

**Assicurazione ASSISTENZA all'abitazione/locale commerciale**  
**Documento informativo precontrattuale relativo al prodotto assicurativo**  
**Compagnia: Inter Partner Assistance S.A. – Rappresentanza Generale per l'Italia -**  
**100% AXA Partners Holding S.A. – Via Carlo Pesenti 121 – 00156 Roma**  
**Iscritta in Italia all'albo imprese IVASS n. I.00014 - Registro delle Imprese di Roma**  
**RM Numero REA 792129 - Part. I.V.A. 04673941003 - Cod. Fisc. 03420940151**  
**Prodotto: HERA NoProblem Gas**



Le informazioni precontrattuali e contrattuali complete relative al prodotto sono fornite in altri documenti

**Che tipo di assicurazione è?**

*Questa polizza presenta una serie di garanzie, relative all'assistenza all'abitazione/locale commerciale, per tutelare la persona che ha aderito alla polizza denominata "HERA NoProblem Gas" contemporaneamente alla sottoscrizione del contratto di somministrazione di gas di Hera Comm Spa*



**Che cosa è assicurato?**

- ✓ **Assistenza all'Abitazione/Locale commerciale:** La copertura assicurativa include l'invio di un tecnico del gas in caso di urgenza, la sistemazione provvisoria di emergenza a seguito di esplosione dovuta a fuoriuscita di gas presso la propria abitazione/ e il Check up gas.



**Che cosa non è assicurato?**

Sono escluse tutte le prestazioni non preventivamente autorizzate dalla Centrale Operativa; inoltre sono sempre esclusi i danni commessi con dolo dell'Assicurato.

Di seguito alcune delle principali esclusioni:

- \* i danni provocati intenzionalmente o da azione dolosa;
- \* qualsiasi sinistro sopraggiunto in seguito ad un rischio conosciuto precedentemente alla sottoscrizione del presente contratto;
- \* qualsiasi sinistro verificatosi precedentemente alla sottoscrizione del presente contratto.



**Ci sono limiti di copertura?**

Nelle Condizioni di Assicurazione sono indicati i limiti previsti dal contratto per le singole garanzie.

**! Assistenza all'Abitazione**

- **Invio di un Tecnico del Gas in caso di urgenza.** Limite €2.000.
- **Sistemazione provvisoria di emergenza.** Limite €1.000.
- **Check up gas.** Solo a seguito dell'attivazione della garanzia "Invio di un tecnico del Gas in caso di urgenza".



**Dove vale la copertura?**

- ✓ L'assicurazione è valida per i sinistri avvenuti nella Repubblica Italiana.



### **Che obblighi ho?**

Quando la persona decide di sottoscrivere il contratto ha il dovere di fare dichiarazioni veritiere, esatte e complete sul rischio da assicurare. Dichiarazioni non veritiere, inesatte o reticenti, o l'omessa comunicazione dell'aggravamento del rischio, possono comportare la cessazione della polizza, il mancato pagamento o il pagamento in forma ridotta del danno. In caso di sinistro inoltre, l'assicurato deve darne avviso tempestivamente all'assicuratore, con le modalità indicate in polizza, fornendo l'eventuale documentazione richiesta insieme ad ogni informazione utile alla definizione del sinistro.



### **Quando e come devo pagare?**

Il premio, dovuto per intero anche se frazionato, deve essere pagato con i medesimi mezzi previsti dal contratto di fornitura di Gas. Il premio è comprensivo di imposte e oneri fiscali in vigore.



### **Quando comincia la copertura e quando finisce?**

La copertura assicurativa ha durata di 1 anno, tacitamente rinnovabile, a decorrere:

- per i nuovi clienti che sottoscrivono la proposta di adesione alla polizza contemporaneamente al contratto di fornitura di gas: dalle ore 24.00 della data riportata sulla comunicazione inviata dalla Società a seguito dell'attivazione della fornitura di gas da parte di Hera Comm Spa
- per chi è già cliente del servizio di fornitura di gas: dalle ore 24:00 della data riportata sulla comunicazione inviata dalla Società



### **Come posso disdire la polizza?**

L'assicurato potrà inviare la disdetta almeno 60 giorni prima della scadenza annuale.

L'assicurato potrà inoltre recedere dalla copertura assicurativa (cosiddetto diritto di ripensamento) entro 30 giorni dalla data di conclusione della sottoscrizione, qualora la formulazione della singola Proposta di Sottoscrizione della Polizza avvenga attraverso tecniche a distanza o fuori dai locali commerciali.

**Assicurazione Assistenza all’Abitazione/Locale commerciale**  
Documento informativo precontrattuale aggiuntivo per i prodotti assicurativi danni  
(DIP aggiuntivo Danni)



**Inter Partner Assistance S.A. – Rappresentanza Generale per l’Italia**  
“HERA NoProblem Gas”

Settembre 2021


**Il presente documento contiene informazioni aggiuntive e complementari rispetto a quelle contenute nel documento informativo precontrattuale per i prodotti assicurativi danni (DIP Danni), per aiutare il potenziale Contraente/Aderente a capire più nel dettaglio le caratteristiche del prodotto, gli obblighi contrattuali e la situazione patrimoniale dell’impresa.**


**Il Contraente deve prendere visione delle Condizioni di Assicurazione prima della sottoscrizione del contratto.**

**Inter Partner Assistance S.A.**, Compagnia Internazionale di Assicurazioni e Riassicurazioni, con sede in Belgio, 1050 Bruxelles, Avenue Louise, 166, capitale sociale € 130.702.613 al 100% AXA Partners Holding S.A., opera in Italia in regime di stabilimento. Il contratto viene pulato dalla Rappresentanza Generale per l’Italia con sede e Direzione Generale in Italia, Via Carlo Pesenti 121 - 00156 Roma, tel. 06 42118.1. Sito internet: [www.axa-assistance.it](http://www.axa-assistance.it) – e-mail: [direzione.italia@ip-assistance.com](mailto:direzione.italia@ip-assistance.com) - indirizzo pec: [ipaassicurazioni@pec.it](mailto:ipaassicurazioni@pec.it)  
Inter Partner Assistance S.A., è stata autorizzata all’esercizio dell’attività assicurativa in Italia con D.M. 19 ottobre 1993 (G.U. del 23.10.1993 n.250). Numero di iscrizione all’Albo Imprese di Assicurazione e Riassicurazione: I.00014. Part. I.V.A. 04673941003 – Cod. Fisc. 03420940151. Inter Partner Assistance S.A. è assoggettata alla vigilanza della BNB (Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14 BE-1000 Bruxelles).

