



Condizioni generali
Edizione 01.01.2022

Assistenza «Home»

Indice

Introduzione	4
Introduzione	4
Regole da osservare in caso di richiesta di assistenza...	4
Orari di intervento	4
A Definizioni	5
A1 Validità	5
A2 Persona assicurata.....	5
A3 Importi assicurati	5
A4 Svizzera	5
A5 Domicilio.....	5
A6 Estensione territoriale.....	5
A7 Hardware.....	5
A8 Software	5
A9 Sicurezza informatica	5
B Assistenza «Home»	6
B1 Eventi assicurati	6
B2 Prestazioni	6
B3 Spese garantite	6
B4 Prestazioni complementari	6
C Informazioni sul viaggio	7
C1 Informazioni sul viaggio.....	7
D Assistenza informatica	8
D1 In generale	8
D2 Prestazioni assicurate	8
D3 Confidenzialità.....	8
D4 Responsabilità e obblighi delle parti	9
D5 Esclusioni	9
E Disposizioni generali	10
E1 Esclusioni	10
E2 Circostanze eccezionali	10
E3 Surrogazione	10
E4 Doppia assicurazione	10
E5 Prescrizione.....	10
E6 Foro.....	10
E7 Disposizioni legali complementari	10

Introduzione

Introduzione

Le presenti condizioni generali d'assicurazione (CGA) definiscono le prestazioni d'assistenza garantite e fornite da Europ Assistance (Svizzera) SA, rispettivamente dai suoi fornitori di servizio, e assicurate dalla VAUDOISE GENERALE, Compagnia di Assicurazioni SA.

Le prestazioni di Europ Assistance sono fornite sotto il nome Vaudoise Assistance.

Regole da osservare in caso di richiesta di assistenza

Per consentire a Vaudoise Assistance in collaborazione con Europ Assistance d'intervenire, si deve:

- **annunciare immediatamente il caso alla centrale d'allarme:**
 - in Svizzera: 0800 811 911
 - dall'estero: +41 21 618 88 88
 - per fax: +41 21 618 85 16
 - per e-mail: assistance@vaudoise.ch
- **ottenere l'accordo preliminare** di Vaudoise Assistance prima di prendere qualsiasi iniziativa o di procedere a qualsiasi spesa;
- **attenersi alle soluzioni raccomandate** da Vaudoise Assistance;
- **fornire** a Vaudoise Assistance, Place de Milan, casella postale 120, CH - 1001 Losanna, **tutti i giustificativi originali** per le spese di cui si chiede il rimborso.

Orari di intervento

Assistenza Home

24 ore su 24, 7 giorni su 7

Assistenza informatica

Dalle 8 alle 20 dal lunedì al venerdì, a eccezione dei giorni seguenti: Capodanno, Ascensione, Festa nazionale e Natale.

