei seguenti sport: automobilismo e motociclismo in qualsiasi delle loro modalità;
  - partecipazione a gare o tornei organizzati da federazioni sportive od organismi simili.

Oltre alle precedenti esclusioni, non sono coperte dall'Assicurazione le seguenti Prestazioni o costi:

- servizi resisi necessari a causa della rinuncia o del ritardo, da parte dell'Assicurato, nell'accettare le Prestazioni proposte da MAPFRE ASISTENCIA;
- prestazioni in favore degli occupanti del Veicolo trasportati gratuitamente mediante "autostop";
- prestazioni derivate da malattie o stati patologici prodotti dall'assunzione volontaria di alcol, droghe, sostanze tossiche, narcotici o medicinali acquisiti senza prescrizione medica, così come di qualsiasi tipo di malattia mentale o squilibri psichici;
- assistenza o rimborsi corrispondenti derivanti da fatti occorsi durante un Viaggio iniziato prima dell'entrata in vigore dell'Assicurazione;
- qualora il Veicolo abbia subito il Guasto e/o l'Incidente stradale, al di fuori della rete stradale pubblica o di aree ad essa equivalenti (percorsi fuoristrada);
- le spese relative all'intervento di mezzi eccezionali (mezzi di massa complessiva superiore alle 10 tonnellate), quando questi ultimi siano indispensabili per il recupero del Veicolo;
- i servizi che l'Assicurato ha disposto di sua iniziativa, senza previo contatto con la struttura Organizzativa o senza l'autorizzazione di questa, salvo in caso di necessità urgente. In questo caso l'Assicurato dovrà presentare alla Struttura Organizzativa i documenti giustificativi e le fatture originali;
- il costo, il trasporto o il ritiro di carburanti, refrigeranti, lubrificanti o altre sostanze necessarie al funzionamento del Veicolo;
- il costo per la sostituzione o riparazione dello/degli pneumatici;
- le spese di apertura di portiere o altro per l'accesso al Veicolo;
- le spese per il rifornimento del carburante;
- le Prestazioni derivanti dall'immobilizzo del rimorchio veicoli adibiti ad uso o trasporto pubblico (ad esempio taxi), a scopo di noleggio (con o senza conducente) a breve o medio termine, servizio di polizia, ambulanza, pubblico servizio e servizio di pronto intervento e soccorso in genere, ecc.

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

**È escluso dalla copertura ogni risarcimento per mancato guadagno o perdita di chance conseguente al cattivo funzionamento del Veicolo e/o ad altre conseguenze del Sinistro.**

Non sono considerati Guasti o comunque non sono coperti dall'Assicurazione gli immobilizzi del Veicolo determinati da richiami sistematici da parte del costruttore

(campagne di richiamo inerenti alla sicurezza o all'aggiornamento di alcuni particolari), da operazioni di manutenzione periodica e non, da controlli, dal montaggio di accessori.

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

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

### 9. Esclusioni specifiche

Le esclusioni specifiche relative alle singole Prestazioni sono indicate nell'art. 6 delle Condizioni di Assicurazione.

### 10. Estensione territoriale

Salvo che non sia diversamente previsto, le Prestazioni di Assistenza vengono erogate qualora il Sinistro che ne abbia determinato la richiesta si sia verificato in Italia o all'Estero, come definiti nel Glossario.

Sono esclusi dall'estensione territoriale in cui sono erogate le Prestazioni i Paesi interessati da guerre civili, i Paesi in guerra con altri Stati, i Paesi soggetti a regimi politici instabili, a sommosse, ad azioni terroristiche o sottoposti ad interdizioni internazionali alla libera circolazione.

Inoltre, non sarà garantita l'erogazione delle Prestazioni nei territori interessati da calamità naturali o altre circostanze di forza maggiore che impediscano la regolare erogazione delle Prestazioni stesse.

[...]

### 12. Polizza a favore del terzo – Assicurazione per conto altrui

MAPFRE ASISTENCIA e il Contraente si danno reciprocamente atto che l'Assicurazione è stipulata a copertura dei Veicoli segnalati dal Contraente e che siano coperti da un Programma di Garanzia Convenzionale, di proprietà dell'Assicurato, il cui rapporto con MAPFRE ASISTENCIA è regolato esclusivamente dall'Assicurazione.

Ai sensi dell'art. 1891 del Codice Civile, l'Assicurazione è stipulata per conto dell'Assicurato, ma è il Contraente a dover adempiere agli obblighi derivanti dall'Assicurazione, salvi quelli che per loro natura non possono essere adempiuti che dall'Assicurato.

I diritti derivanti dall'Assicurazione spettano all'Assicurato e il Contraente, anche se in possesso della Polizza, non può farli valere senza espresso consenso dell'Assicurato medesimo.

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

[...]