Il patrimonio netto di Inter Partner Assistance S.A. è pari a € 176.718.675, e comprende il capitale sociale pari a € 130.702.613 e le riserve patrimoniali pari a € 13.913.888. L’indice di solvibilità di Inter Partner Assistance S.A. relativo all’intera gestione danni, ossia il rapporto tra l’ammontare del margine di solvibilità disponibile e l’ammontare del margine di solvibilità richiesto dalla normativa vigente, è pari a 121.30%. Per informazioni patrimoniali sulla società (relazione sulla solvibilità e sulla condizione finanziaria dell’impresa) è possibile consultare il sito: <http://www.axa-assistance.it>

Al contratto si applica la legge italiana.

|  Che cosa è assicurato? |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Assistenza all’Abitazione/ Locale commerciale</b>                                                       | La Società, tramite la Centrale Operativa, fornisce le prestazioni di seguito specificate al verificarsi di un sinistro Assistenza previsto in polizza: <ul style="list-style-type: none"><li>• Invio di un tecnico del gas in caso di urgenza</li><li>• Sistemazione provvisoria di emergenza</li><li>• Check up gas</li></ul> |

|  Che cosa NON è assicurato? |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Esclusioni</b>                                                                                              | Sono esclusi gli interventi: <ul style="list-style-type: none"><li>• per manutenzioni ordinarie all’impianto gas;</li><li>• su parti di impianto di pertinenza del Distributore gas;</li><li>• dovuti alla mancata erogazione del gas da parte del Contraente o del Distributore gas;</li><li>• per adattare gli impianti agli obblighi di leggi, regolamenti e ogni altra norma giuridica applicabile e vigente;</li><li>• dovuti a fuoriuscita di gas causati da usura di tubature mobili soggette a deterioramento e sostituzione periodica da parte dell’Assicurato;</li></ul> |

- su parti di impianto di pertinenza condominiale e/o comuni;
- su impianti in garanzia salvo che l'Assicurato non firmi una liberatoria prima dell'intervento.
- su caldaie, boiler e/o scaldabagno ed in generale apparecchi che utilizzano gas.

Sono esclusi, né possono essere oggetto d'indennizzo a nessun titolo:

- a) i danni provocati intenzionalmente o da azione dolosa;
- b) qualsiasi sinistro sopraggiunto in seguito ad un rischio conosciuto precedentemente alla sottoscrizione del presente contratto;
- c) qualsiasi sinistro verificatosi precedentemente alla sottoscrizione del presente contratto;
- d) qualsiasi richiesta d'assistenza legata ad un sinistro garantito nel caso in cui quest'ultimo sia causato: da guerre civili o con altre nazioni; dagli effetti diretti o indiretti dei rischi atomici; dai danni subiti in seguito a scioperi, rivolte, tumulti popolari, azioni di rappresaglia, azioni di sabotaggio o terroristiche; dai danni subiti dalla Sua Abitazione in seguito ad un incidente causato da uno stato di emergenza con Intervento della Protezione Civile; da incendio o esplosione originati da terzi con conseguenze sull'Abitazione;
- e) le conseguenze di eventi climatici o naturali come le tempeste, gli uragani, le inondazioni, i terremoti, le frane, gli smottamenti e le trombe d'aria;
- f) qualsiasi Intervento che potrebbe mettere a repentaglio l'incolumità fisica dei professionisti/tecnici autorizzati dalla Società;
- g) qualsiasi guasto o malfunzionamento degli impianti tecnologici causato da una cattiva o mancata manutenzione o alterazione o da una modifica degli stessi rispetto a quanto precedentemente installato e certificato. Inoltre la Società non è tenuta ad intervenire in presenza di un impianto non a norma secondo le vigenti disposizioni o di un impianto obsoleto che necessiti, per un corretto funzionamento, di una sostituzione integrale;
- h) qualsiasi malfunzionamento causato dal fornitore o dal Distributore gas;
- i) qualsiasi danno sia esso materiale o immateriale (a mero titolo di esempio: la perdita di dati o l'impossibilità di adempiere degli obblighi) causato da un sinistro.

La Società non riconosce, e quindi non rimborsa, spese per interventi non autorizzati preventivamente dalla Centrale Operativa, salvo i casi verificatisi a causa di forza maggiore e ritenuti tali ad insindacabile giudizio della Società.

La Società non si assume responsabilità per eventuali restrizioni o condizioni particolari stabilite dai fornitori, nonché per eventuali danni da questi provocati. I fornitori saranno chiamati a rispondere direttamente di eventuali danni da essi stessi provocati nell'espletamento del servizio, ove riscontrabile manifesta responsabilità diretta.



Ci sono limiti di Copertura?

### Limiti di copertura

#### Invio di un tecnico del Gas in caso di urgenza

La Società terrà a proprio carico il costo dell'uscita e della manodopera entro il limite di euro 2.000,00 per sinistro, senza limite sul numero di interventi, inclusi i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari al ripristino della somministrazione del gas.

Da tale prestazione sono esclusi gli interventi:

- per manutenzioni ordinarie all'impianto gas;
- su parti di impianto di pertinenza del Distributore gas;
- dovuti alla mancata erogazione del gas da parte del Contraente o del Distributore gas;
- per adattare gli impianti agli obblighi di leggi, regolamenti e ogni altra norma giuridica applicabile e vigente;
- dovuti a fuoriuscita di gas causati da usura di tubature mobili soggette a deterioramento e sostituzione periodica da parte dell'Assicurato;
- su parti di impianto di pertinenza condominiale e/o comuni;
- su impianti in garanzia salvo che l'Assicurato non firmi una liberatoria prima dell'intervento.
- su caldaie, boiler e/o scaldabagno ed in generale apparecchi che utilizzano gas.

Si specifica che la riparazione consiste esclusivamente nel ristabilire il funzionamento dell'impianto attraverso la riparazione o la sostituzione della parte danneggiata e non include la messa a norma dell'impianto stesso nonché le eventuali opere murarie e lo smaltimento dei rifiuti.

Sono esclusi inoltre tutti i costi relativi ai certificati di conformità previsti dalla legge o richiesti dall'Assicurato.

Resta inteso che in caso di emergenza la Centrale Operativa non potrà in alcun modo sostituirsi agli organi ufficiali di pubblica sicurezza e/o al Contraente/Distributore gas.

#### Sistemazione provvisoria d'emergenza

Resta a carico della Società il costo del pernottamento per le prime due notti successive al sinistro entro il limite di euro 1.000,00 per sinistro.

#### Check up gas

In caso di attivazione della garanzia "Invio di un Tecnico del gas in caso di urgenza", la Centrale Operativa richiederà al Tecnico di effettuare un check-up dell'impianto del gas volto a:

- effettuare una prova di tenuta dell'impianto tramite apparecchiatura di misurazione omologata (solo per impianti a gas a norma);
- verificare l'idoneità dei locali di installazione degli apparecchi a gas;
- verificare la sicurezza dell'impianto del gas.

Il Tecnico potrà richiedere al Cliente di esibire la Dichiarazione di Conformità dell'impianto (se in possesso del Cliente) per accertare che l'impianto è a norma di legge.



Che obblighi ho? Quali obblighi ha l'impresa?

#### Cosa fare in caso di sinistro?


In caso di sinistro l'Assicurato, o chi agisce in sua vece, dovrà contattare la Centrale Operativa al numero telefonico:



**Linea Verde 800 218303**


La Centrale Operativa è in funzione 24 ore su 24, 365 giorni l'anno, per accogliere le richieste. Inoltre, dovrà qualificarsi come "Assicurato **HERA NoProblem Gas**" e comunicare:


- cognome e nome;
- prestazione richiesta;
- suo indirizzo o recapito temporaneo;
- numero di telefono al quale essere contattato.
- Codice PDR

|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           | <p>La denuncia dovrà essere effettuata il più presto possibile e, in ogni caso, non oltre i 3 (tre) giorni successivi al sinistro. L'inosservanza dei suddetti termini può compromettere il diritto alla prestazione.</p> <p>A parziale deroga, resta inteso che, qualora la persona fisica titolare dei diritti derivanti dal contratto sia nell'oggettiva e comprovata impossibilità di denunciare il sinistro entro i termini previsti, potrà farlo non appena ne sarà in grado e comunque entro i termini di legge (art. 2952 del codice civile). Gli interventi di assistenza devono essere di norma disposti direttamente dalla Centrale Operativa, ovvero essere da questa espressamente autorizzati, pena la decadenza del diritto alla prestazione di assistenza.</p> <p>La Società ha facoltà di richiedere, ai fini liquidativi, ulteriore documentazione rispetto a quella contrattualmente prevista e non perde il diritto di far valere, in qualunque momento ed in ogni caso, eventuali eccezioni anche se abbia iniziato la liquidazione delle prestazioni.</p> <p><b>Prescrizione:</b> Ai sensi dell'articolo 2952 del codice civile, comma 1, il diritto al pagamento delle rate di Premio si prescrive in un anno dalle singole scadenze. Ai sensi del comma 2 del medesimo articolo, gli altri diritti derivanti dal contratto di assicurazione si prescrivono in due anni dal giorno in cui si è verificato il fatto su cui il diritto si fonda.</p> |
| <b>Dichiarazioni inesatte o reticenti</b> | Le dichiarazioni inesatte o le reticenze dell'Assicurato relative a circostanze che influiscono sulla valutazione del rischio possono comportare la perdita totale o parziale del diritto all'indennizzo, nonché la stessa cessazione dell'Assicurazione, ai sensi degli artt.1892, 1893 e 1894 del codice civile.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Quando e come devo pagare?                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Premio</b>                                                                     | <p>Il Premio si riferisce ad un periodo di assicurazione di un anno.</p> <p>Il Contraente potrà procedere al pagamento delle somme dovute a titolo di Premio in virtù del presente contratto, direttamente a favore di Hera Comm Spa, a tal fine delegata all'incasso dalla Società.</p> |
| <b>Rimborso</b>                                                                   | Qualora il Contraente eserciti il diritto di ripensamento e il Premio sia stato pagato, la Società provvederà a rimborsare all'Assicurato, per il tramite di Hera Comm Spa, l'importo di Premio già versato (al netto delle imposte di legge, non rimborsabili).                         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Quando comincia la copertura e quando finisce?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Durata</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | La copertura assicurativa ha durata di 1 anno, tacitamente rinnovabile, a decorrere: <ul style="list-style-type: none"> <li>- per i nuovi clienti che sottoscrivono la proposta di adesione alla polizza contemporaneamente al contratto di fornitura di gas: dalle ore 24.00 della data riportata sulla comunicazione inviata dalla Società a seguito dell'attivazione della fornitura di gas da parte di Hera Comm Spa</li> <li>- per chi è già cliente del servizio di fornitura di gas: dalle ore 24:00 della data riportata sulla comunicazione inviata dalla Società</li> </ul> |
| <b>Sospensione</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | In caso di mancato pagamento di una frazione di Premio, l'Assicurazione resta sospesa a decorrere dalle ore 24 del 15° giorno successivo alla relativa scadenza. Qualora, decorrano 30 giorni dalla scadenza convenuta per il pagamento della frazione di Premio, la polizza sarà ritenuta risolta di diritto. In ogni caso alla Società spetterà il pagamento della frazione di Premio relativo al periodo di assicurazione in corso.                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Come posso disdire la polizza?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p>La disdetta dovrà essere inviata almeno 60 giorni prima della scadenza annuale inviando apposita raccomandata a/r al seguente indirizzo:</p> <p><b>Hera Comm Spa</b><br/> <b>via Molino Rosso 8</b><br/> <b>40026 Imola (BO)</b></p> <p><b>fax 800 999 600</b></p> <p>oppure inviando una copia della disdetta firmata e scansionata dall'Assicurato, al seguente indirizzo e-mail:<br/> <b>contratti@gruppohera.it</b></p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                                                                                                                                                                                         |                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|                                                                                                                      | A chi è rivolto questo prodotto? |
| <p>Il prodotto si rivolge ai clienti sottoscrittori di un contratto di somministrazione gas di Hera Comm Spa, tutelandoli nell'eventualità di funzionamento non in sicurezza dell'impianto del gas.</p> |                                  |

|                                                                                                                                                         |                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|                                                                      | Quali costi devo sostenere? |
| <p>Costi di intermediazione: Il costo di intermediazione medio, cioè la provvigione ricorrente annuale standard di prodotto è pari a circa € 47,57.</p> |                             |

| <b>COME POSSO PRESENTARE I RECLAMI E RISOLVERE LE CONTROVERSIE?</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>All'impresa assicuratrice</b>                                    | <p>Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri preliminarmente devono essere inoltrati per iscritto (posta, fax ed e.mail) a:<br/> Inter Partner Assistance S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia - Servizio Clienti, Casella Postale 20132, Via Eroi di Cefalonia, 00128 Spinaceto - Roma, numero fax 0039.06.48.15.811, e-mail: servizio.clienti@ip-assistance.com.</p> <p>L'Impresa gestisce il reclamo dando riscontro entro il termine massimo di 45 giorni dal ricevimento del medesimo.</p> <p>Alternativamente a quanto sopra, il reclamante - prima di adire l'Autorità Giudiziaria - in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, potrà anche avvalersi dei metodi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale e, nello specifico,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mediazione</li> <li>- negoziazione assistita</li> </ul> <p>Per le informazioni sulle modalità di attivazione delle singole procedure si rimanda a quanto presente nel sito: <a href="http://www.axa-assistance.it">www.axa-assistance.it</a></p> |
| <b>All'IVASS</b>                                                    | <p>Qualora il reclamante non abbia ricevuto risposta oppure ritenga la stessa non soddisfacente, prima di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, può scrivere all'IVASS (Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma; fax 06.42.133.745 o 06.42.133.353, <a href="mailto:ivass@pec.ivass.it">ivass@pec.ivass.it</a>).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>In conformità al disposto del Provvedimento IVASS n. 30 del 24 marzo 2015, il reclamante, prima di adire l'Autorità Giudiziaria, potrà rivolgersi all'IVASS; corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo eventualmente trattato dalla Compagnia e dei dati specificati all'art. 5 del predetto Regolamento, nei seguenti casi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- reclami relativi all'osservanza delle disposizioni del Codice delle Assicurazioni e delle relative norme di attuazione;</li> <li>- reclami per i quali il reclamante non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo, nonché quelli ai quali l'Impresa non ha dato riscontro entro il termine massimo di 45 giorni decorrenti dalla data di ricezione, inclusi quelli relativi alla gestione del rapporto contrattuale (segnatamente sotto il profilo dell'attribuzione di responsabilità, della effettività della prestazione, della quantificazione ed erogazione delle somme dovute all'avente diritto). In relazione alle controversie inerenti la quantificazione dei danni e l'attribuzione della responsabilità si ricorda che permane la competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria, oltre la facoltà di ricorrere a sistemi conciliativi ove esistenti. Non rientrano nella competenza dell'IVASS i reclami in relazione al cui oggetto sia stata già adita l'Autorità Giudiziaria.</li> </ul> <p>Per maggiori informazioni si rimanda a quanto presente nell'area Reclami del sito: <a href="http://www.axa-assistance.it">www.axa-assistance.it</a></p> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| <b>COME POSSO PRESENTARE I RECLAMI E RISOLVERE LE CONTROVERSIE?</b>                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PRIMA DI RICORRERE ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA è possibile, avvalersi di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, quali:</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Mediazione</b>                                                                                                                          | Interpellando un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito <a href="http://www.giustizia.it">www.giustizia.it</a> (Legge 9/8/2013, n. 98).                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Negoziazione assistita</b>                                                                                                              | Tramite richiesta del proprio avvocato all'impresa assicuratrice.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie</b>                                                                         | Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET. Il sistema competente è individuabile accedendo al sito internet: <a href="http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm">http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm</a><br>Resta comunque salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria. |

**PER QUESTO CONTRATTO L'IMPRESA NON DISPONE DI UN'AREA INTERNET RISERVATA ALL'ASSICURATO(c.d. HOME INSURANCE), PERTANTO DOPO LA SOTTOSCRIZIONE NON POTRAI CONSULTARE TALE AREA, NÉ UTILIZZARLA PER GESTIRE TELEMATICAMENTE IL CONTRATTO MEDESIMO.**





# HERA NoProblem Gas

**CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE  
COMPRESIVE DEL GLOSSARIO  
E DELL'INFORMATIVA SULLA PRIVACY**

**PRIMA DELLA SOTTOSCRIZIONE LEGGERE ATTENTAMENTE IL SET INFORMATIVO  
DOCUMENTO REDATTO SULLA BASE DELLE LINEE GUIDA "CONTRATTI SEMPLICI E CHIARI"**

**contratto di assicurazione  
per l'abitazione**

edizione 09/2021

Inter Partner Assistance S.A.  
Compagnia di Assicurazioni e Riassicurazioni  
Rappresentanza Generale per l'Italia - Via Carlo Pesenti 121 - 00156 Roma - Tel.06/42118.1  
Sede legale Bruxelles - Avenue Louise 166 - Capitale sociale € 130.702.613 interamente versato - 100% AXA Partners Holding S.A.  
N. Iscrizione all'Albo Imprese di Assicurazioni e Riassicurazioni I.00014 - Autorizzazione Ministeriale n. 19662 del 19.10.1993  
Registro delle Imprese di Roma RM - Numero REA 792129 - Part. I.V.A. 04673941003 - Cod. Fisc. 0342094015



## INDICE

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| <b>GLOSSARIO</b> .....                                      | 9  |
| <b>NORME CHE REGOLANO IL CONTRATTO IN GENERALE</b> .....    | 10 |
| <b>COME OPERA LA POLIZZA</b> .....                          | 11 |
| <b>CHE COSA È ASSICURATO</b> .....                          | 12 |
| <b>CHE COSA NON È ASSICURATO</b> .....                      | 12 |
| <b>COSA FARE IN CASO DI SINISTRO</b> .....                  | 13 |
| <b>INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI</b> ..... | 14 |

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Abitazione:</b>                           | l'insieme dei locali costituenti l'intero fabbricato unifamiliare oppure una unità immobiliare, destinati a civile abitazione presso cui Hera Comm Spa eroga la fornitura di gas all'impianto gas ivi presente e oggetto di Assistenza.                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Assistenza:</b>                           | l'aiuto tempestivo, in denaro o in natura, fornito all'Assicurato che si trovi in difficoltà a seguito del verificarsi di un sinistro, tramite la Centrale Operativa della Società.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Centrale Operativa:</b>                   | la Struttura Organizzativa di INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. –Rappresentanza Generale per l'Italia, Via Carlo Pesenti, n. 121– 00156 Roma, costituita da risorse umane ed attrezzature, in funzione 24 ore su 24 e tutti i giorni dell'anno, che provvede a garantire il contatto telefonico con l'Assicurato, organizzare gli interventi sul posto ed erogare le prestazioni di assistenza previste in Polizza.                                                              |
| <b>Contratto di Fornitura:</b>               | il contratto di fornitura di gas a mercato libero stipulato con Hera Comm Spa relativo a utenza destinata a civile abitazione/locale commerciale con fornitura fino a 5.000 mc/anno.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Chiusura definitiva PDR:</b>              | le operazioni contrattuali con cui: <ul style="list-style-type: none"> <li>• il Cliente fa richiesta di recesso dal contratto di somministrazione con il fornitore, con disalimentazione definitiva del PDR.</li> <li>• Hera Comm Spa effettua la disalimentazione definitiva del PDR in via amministrativa, a causa della morosità del Cliente.</li> </ul>                                                                                                                  |
| <b>Contraente/Assicurato:</b>                | il soggetto che stipula l'assicurazione, ovvero la persona fisica/persona giuridica, residente o stabilmente domiciliata/ubicata in Italia, che ha sottoscritto un contratto di fornitura di gas in mercato libero su utenza destinata a civile abitazione/locale commerciale per la fornitura fino a 5.000 mc/anno con Hera Comm Spa e/o società controllate e collegate, il cui nominativo sia stato comunicato da Hera Comm Spa nelle modalità concordate con la Società. |
| <b>Distributore gas:</b>                     | impresa che effettua, in regime di concessione, l'attività di trasporto di gas alla cui rete è connesso il PDR del Cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Esplosione:</b>                           | lo sviluppo di gas o vapori ad alta temperatura e pressione, dovuto a reazione chimica che si autopropaga con elevata velocità.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Hera Comm Spa</b>                         | il fornitore di gas Hera Comm Spa e/o società controllate e collegate, con il quale il Contraente/Assicurato ha sottoscritto il relativo contratto di fornitura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Italia:</b>                               | il territorio della Repubblica Italiana.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Locale Commerciale/Locale:</b>            | il locale costituente l'unità immobiliare in cui viene svolta l'attività economica dell'Assicurato (alternativamente, sede principale o sede secondaria o unità locale anche aperta al pubblico), il cui PDR e relativo indirizzo sono indicati nel Modulo di Proposta di Sottoscrizione e presso cui Hera Comm Spa eroga la fornitura all'impianto gas ivi presente e oggetto di Assistenza.                                                                                |
| <b>Massimale:</b>                            | la somma massima, stabilita nella Polizza, garantita dalla Società in caso di sinistro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Modulo di Proposta di Sottoscrizione:</b> | il documento che prova la sottoscrizione del contratto di Assicurazione da parte del Contraente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>PDR (Punto di riconsegna):</b>            | è un codice composto da 14 numeri che identifica il punto fisico in cui il gas naturale viene consegnato dal fornitore e prelevato dal Cliente. Poiché identifica un punto fisico sulla rete di distribuzione, il codice non cambia anche se si cambia fornitore.                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Polizza:</b>                              | il documento contrattuale composto dal Set Informativo e dal Modulo di proposta di Sottoscrizione OPPURE il documento che prova il contratto di assicurazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Portalamпада:</b>                         | supporto cilindrico cavo in cui si avvita o si innesta la lampadina.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Premio:</b>                               | la somma dovuta dal Contraente alla Società per il tramite di Hera Comm Spa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Sinistro:</b>                             | il verificarsi dell'evento dannoso, futuro ed incerto, per il quale è prestata l'assicurazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Società</b>                               | Inter Partner Assistance S.A. – Rappresentanza Generale per l'Italia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Switch out:</b>                           | l'operazione contrattuale con cui il Cliente richiede il passaggio da Hera Comm Spa ad altro fornitore per il PDR oggetto del contratto di somministrazione di gas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