A Definizioni

A1 Validità	<p>La garanzia della categoria Vaudoise Assistance «Home» è legata alla validità (contratto in vigore e premio pagato) del contratto d'assicurazione da cui deriva il diritto a questa prestazione, cioè:</p> <ul style="list-style-type: none">• l'esistenza di una polizza Home in One con i rischi Responsabilità civile privata e Inventario dell'economia domestica o i rischi Responsabilità civile privata e Stabili. <p>L'annullamento del contratto da cui deriva il diritto all'assistenza comporta l'estinzione automatica del diritto alle prestazioni.</p>
A2 Persona assicurata	<p>Per l'assistenza Home, lo stipulante al domicilio assicurato nel contratto da cui deriva il diritto alla prestazione d'assistenza.</p> <p>Per l'assistenza informatica, lo stipulante e tutte le persone che vivono in comunione domestica con lui.</p> <p>La persona assicurata deve obbligatoriamente avere il suo domicilio, ovvero la sua residenza principale e abituale, in Svizzera.</p>
A3 Importi assicurati	<p>Gli importi assicurati vanno intesi comprensivi di tasse.</p>
A4 Svizzera	<p>Per Svizzera si intende il territorio svizzero e il Liechtenstein.</p>
A5 Domicilio	<p>Per domicilio, va inteso il luogo/i luoghi assicurato/assicurati nel contratto d'assicurazione da cui deriva il diritto alla prestazione d'assistenza.</p>
A6 Estensione territoriale	<p>Le prestazioni d'assistenza sono fornite:</p> <p>in Svizzera:</p> <ul style="list-style-type: none">• al luogo/ai luoghi del rischio assicurato/assicurati nel contratto d'assicurazione da cui deriva il diritto alla prestazione d'assistenza.
A7 Hardware	<p>Per hardware, va inteso tutto il materiale elettronico appartenente alla persona assicurata e sviluppato per uso domestico (privato).</p> <p>Esempi: PC/Mac, computer portatile, scanner, stampante, tablet, smartphone, router di rete, lettore DVD, telecamera o macchina fotografica digitale, console per videogiochi, televisore.</p>
A8 Software	<p>Per software, va inteso qualsiasi programma e applicazione, sia quelli standard concepiti per un uso domestico (privato) sia quelli necessari al funzionamento del materiale per uso privato.</p>
A9 Sicurezza informatica	<p>L'insieme di strumenti, dispositivi, concetti e meccanismi di sicurezza, metodi di gestione dei rischi, azioni, formazioni, buone pratiche e tecnologie che possono essere utilizzati per proteggere gli hardware o i software (connessi direttamente o indirettamente a una rete).</p> <p>Sono considerati anche l'utilizzo fraudolento di dati di identificazione personale e l'usurpazione di identità.</p>

B Assistenza «Home»

B1 Eventi assicurati		<p>Vaudoise Assistance interviene se la persona assicurata si trova in una situazione di necessità:</p> <ul style="list-style-type: none">• in seguito a un incendio (inclusi i danni dovuti all'azione improvvisa e accidentale del fumo, <i>tranne l'effetto graduale di quest'ultimo</i>, del fulmine, delle esplosioni, delle implosioni, dei danni naturali e della caduta d'aeroplani), a un danno delle acque, a un furto o a un tentativo di furto con scasso, a un atto di vandalismo consecutivo a un furto con scasso, alla rottura vetri al domicilio assicurato figurante nel contratto d'assicurazione;• in caso di furto o di perdita delle chiavi del domicilio;• in caso di guasto al riscaldamento o al sistema elettrico, se la persona assicurata è proprietaria dello stabile o in proprietà per piani. Vaudoise Assistance interviene anche se la persona assicurata è affittuaria, a condizione che il guasto avvenga all'interno dei locali presi in affitto. <i>I guasti a elettrodomestici, TV, impianti hi-fi e video non sono coperti.</i> <p>Sono considerati come situazione di necessità gli eventi per i quali si impone un'azione immediata per evitare un danno importante.</p>
B2 Prestazioni	1. Invio di fornitori di prestazioni 2. Sorveglianza	<p>Vaudoise Assistance cerca e invia il fornitore di prestazioni specializzato (idraulico, vetraio, elettricista, addetto ai riscaldamenti, fabbro) in grado di intervenire al più presto per adottare i provvedimenti conservativi ed eseguire le riparazioni d'emergenza necessarie.</p> <p>Se, in seguito a un evento assicurato ai sensi dell'articolo B1 CGA, il domicilio deve essere posto sotto sorveglianza per prevenire il furto dei beni all'interno, Vaudoise Assistance organizza e assume le spese per la custodia dei locali.</p>
B3 Spese garantite		<p>L'importo totale delle prestazioni garantite da Vaudoise Assistance è di CHF 2000.- per evento, comprese le spese di trasporto del fornitore di prestazioni, le riparazioni d'emergenza e l'eventuale custodia del domicilio.</p>
B4 Prestazioni complementari	1. Ricerca di fornitori di prestazioni in caso di parassiti	<p>In caso di presenza di parassiti al domicilio assicurato, Vaudoise Assistance fornisce alla persona assicurata il nome di un'azienda specializzata.</p> <p>Per parassiti, vanno intesi vespe, calabroni, cimici dei letti, scarafaggi, roditori.</p> <p><i>Vaudoise Assistance non copre i costi dell'eliminazione dei parassiti o qualsiasi altra spesa.</i></p>

C Informazioni sul viaggio

C1 Informazioni sul viaggio

Prima della partenza, Vaudoise Assistance fornisce alla persona assicurata le informazioni sulle formalità di ingresso nel paese di destinazione, sui documenti doganali necessari (passaporto, visto...), sulle vaccinazioni e sulle rappresentanze diplomatiche.