### 14. Obblighi in caso di Sinistro

In caso di Sinistro coperto dall'Assicurazione e del conseguente bisogno di Assistenza, l'Assicurato deve prendere contatto con la Struttura Organizzativa di MAPFRE ASISTENCIA immediatamente e prima di assumere ogni diversa iniziativa per la risoluzione della situazione di difficoltà e comunque entro 3 giorni da quello in cui il Sinistro si è verificato o l'Assicurato ne ha avuto conoscenza, con le modalità indicate all'art. 15, salvo il caso di oggettiva e comprovata impossibilità. L'inadempimento di tale obbligo comporta la decadenza dal diritto alle Prestazioni di Assistenza, salvo che l'inadempimento sia dovuto a cause di forza maggiore o a un comprovato disservizio della Struttura Organizzativa.

In caso di oggettiva e comprovata impossibilità di contattare la Struttura Organizzativa, l'Assicurato dovrà provvedere al contatto non appena ne abbia la possibilità e comunque sempre prima di prendere qualsiasi iniziativa personale.

L'assunzione di iniziative per la risoluzione della difficoltà prima che sia instaurato un contatto con la Struttura Organizzativa comporterà la decadenza dal diritto alle

## Programma di Assistenza Stradale

Data ultimo aggiornamento: 13 dicembre 2018

Prestazioni ai sensi dell'art. 1915 del Codice Civile, salvo che ciò sia dovuto a cause di forza maggiore o a un comprovato disservizio della Struttura Organizzativa, nel qual caso l'Assicurato avrà comunque diritto di essere rimborsato per le spese sostenute in ragione delle iniziative non previamente autorizzate dalla Struttura Organizzativa, nei limiti di cui alla presente Assicurazione.

Ai sensi dell'art. 1914 del Codice Civile, l'Assicurato è tenuto a fare quanto gli è possibile per evitare o diminuire il danno.

Il mancato adempimento del predetto obbligo di evitare o diminuire il danno o di avviso all'Assicuratore tramite il contatto della Struttura Organizzativa, può comportare, ai sensi dell'art. 1915 del Codice Civile, la perdita o la riduzione del diritto alla Prestazione o all'Indennizzo.

### 15. Modalità per la richiesta di Assistenza

In caso di Sinistro coperto dall'Assicurazione, l'Assicurato deve prendere contatto con la Struttura Organizzativa immediatamente e prima di assumere ogni diversa iniziativa per la risoluzione della situazione di difficoltà e comunque entro 3 giorni da quello in cui il Sinistro si è verificato o l'Assicurato ne ha avuto conoscenza, salvo il caso di oggettiva e comprovata impossibilità.

L'inadempimento di tale obbligo comporta la decadenza dal diritto alle Prestazioni di Assistenza, salvo che l'inadempimento sia dovuto a cause di forza maggiore o a un comprovato disservizio della Struttura Organizzativa.

Per contattare la Struttura Organizzativa, in funzione 24 ore su 24, 365 giorni all'anno, l'Assicurato dovrà telefonare ai seguenti numeri: dall'Italia **800.087.572**, dall'Estero +39 **015.255.9686** oppure, se non sarà in grado di contattare telefonicamente la Struttura Organizzativa, dovrà inviare un telegramma a MAPFRE ASISTENCIA – Strada Trossi 66 – 13871 Verrone (BI) o un fax al numero +39 **015.255.9604**.

In ogni caso dovrà comunicare:

- numero di targa, marca e modello del Veicolo a cui prestare Assistenza;
- dati completi dell'Assicurato che necessita di Assistenza;
- indirizzo del luogo in cui si trova il Veicolo;
- descrizione del problema tecnico che ha determinato il fermo del Veicolo e ogni notizia utile per l'Assistenza;
- Prestazioni richieste;
- recapito telefonico sul quale la Struttura Organizzativa potrà richiamarlo nel corso dell'Assistenza;
- data di decorrenza e scadenza del Programma di Garanzia Convenzionale.

La Struttura Organizzativa, al fine di poter erogare le Prestazioni previste in Polizza, deve effettuare il trattamento dei dati dell'Assicurato e a tal fine necessita, ai sensi del D. Lgs. 196/2003 (Codice Privacy), del suo consenso. Pertanto l'Assicurato, contattando o facendo contattare la Struttura Organizzativa, fornisce liberamente il proprio consenso al trattamento dei suoi dati, così come indicato nell'informativa al trattamento dei dati di seguito riportata.

MAPFRE ASISTENCIA, previa opportuna verifica, rimborserà, entro i limiti dei Massimali di Polizza, le spese per le Prestazioni previste dall'art. 6 delle Condizioni di Assicurazione autonomamente organizzate dall'Assicurato che non abbia potuto preventivamente contattare la Struttura Organizzativa per impossibilità oggettiva o forza maggiore o per comprovato disservizio della Struttura Organizzativa stessa. A tal fine, la Compagnia chiederà all'Assicurato l'invio in originale delle fatture o ricevute fiscali e di ogni ulteriore documentazione utile a provare il Sinistro e le Prestazioni da parte di fornitori che l'Assicurato abbia reperito autonomamente.