## **NORME CHE REGOLANO IL CONTRATTO IN GENERALE**

### **ART. 1. DICHIARAZIONI RELATIVE ALLE CIRCOSTANZE DEL RISCHIO**

Le dichiarazioni inesatte o le reticenze del Contraente relative a circostanze che influiscono sulla valutazione del rischio possono comportare la perdita totale o parziale del diritto all'indennizzo, nonché la stessa cessazione dell'Assicurazione, ai sensi degli artt.1892, 1893 e 1894 e 1898 C.C.

### **ART. 2. AGGRAVAMENTO DEL RISCHIO**

Il Contraente deve dare comunicazione scritta alla Società di ogni aggravamento del rischio. Gli aggravamenti di rischio non noti o non accettati dalla Società possono comportare la perdita totale o parziale del diritto all'indennizzo, nonché la stessa cessazione dell'Assicurazione ai sensi dell'art. 1898 C.C.

### **ART. 3. DIRITTO DI RIPENSAMENTO**

Qualora la formulazione del singolo Modulo di Proposta di Sottoscrizione della Polizza avvenga attraverso tecniche a distanza o fuori dai locali commerciali, in base alle vigenti disposizioni normative, il Contraente potrà recedere da quest'ultima entro 30 giorni dalla data di conclusione della sottoscrizione della Polizza, mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno inviata al seguente indirizzo:

**Hera Comm Spa**  
**via Molino Rosso 8**  
**40026 Imola (BO)**

**fax 800 999 600**

o all'indirizzo mail:

**contratti@gruppohera.it**

### **ART. 4. DECORRENZA E DURATA DELLE COPERTURE**

La sottoscrizione della Polizza dà diritto all'Assicurato di usufruire della garanzia di Assistenza all'Abitazione/Locale commerciale. Ciascuna sottoscrizione si considera conclusa con la ricezione dell'accettazione del Modulo di Proposta di Sottoscrizione da parte della Società per il tramite di Hera Comm Spa, ovvero dal 15° giorno successivo alla formulazione del Modulo di Proposta di Sottoscrizione in caso di mancata comunicazione di rifiuto da parte della Società stessa.

La copertura assicurativa ha durata di 1 anno, tacitamente rinnovabile, a decorrere:

- per i nuovi clienti di Hera Comm Spa che sottoscrivono il Modulo di Proposta di Sottoscrizione alla Polizza contemporaneamente al Contratto di Fornitura: dalle ore 24.00 della data riportata sulla comunicazione inviata dalla Società a seguito dell'attivazione della fornitura di gas da parte di Hera Comm Spa
- per chi è già cliente di Hera Comm Spa per il servizio di fornitura di gas: dalle ore 24:00 della data riportata sulla comunicazione inviata dalla Società

### **ART. 5. TACITO RINNOVO / DISDETTA**

In mancanza di disdetta di una delle Parti inviata all'altra almeno 60 (sessanta) giorni prima della scadenza, l'Assicurazione si intende rinnovata con tacito rinnovo per un periodo uguale a quello precedente (365 giorni).

Il Contraente potrà inviare disdetta mediante lettera Raccomandata A.R., al seguente indirizzo:

**Hera Comm Spa**  
**via Molino Rosso 8**  
**40026 Imola (BO)**

**fax 800 999 600**

oppure inviando una copia della disdetta firmata e scansionata dall'Assicurato, al seguente indirizzo e-mail:

**contratti@gruppohera.it**

### **ART. 6. PREMIO E MODALITA' DI PAGAMENTO**

Il Premio si riferisce ad un periodo di assicurazione di un anno ed è interamente dovuto anche se ne è concesso il frazionamento in più rate.

Il Contraente potrà procedere al pagamento delle somme dovute a titolo di Premio in virtù del presente contratto, direttamente a favore di Hera Comm Spa, a tal fine delegata all'incasso dalla Società. Il pagamento del Premio dovrà essere effettuato con i medesimi mezzi di pagamento previsti dal Contratto di Fornitura.

In caso di mancato pagamento del Premio o frazione del Premio, l'assicurazione è sospesa a decorrere dalle 24.00 del 30° giorno dopo la relativa scadenza. La copertura verrà riattivata dalle ore 24.00 della data di pagamento.

## ART. 7. EVENTUALI VARIAZIONI DELLE COPERTURE ASSICURATIVE

| In caso di:                                                                         | La copertura:                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Switch out                                                                          | Viene cessata la Polizza alla data del Swith Out       |
| Variazione dell'indirizzo della Abitazione/Locale commerciale coperto dalla Polizza | Viene cessata la Polizza                               |
| Chiusura definitiva del PDR                                                         | Viene cessata la Polizza alla data di chiusura del PDR |

## ART. 8. RINVIO ALLE NORME DI LEGGE – FORMA DEL CONTRATTO

Per tutto quanto non è qui diversamente regolato, valgono le norme della legge italiana. Tutte le controversie sono soggette alla giurisdizione italiana. La forma del contratto è quella scritta, ogni modifica o variazione deve avere la medesima forma e deve essere sottoscritta dalle Parti.

## ART. 9. ONERI FISCALI

Gli oneri fiscali relativi all'assicurazione sono a carico del Contraente.

## ART. 10. FORO COMPETENTE

Il Foro competente per le controversie con il Contraente è quello del luogo di residenza del Contraente o del domicilio eletto dal Contraente stesso nel territorio italiano.

## ART. 11. ALTRE ASSICURAZIONI

L'Assicurato, a parziale deroga di quanto disposto dall'art.1910 C.C. è esonerato dalla preventiva comunicazione dell'esistenza o della successiva stipulazione di altre assicurazioni per gli stessi rischi. In caso di sinistro, l'Assicurato deve tuttavia darne avviso per iscritto a tutti gli assicuratori, indicando a ciascuno il nome degli altri a norma del terzo comma dell'art.1910 C.C.

In caso di attivazione di altra compagnia, le prestazioni e le garanzie previste nel contratto saranno operanti, entro i limiti indicati, quale rimborso all'Assicurato degli eventuali maggiori importi addebitati all'Assicurato stesso dalla compagnia che ha erogato la prestazione o la garanzia superando il proprio massimale.

## ART. 12. RIMBORSO DELLE SOMME SPESE PER PRESTAZIONI INDEBITAMENTE RICEVUTE

La Società si riserva il diritto di chiedere all'Assicurato la restituzione delle spese sostenute in seguito all'effettuazione delle prestazioni di Polizza, che si accertino non essere dovute in base a quanto previsto dal contratto o dalla legge.

## ART. 13. DIRITTO DI RIVALSA

La Società è surrogata in tutti i diritti ed azioni che l'Assicurato può avere nei confronti di terzi responsabili degli eventi garantiti che hanno causato la necessità dell'intervento.

## ART. 14. MANCATO UTILIZZO DELLE PRESTAZIONI / LIMITI DI RESPONSABILITÀ'

In caso di prestazioni non usufruite o usufruite solo parzialmente per scelta dell'Assicurato o per sua negligenza, la Società non è tenuta a fornire alcun altro aiuto in alternativa o a titolo di compensazione rispetto a quello offerto. La Società non assume responsabilità per danni conseguenti ad un suo mancato o ritardato intervento dovuto all'intervento delle Autorità del paese nel quale è prestata l'assistenza o a causa di forza maggiore o circostanza fortuita ed imprevedibile.

La Società non risponde di danni da interruzione dell'attività, ovvero ai beni utilizzati o comunque sofferti nell'ambito dell'attività di natura professionale o commerciale a seguito di incidenti che avrebbero necessitato di manutenzione ordinaria o straordinaria.

La Società non può sostituirsi agli organismi locali o nazionali di soccorso di emergenza e pertanto, salvo stipulazione contrattuale contraria, la Società non risponde di eventuali spese sopravvenute in seguito al loro Intervento.

L'Assicurato può decadere dai diritti di cui al presente contratto se non prende contatto con la Centrale Operativa al verificarsi del Sinistro, conformemente alle norme del codice civile. Pari decadenza è prevista qualora l'Assicurato non si renda disponibile per fare eseguire le riparazioni. Sono a carico dell'Assicurato tutte le spese necessarie al ripristino di parti dell'Abitazione/Locale commerciale interessato dall'intervento di assistenza.

## COME OPERA LA POLIZZA

### ART. 15. ASSICURATI

È assicurata:

- la persona fisica che abbia sottoscritto un contratto di fornitura di gas con Hera Comm Spa per l'Abitazione.
- la persona fisica o giuridica, che abbia sottoscritto un contratto di fornitura di gas con Hera Comm Spa per il Locale Commerciale.

### ART. 16. ESTENSIONE TERRITORIALE

L'assicurazione è valida per i sinistri avvenuti nella Repubblica Italiana.

## CHE COSA È ASSICURATO

### ART. 17. OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE

Salvo quanto diversamente specificato all'interno delle singole prestazioni, la garanzia opera:

- mediante contatto telefonico con la Centrale Operativa 24 ore al giorno, 365 giorni l'anno;
- con costi a carico della Società;
- senza limite di numero di prestazioni nell'ambito del medesimo Sinistro;
- entro il limite del massimale previsto per ciascun tipo di prestazione di assistenza.

### ASSISTENZA ALL'ABITAZIONE/LOCALE COMMERCIALE

#### 01 - Invio di un tecnico del gas in caso di urgenza

In caso di funzionamento non in sicurezza dell'impianto a gas causato da fughe di gas dopo il contatore (o eventualmente dopo il limitatore di pressione) dalle tubazioni di alimentazione, dalla valvola di arresto (guarnizione inclusa) dell'allacciamento del gas, dalla valvola di arresto (guarnizione inclusa) di raccordo e dal flessibile interno degli apparecchi di cottura a gas, di competenza dell'Assicurato, la Centrale Operativa, accertato lo stato di necessità dell'Assicurato, provvederà ad inviare un tecnico che consenta di riattivare la corretta somministrazione del gas e farne cessare la dispersione ripristinando la sicurezza dell'impianto.

La Centrale Operativa, accertate le condizioni di validità della garanzia, entro 2 ore lavorative (coerentemente con gli orari di attività del Tecnico del gas) dalla ricezione della richiesta, metterà in contatto l'Assicurato con il fornitore per l'organizzazione dell'intervento presso l'abitazione oggetto della copertura.

La Società terrà a proprio carico il costo dell'uscita e della manodopera entro il limite di euro 2.000,00 per sinistro, inclusi i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari al ripristino della somministrazione del gas.

Da tale prestazione sono esclusi gli interventi:

- per manutenzioni ordinarie all'impianto gas;
- su parti di impianto di pertinenza del Distributore gas;
- dovuti alla mancata erogazione del gas da parte del Contraente o del Distributore gas;
- per adattare gli impianti agli obblighi di leggi, regolamenti e ogni altra norma giuridica applicabile e vigente;
- dovuti a fuoriuscita di gas causati da usura di tubature mobili soggette a deterioramento e sostituzione periodica da parte dell'Assicurato;
- su parti di impianto di pertinenza condominiale e/o comuni;
- su impianti in garanzia salvo che l'Assicurato non firmi una liberatoria prima dell'intervento.
- su caldaie, boiler e/o scaldabagno ed in generale apparecchi che utilizzano gas.

Si specifica che la riparazione consiste esclusivamente nel ristabilire il funzionamento dell'impianto attraverso la riparazione o la sostituzione della parte danneggiata e non include la messa a norma dell'impianto stesso nonché le eventuali opere murarie e lo smaltimento dei rifiuti.

Sono esclusi inoltre tutti i costi relativi ai certificati di conformità previsti dalla legge o richiesti dall'Assicurato.

Resta inteso che in caso di emergenza la Centrale Operativa non potrà in alcun modo sostituirsi agli organi ufficiali di pubblica sicurezza e/o al Contraente/Distributore gas.

#### 02 - Sistemazione provvisoria d'emergenza

Qualora l'Assicurato, a seguito di esplosione dovuta a fuoriuscita di gas presso la propria abitazione necessiti, per obiettive ragioni d'inagibilità, di una sistemazione alternativa, la Centrale Operativa provvederà alla prenotazione e sistemazione dell'Assicurato e dei familiari in un albergo nei pressi dell'abitazione.

Resta a carico della Società il costo del pernottamento per le prime due notti successive al sinistro entro il limite di euro 1.000,00 per sinistro.

#### 03 - Check up gas

In caso di attivazione della garanzia "Invio di un tecnico del gas in caso di urgenza", la Centrale Operativa richiederà al Tecnico di effettuare un check-up dell'impianto del gas volto a:

- effettuare una prova di tenuta dell'impianto tramite apparecchiatura di misurazione omologata (solo per impianti a gas a norma);
- verificare l'idoneità dei locali di installazione degli apparecchi a gas;
- verificare la sicurezza dell'impianto del gas.

Il tecnico potrà richiedere al Cliente di esibire la Dichiarazione di Conformità dell'impianto (se in possesso del Cliente) per accertare che l'impianto è a norma di legge.

## CHE COSA NON È ASSICURATO

### ART. 18. ESCLUSIONI

Sono esclusi, né possono essere oggetto d'indennizzo a nessun titolo:

- j) i danni provocati intenzionalmente o da azione dolosa;
- k) qualsiasi sinistro sopraggiunto in seguito ad un rischio conosciuto precedentemente alla sottoscrizione del presente contratto;
- l) qualsiasi sinistro verificatosi precedentemente alla sottoscrizione del presente contratto;
- m) qualsiasi richiesta d'assistenza legata ad un sinistro garantito nel caso in cui quest'ultimo sia causato: da guerre civili o con altre nazioni; dagli effetti diretti o indiretti dei rischi atomici; dai danni subiti in seguito a scioperi, rivolte, tumulti popolari, azioni di rappresaglia, azioni di sabotaggio o terroristiche; dai danni subiti dalla Sua Abitazione in seguito ad un incidente causato da uno stato di emergenza con Intervento della Protezione Civile; da incendio o esplosione originati da terzi con conseguenze sull'Abitazione;
- n) le conseguenze di eventi climatici o naturali come le tempeste, gli uragani, le inondazioni, i terremoti, le frane, gli smottamenti e le trombe d'aria;
- o) qualsiasi Intervento che potrebbe mettere a repentaglio l'incolumità fisica dei professionisti/tecnici autorizzati dalla Società;

- p) qualsiasi guasto o malfunzionamento degli impianti tecnologici causato da una cattiva o mancata manutenzione o alterazione o da una modifica degli stessi rispetto a quanto precedentemente installato e certificato. Inoltre la Società non è tenuta ad intervenire in presenza di un impianto non a norma secondo le vigenti disposizioni o di un impianto obsoleto che necessiti, per un corretto funzionamento, di una sostituzione integrale;
- q) qualsiasi malfunzionamento causato dal fornitore o dal Distributore gas;
- r) qualsiasi danno sia esso materiale o immateriale (a mero titolo di esempio: la perdita di dati o l'impossibilità di adempiere degli obblighi) causato da un sinistro.

La Società non riconosce, e quindi non rimborsa, spese per interventi non autorizzati preventivamente dalla Centrale Operativa, salvo i casi verificatisi a causa di forza maggiore e ritenuti tali ad insindacabile giudizio della Società.

La Società non si assume responsabilità per eventuali restrizioni o condizioni particolari stabilite dai fornitori, nonché per eventuali danni da questi provocati.

## **COSA FARE IN CASO DI SINISTRO**

### **ART. 19. OBBLIGHI DELL'ASSICURATO**

In caso di sinistro l'Assicurato, o chi agisce in sua vece, dovrà contattare la Centrale Operativa al numero telefonico:

**Linea Verde 800 218303**

La Centrale Operativa è in funzione 24 ore su 24, 365 giorni l'anno, per accogliere le richieste.

Inoltre, dovrà qualificarsi come "Assicurato HERA NoProblem Gas" e comunicare:

- cognome e nome;
- prestazione richiesta;
- suo indirizzo o recapito temporaneo;
- numero di telefono al quale essere contattato.
- Codice PDR

La denuncia dovrà essere effettuata il più presto possibile e, in ogni caso, non oltre i 3 (tre) giorni successivi al Sinistro. L'inosservanza dei suddetti termini può compromettere il diritto alla prestazione.

A parziale deroga, resta inteso che, qualora la persona fisica titolare dei diritti derivanti dal contratto sia nell'oggettiva e comprovata impossibilità di denunciare il Sinistro entro i termini previsti, potrà farlo non appena ne sarà in grado e comunque entro i termini di legge (art. 2952 del codice civile).

Gli interventi di assistenza devono essere di norma disposti direttamente dalla Centrale Operativa, ovvero essere da questa espressamente autorizzati, pena la decadenza del diritto alla prestazione di assistenza.

La Società ha facoltà di richiedere, ai fini liquidativi, ulteriore documentazione rispetto a quella contrattualmente prevista e non perde il diritto di far valere, in qualunque momento ed in ogni caso, eventuali eccezioni anche se abbia iniziato la liquidazione delle prestazioni.

## INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati) si informa l' "Interessato" (cliente/contraente/aderente alla polizza collettiva/ assicurato/co-assicurato/beneficiario/loro aventi causa) di quanto segue.

### AVVERTENZA PRELIMINARE

La presente Informativa viene resa dalla Compagnia assicurativa (Titolare del Trattamento) anche nell'interesse degli altri titolari del trattamento nell'ambito della c.d. « catena assicurativa », ai sensi del Provvedimento del Garante per la Protezione dei Dati Personali del 26 aprile 2007 (doc. web n. 1410057).

### 1. IDENTITÀ E DATI DI CONTATTO DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

**Inter Partner Assistance S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia**, con sede in Roma Via Carlo Pesenti n. 121, Part. IVA 04673941003 – Cod. Fisc. 03420940151, Tel: 06/42118.1.

### 2. DATI DI CONTATTO DEL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (DPO)

L'Interessato può contattare il Responsabile della Protezione dei dati (DPO - Data Protection Officer) della Compagnia assicurativa, Titolare del Trattamento dei dati, scrivendo ai seguenti contatti:

- per posta: Inter Partner Assistance S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia Via Carlo Pesenti n. 121 – 00156 Roma;
- per e-mail: [privacy@axa-assistance.com](mailto:privacy@axa-assistance.com)

### 3. CATEGORIE DI DATI PERSONALI OGGETTO DI TRATTAMENTO

Sono oggetto di trattamento, solo ed esclusivamente per le finalità sotto indicate, le seguenti categorie di dati personali dell'Interessato:

- Dati identificativi dell'Interessato, quali ad esempio a titolo esemplificativo: il nome e il cognome, il luogo e la data di nascita, la residenza anagrafica e il domicilio, estremi del documento di identificazione, il codice fiscale;
- Dati di categorie particolari dell'Interessato, ai sensi dell'art. 9 del Reg. UE 2016/679, strettamente necessari a dare esecuzione al contratto stipulato.

### 4. MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei dati personali avviene mediante elaborazioni manuali o strumenti elettronici, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

### 5. FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

Le finalità del trattamento dei dati personali raccolti sono le seguenti:

- finalità strettamente connesse e strumentali all'offerta, conclusione ed esecuzione del contratto stipulato (inclusi gli eventuali rinnovi), attinenti l'esercizio sia dell'attività assicurativa e riassicurativa sia delle relative attività connesse e strumentali, cui Inter Partner Assistance S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia è autorizzata ai sensi delle vigenti disposizioni di legge (es: pagamento premi, gestione e liquidazione dei sinistri); finalità di redistribuzione del rischio mediante coassicurazione o riassicurazione, nonché di prevenzione, individuazione e/o perseguimento di frodi anche di natura assicurativa e relative azioni legali; finalità derivanti da obblighi di legge, da regolamenti, dalla normativa comunitaria, da disposizioni impartite da Autorità a ciò legittimate dalla legge o da organi di vigilanza e controllo;

Per le finalità di cui alla lettera a) il trattamento dei dati è da considerarsi lecito in quanto necessario per dare esecuzione al contratto di cui l'Interessato è parte (in proprio o in qualità di rappresentante di una persona giuridica) o per dare esecuzione agli adempimenti precontrattuali relativi a tale contratto. Il trattamento è altresì da considerarsi lecito in quanto l'Interessato ha espresso il proprio consenso al trattamento dei propri dati personali, anche sensibili, per le suddette finalità. Si precisa sia che senza i dati dell'Interessato non si è in grado di fornire le prestazioni, i servizi e/o i prodotti citati sia che il consenso, seppur revocabile, è presupposto necessario per lo svolgimento del rapporto contrattuale.

### 6. DESTINATARI/CATEGORIE DI DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

Destinatari dei dati personali dell'Interessato sono anzitutto i dipendenti e/o collaboratori del Titolare del Trattamento, facenti parte dell'organizzazione interna, che trattano i dati raccolti esclusivamente nell'ambito delle rispettive mansioni (ad es.: ufficio sinistri, ufficio reclami, ufficio back-office, ufficio underwriting), in conformità alle istruzioni ricevute dal Titolare del Trattamento e sotto la sua autorità.

Destinatari dei dati personali dell'Interessato sono altresì le seguenti categorie di soggetti terzi, esterni alla organizzazione del Titolare del Trattamento, ai quali i dati personali possono essere comunicati. Tali soggetti agiscono in qualità di autonomi titolari del trattamento, salvo il caso in cui siano stati designati responsabili del trattamento.

Per le finalità di cui al punto 5 a) tali soggetti sono:

- altri soggetti del settore assicurativo (c.d. "catena assicurativa"), quali assicuratori, coassicuratori e riassicuratori, intermediari assicurativi (e relativi addetti all'attività di intermediazione);
- professionisti, consulenti, studi o società operanti nell'ambito di rapporti di consulenza e assistenza professionale, quali studi legali, medici di fiducia, periti, consulenti privacy, consulenti antiriciclaggio, consulenti fiscali, consulenti/società antifrode, professionisti/società di recupero crediti, società incaricate del monitoraggio/controllo qualità dell'offerta e collocamento dei contratti di assicurazione, etc.;
- soggetti che svolgono attività connesse e strumentali all'esecuzione del contratto stipulato e alla gestione e liquidazione del sinistro, quali: attività di stoccaggio, gestione, archiviazione e distruzione della documentazione dei rapporti intrattenuti con la clientela e non; attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni alla clientela; attività di assistenza alla clientela (es.: call center, help desk); attività di offerta e collocamento a distanza di contratti di assicurazione (call center esterni); attività di gestione, liquidazione e pagamento dei sinistri; attività di back office di amministrazione delle polizze e supporto alla gestione ed incasso dei premi;
- organismi associativi consortili propri del settore assicurativo (es: ANIA) o finanziario, cui il Titolare o gli altri titolari della catena assicurativa sono iscritti;
- società del gruppo di appartenenza del Titolare del Trattamento o degli altri titolari della catena assicurativa (società controllanti, controllate e collegate, anche indirettamente, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge);
- altri soggetti nei cui confronti la comunicazione dei dati è obbligatoria per legge quali, a titolo esemplificativo: IVASS, Banca d'Italia - UIF (Unità d'informazione finanziaria), Agenzia delle Entrate, Magistratura, Forze dell'Ordine.

I dati personali non sono soggetti a diffusione.

### 7. TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI A DESTINATARI UBICATI IN PAESI TERZI

Nei casi in cui potrebbe risultare necessario trasferire i dati, anche sensibili, in un luogo al di fuori dell'Unione Europea, Inter Partner Assistance S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia garantisce ai dati un livello di protezione simile a quello richiesto dalla legge italiana ed europea sulla protezione dei dati, in linea con la normativa sul trasferimento e con le Binding Corporate Rules del gruppo di appartenenza.

### 8. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

I dati personali saranno conservati per tutto il tempo necessario per le finalità indicate in precedenza e nel rispetto della normativa vigente. Alcuni dati personali saranno conservati anche successivamente alla fine del rapporto contrattuale, in particolare al fine di risolvere eventuali controversie e per procedimenti legali in corso o futuri, mantenere registrazioni dei nostri servizi, e in ogni caso tutelare diritti innanzi all'Autorità Giudiziaria ed in ogni altra sede giurisdizionale o extra giurisdizionale. I dati personali saranno trattati in sicurezza, confidenzialità, e saranno mantenuti accurati ed aggiornati per il periodo di durata di utilizzo qui autorizzato. Alla fine del periodo di conservazione, i dati personali saranno resi anonimi o distrutti.



## 9. DIRITTI DELL'INTERESSATO

L'Interessato in merito ai dati personali ha il diritto di chiedere al Titolare del Trattamento:

- a. l'accesso;
- b. la rettifica;
- c. la cancellazione;
- d. la limitazione del trattamento.

L'Interessato ha altresì i seguenti diritti nei confronti del Titolare del Trattamento:

- e. diritto di opporsi al trattamento dei dati personali;
- f. diritto alla portabilità dei dati che lo riguardano. Per "diritto alla portabilità" si intende il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati personali forniti al Titolare del Trattamento, nonché il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del Titolare del Trattamento cui li ha forniti;
- g. diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.

L'Interessato ha, infine, il seguente diritto:

- h. diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei dati Personali per lamentare una violazione della disciplina in materia di protezione dei dati personali. Il reclamo potrà pervenire al Garante utilizzando la modalità che ritiene più opportuna, consegnandolo a mano presso gli uffici del Garante (all'indirizzo di seguito indicato) o mediante l'inoltro di:
  1. raccomandata A/R indirizzata a: *Garante per la protezione dei dati personali - Piazza Venezia, 11 - 00187 Roma*;
  2. all'indirizzo e-mail: [garante@gpdp.it](mailto:garante@gpdp.it), oppure posta certificata: [protocollo@pec.gpdp.it](mailto:protocollo@pec.gpdp.it);
  3. fax al numero: 06/696773785.

## 10. FONTE DA CUI HANNO ORIGINE I DATI PERSONALI

Il Titolare del Trattamento ottiene i dati personali raccogliendoli direttamente presso l'Interessato oppure presso i propri addetti (interni ed esterni) all'attività di intermediazione assicurativa od outsourcer che entrano in contatto con l'Interessato (i quali agiscono in qualità di autonomi titolari o di responsabili esterni del trattamento dati).