D Assistenza informatica

D1 In generale

1. Uso privato

Le prestazioni d'assistenza informatica sono accordate nel quadro di un uso privato di hardware e software.

La libera disponibilità in internet di istruzioni per l'uso è una condizione per la concessione di prestazioni d'assistenza informatica.

2. Salvataggio

Prima di inoltrare una richiesta d'assistenza informatica, la persona assicurata deve verificare che sia stato effettuato un salvataggio recente e completo dei dati (file e programmi registrati sull'apparecchio) su un supporto di dati esterno.

D2 Prestazioni assicurate

1. Messa a disposizione del servizio

Nei limiti degli orari di intervento, la persona assicurata può ricorrere all'assistenza informatica al massimo tre volte per anno civile.

2. Supporto informatico a distanza

Vaudoise Assistance offre aiuto e supporto tecnico nel settore della tecnologia informatica per uso privato al fine di trovare insieme alla persona assicurata soluzioni a problemi legati:

- all'utilizzo di hardware e software;
- all'eliminazione di malware (virus, programmi spia ecc.);
- all'installazione e alla disinstallazione di programmi, aggiornamenti o pacchetti di servizi;
- all'installazione e alla configurazione di sistemi operativi, applicazioni, dispositivi (televisore, cellulare ecc.) e periferiche (stampante, scanner ecc.).

Vaudoise Assistance può anche fornire consigli generali su hardware, software, Internet e periferiche.

Le prestazioni possono essere fornite per:

- telefono;
- e-mail;
- sessione a distanza in caso di necessità di intervenire direttamente sul materiale della persona assicurata (connessione via Internet).

3. Aiuto per il salvataggio di dati

Vaudoise Assistance aiuta la persona assicurata a installare, mettere in funzione e controllare un salvataggio di dati online, ma anche a ripristinarli dopo una perdita.

4. Sicurezza informatica

Vaudoise Assistance propone una consulenza volta a valutare i rischi generali legati all'utilizzo di Internet e un supporto per eventuali misure che possono essere adottate dalla persona assicurata. Il costo delle misure proposte da Vaudoise Assistance è a carico della persona assicurata.

D3 Confidenzialità

I dati sono trattati in modo confidenziale e nel rispetto della Legge federale sulla protezione dei dati (LPD).

Vaudoise Assistance garantisce la confidenzialità delle informazioni condivise al fine di fornire prestazioni d'assistenza informatica con riserva degli obblighi derivanti dal quadro legale o dalle richieste delle autorità.

Le prestazioni del servizio d'assistenza informatica avvengono tramite connessione sicura.

D4 Responsabilità e obblighi delle parti

1. Obblighi della persona assicurata

La persona assicurata deve disporre di tutte le licenze dei programmi, che potrebbero rivelarsi necessarie in occasione di un intervento di Vaudoise Assistance. Se la persona assicurata non dispone di alcuna licenza, Vaudoise Assistance la aiuta nella procedura d'acquisto.

2. Impegni e responsabilità di Vaudoise Assistance

Vaudoise Assistance fa tutto quanto in suo potere per aiutare la persona assicurata, ma non può tuttavia garantire un risultato e declina qualsiasi responsabilità in caso di mancata risoluzione del problema. Qualora il problema persistesse nonostante le prestazioni fornite da Vaudoise Assistance, quest'ultima orienta la persona assicurata verso un fornitore esterno al quale può fare appello se lo desidera. Il costo di un intervento di questo genere è a carico della persona assicurata.

Vaudoise Assistance esclude qualsiasi responsabilità nel caso in cui la persona assicurata non rispetti i suoi obblighi, segnatamente il salvataggio recente e completo dei dati (file e programmi registrati sull'apparecchio) su un supporto di dati esterno.

Vaudoise Assistance non è ritenuta responsabile per qualsivoglia ragione della perdita o del danneggiamento dei dati della persona assicurata. La persona assicurata è tenuta ad adottare tutte le precauzioni del caso per garantire prima di qualsiasi intervento il salvataggio dei suoi dati personali.

Vaudoise Assistance declina qualsiasi responsabilità per danni (inclusa la perdita di dati) legati a un utilizzo errato di hardware o software da parte della persona assicurata.

Vaudoise Assistance non fornisce alcuna garanzia né si assume la responsabilità per il funzionamento di hardware e software.

D5 Esclusioni

1. Attività commerciale o professionale

Non è concessa alcuna assistenza informatica per hardware e software utilizzati per scopi commerciali o professionali.

2. Prestazioni sul posto

Non viene fornita alcuna prestazione informatica al domicilio della persona assicurata.

3. Software su misura

Non sono coperte le soluzioni software personalizzate, ad esempio l'estensione dei prodotti Office.

E Disposizioni generali

E1 Esclusioni

Vaudoise Assistance non può in alcun caso sostituirsi agli organismi locali di soccorso d'emergenza.

Dalla copertura garantita dalle presenti CGA sono esclusi:

- le spese assunte senza l'accordo di Vaudoise Assistance e/o non espressamente previste dalle presenti CGA;
- le spese non giustificate da documenti originali;
- i sinistri avvenuti nei paesi non previsti dalle CGA o al di fuori delle date di validità del contratto;
- le conseguenze di atti intenzionali o fraudolenti da parte della persona assicurata o di tentativi di suicidio;
- i sinistri ripetitivi causati dal mancato ripristino delle condizioni idonee del domicilio dopo un primo intervento di Vaudoise Assistance;
- le spese di ristorante (pasti e bevande) e telefoniche.

E2 Circostanze eccezionali

Lo sciopero non è motivo di ricorso ai servizi di Vaudoise Assistance e non dà diritto a una copertura delle spese che ne derivano.

Vaudoise Assistance non può essere ritenuta responsabile delle inadempienze nell'esecuzione delle prestazioni attribuibili a eventi come guerra civile o con paese estero, instabilità politica notoria, sommosse, atti terroristici, movimenti popolari, rappresaglie, limitazione della libera circolazione di persone e beni sia nominativa sia generale, scioperi, eruzioni vulcaniche, terremoti, frane, scoscendimenti, valanghe, uragani, cicloni, inondazioni, piene, fusione del nucleo di una centrale nucleare o altri casi di forza maggiore, né dei ritardi nell'esecuzione derivanti dalle suddette cause.

E3 Surrogazione

Vaudoise Assistance è surrogata, fino a concorrenza delle indennità pagate e dei servizi da essa forniti, nei diritti e nelle azioni della persona assicurata contro qualsiasi persona responsabile dei fatti che hanno determinato il suo intervento.

E4 Doppia assicurazione

Se per una stessa causa una persona assicurata ha già richiesto le prestazioni derivanti da un altro contratto d'assistenza, Vaudoise Assistance interviene solamente a titolo sussidiario per la parte delle sue prestazioni che supera quelle dell'assistenza inizialmente chiamata in causa.

E5 Prescrizione

Tutte le azioni derivanti da queste CGA cadono in prescrizione entro un periodo di 5 anni a partire dall'evento che ne è all'origine.

E6 Foro

La persona assicurata o il suo avente diritto può intentare una causa contro la VAUDOISE GENERALE, Compagnia di Assicurazioni SA a Losanna oppure al suo domicilio in Svizzera.

E7 Disposizioni legali complementari

Sono inoltre applicabili le disposizioni della Legge federale sul contratto d'assicurazione (LCA). Trattandosi di prestazioni complementari all'assicurazione di base, il contratto d'assicurazione di base da cui deriva il diritto all'assistenza non può essere disdetto in caso di concessione di prestazioni relative alle presenti CGA.