L'Assicurato è tenuto a:

- collaborare per il più corretto svolgimento delle attività di Assistenza;
- fornire alla Compagnia qualsiasi informazione riguardante le circostanze e le conseguenze del Sinistro oltre alle informazioni complementari che la stessa dovesse richiedere;
- presentare i documenti (denunce, certificati, fatture, ricevute fiscali, ecc.) che giustificano sia il verificarsi dei Sinistri coperti dall'Assicurazione sia le spese indennizzabili ai sensi della stessa;
- collaborare per facilitare le azioni che la Compagnia intende intraprendere per limitare le conseguenze del Sinistro.

In ogni caso l'Assicuratore si riserva il diritto di richiedere ulteriori informazioni o documentazione per la verifica dell'ammissibilità in copertura del Sinistro o per la corretta erogazione delle Prestazioni.

La Compagnia si riserva il diritto di chiedere all'Assicurato la restituzione delle somme da essa erogate o il rimborso dei costi sostenuti per le Prestazioni di Assistenza che si accertino non essere dovuti in base a quanto previsto dalla presente Polizza o dalla legge.

### 16. Comunicazioni – Elezione di domicilio

[...]

Fatto salvo quanto previsto all'art. 15 per la denuncia e gestione dei Sinistri, eventuali comunicazioni da parte dell'Assicurato alla Compagnia relative all'Assicurazione dovranno essere effettuate per iscritto a:

#### MAPFRE ASISTENCIA S.A.

Strada Trossi, 66 – 13871 Verrone (BI)

e-mail: [assistenza@mapfre.com](mailto:assistenza@mapfre.com)

Fax: +39 015 2559604

Eventuali comunicazioni da parte dell'Assicuratore all'Assicurato saranno indirizzate al domicilio indicato da quest'ultimo al momento dell'attivazione o della richiesta di Assistenza.

[...]

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

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

In caso di variazione del Rischio, l'Assicurato e il Contraente ne dovranno dare immediata comunicazione scritta all'Assicuratore, secondo le modalità indicate all'art. 16; in mancanza di tale comunicazione, sarà applicato quanto previsto dagli artt. 1897 e 1898 del Codice Civile.

Un'ipotesi di circostanza rilevante che determina la modificazione del Rischio è, a titolo esemplificativo, cambiamento della tipologia di Veicoli assicurati rispetto a quanto comunicato in fase di assunzione del Rischio.

### 18. Altre assicurazioni

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1910 del Codice Civile, l'Assicurato e il Contraente devono comunicare prontamente e per iscritto a MAPFRE ASISTENCIA l'esistenza e/o la successiva stipulazione di altre assicurazioni a favore dell'Assicurato o del Contraente medesimo aventi per oggetto lo stesso Rischio, anche se da soggetto diverso dall'Assicurato o dal Contraente, pena la decadenza dal diritto alla Prestazione. In caso di Sinistro, l'Assicurato deve dare avviso di tale circostanza ad ogni impresa assicuratrice e specificamente a MAPFRE ASISTENCIA, secondo le modalità indicate all'art. 16, nel termine di 3 giorni decorrente dalla data in cui l'Assicurato è venuto a conoscenza di tale circostanza, e si applica, ai fini della liquidazione, quanto previsto dall'art. 1910 del Codice Civile.

### 19. Diritto di surrogazione

MAPFRE ASISTENCIA rinuncia al diritto di surrogazione, previsto ai sensi dell'art. 1916 del Codice Civile in favore dell'Assicuratore che ha pagato l'indennità, fino alla concorrenza dell'ammontare di essa, nei diritti dell'Assicurato verso i terzi responsabili.

[...]

### 21. Cessione dei diritti

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



## Programma di Assistenza Stradale

Data ultimo aggiornamento: 13 dicembre 2018

### 22. Prescrizione

I diritti dell'Assicurato derivanti dalla presente Assicurazione si prescrivono nel termine di 2 anni dalla data del Sinistro che ha dato origine al diritto alla Prestazione ovvero il fatto su cui il diritto si fonda, in conformità con quanto previsto dall'art. 2952 del Codice Civile.

### 20. Imposte ed oneri fiscali

Le imposte e gli altri oneri fiscali, presenti e futuri, relativi all'Assicurazione sono a carico del Contraente.

### Reclami

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

- lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, a MAPFRE ASISTENCIA, Strada Trossi, 66 – 13871 Verrone (BI)
- telefax al numero +39 015.255.8156
- e-mail all'indirizzo [ufficio.reclami@mapfre.com](mailto:ufficio.reclami@mapfre.com)
- PEC all'indirizzo [ufficio.reclami@cert.mapfreasistencia.it](mailto:ufficio.reclami@cert.mapfreasistencia.it).

I reclami dovranno contenere:

- nome, cognome e domicilio del reclamante con recapito telefonico;
- il numero di polizza e/o il numero di sinistro e la data dell'evento
- individuazione dei soggetti di cui si lamenta l'operato
- breve ed esaustiva descrizione del motivo della lamentela
- ogni documento utile per descrivere compiutamente le circostanze.

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

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

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

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

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

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

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

Resta salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria.