

Con la sottoscrizione del contratto per la fornitura di energia elettrica e/o gas, il cliente - d'ora innanzi definito "Assicurato/Cliente" - beneficia della Polizza collettiva n. 169749111, stipulata da NOVA AEG S.P.A. con UnipolSai Assicurazioni S.p.A., d'ora innanzi definita "Società".

• INFORMAZIONI SUL CONTRATTO

La copertura assicurativa prevede a favore dell'Assicurato/Cliente prestazioni di Assistenza in caso di problematiche relative alla fornitura gas e/o energia elettrica.

• OGGETTO DEL CONTRATTO DI ASSICURAZIONE

La Società si obbliga a mettere a disposizione dell'Assicurato/Cliente una Prestazione di immediato aiuto nel caso in cui esso venga a trovarsi in difficoltà a seguito del verificarsi di uno degli eventi indicati nelle condizioni che seguono, con i limiti e secondo le disposizioni in esse contenute.

Sezione valida per CONTRATTI FORNITURA GAS (Enercasa Coop "Dinamica" e Enercasa Coop "Senza Pensieri")

In caso di fughe di gas:

- dalle tubazioni private d'alimentazione del gas, a valle del punto di consegna;
- dal tubo o dai rubinetti di alimentazione della cucina o della caldaia

INVIO DI UN TERMOIDRAULICO PRESSO L'ABITAZIONE

Limiti e massimali a carico della Società

Costi del diritto d'uscita e manodopera:

- fino a un massimo di 150,00 euro per evento
- **Numero massimo di interventi annui: 3 (tre)**

Sezione valida per CONTRATTI FORNITURA ENERGIA ELETTRICA (Enercasa Coop "Dinamica" e Enercasa Coop "Senza Pensieri")

In caso di mancanza di corrente elettrica nell'Abitazione provocata da guasto:

- all'impianto elettrico di distribuzione interna;
- all'interruttore magnetotermico con o senza differenziale (salvavita);
- ad un interruttore di accensione;
- ad una presa di corrente

INVIO DI UN ELETTRICISTA PRESSO L'ABITAZIONE

Limiti e massimali a carico della Società

Costi del diritto d'uscita e manodopera:

- fino a un massimo di 150,00 euro per evento.
- **Numero massimo di interventi annui: 3 (tre)**

• MODALITA' PER ACQUISIRE LE CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE

Le Condizioni di Assicurazione comprensive del Glossario del Prodotto 7099 – Convenzione 20099 "Linea Abitazione" - ed. 01/07/2019 e l'Informativa privacy sono reperibili sul sito <https://www.enercasacoop.it>. Ai sensi dell'art.9 Reg. Ivass n. 41/18 l'Assicurato/Cliente ha diritto di richiedere in qualunque momento copia delle condizioni contrattuali a:

- a. NOVA AEG S.P.A. con Sede Legale in via Nelson Mandela 4 cap 13100, Vercelli (VC), codice fiscale e partita i.v.a. n. 02616630022 – info.clienti@enercasacoop.it numero del Servizio Clienti 800.663.836
- b. *UnipolSai Assicurazioni S.p.A.* – Sede legale: via Stalingrado, 45 – 40128 Bologna (Italia) – unipolsaiassicurazioni@pec.unipol.it – tel. +39 051 5077111 – fax +39 051 7096584

• **MODALITA' PER LA RICHIESTA DELLE PRESTAZIONI DI ASSISTENZA**

L'assistenza è materialmente erogata, per conto della Società, dalla Struttura Organizzativa di PRONTO ASSISTANCE SERVIZI S.C.R.L., con sede legale in Via Carlo Marengo, 25 10126 Torino e Sede Operativa in Corso Massimo D'Azeglio, 14 10125 Torino presso la quale opera la Centrale Operativa dell'assistenza, attiva 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno.

Per richiedere le Prestazioni di assistenza, l'Assicurato/Cliente deve contattare **SEMPRE E PREVENTIVAMENTE** la Centrale Operativa utilizzando una delle seguenti modalità:

- **NUMERO VERDE:** 800 049789- costo della telefonata a carico del destinatario
- **NUMERO URBANO:** (+39) 011 6523200 - costo della telefonata a carico del chiamante.
- **FAX:** (+39) 011 6533875
- **E-MAIL:** pas.areaassistenza@unipolsai.it

La Centrale Operativa individua le prestazioni di assistenza da erogare e ne stabilisce le modalità di esecuzione, in base alle informazioni fornite dall'Assicurato/Cliente, il quale ha anche l'obbligo di comunicare:

- gli elementi per la sua identificazione e per la verifica del diritto alla prestazione (generalità, eventuale indirizzo o recapito temporaneo, estremi identificativi del contratto, ecc.);
- tutte le informazioni e la documentazione necessaria ad attestare l'effettivo verificarsi dell'evento e ad individuare le prestazioni da erogare e i mezzi idonei con cui erogarle (tipologia dell'evento, ora e luogo dell'accadimento, eventuale denuncia presso le Autorità competenti, ecc.).

⚠ L'inadempimento da parte dell'Assicurato/Cliente dell'obbligo di prendere immediato contatto con la Centrale operativa comporta la decadenza dal diritto alla prestazione di assistenza, fatto salvo il caso dell'oggettiva impossibilità.

• **INFORMAZIONI SUI RECLAMI ALLA SOCIETÀ O ALL'IVASS**

Eventuali reclami riguardanti il prodotto, la gestione del rapporto contrattuale, o il comportamento della Società, dell'Agente o dell'Intermediario assicurativo a titolo accessorio (inclusi i relativi dipendenti e collaboratori) devono essere inoltrati per iscritto a:

UnipolSai Assicurazioni S.p.A. - Reclami e Assistenza Specialistica Clienti
Via della Unione Europea n. 3/B, 20097 - San Donato Milanese - (MI)
Fax: 02.51815353; e-mail: reclami@unipolsai.it.

Oppure utilizzando l'apposito modulo di presentazione dei reclami disponibile sul sito www.unipolsai.it.

I reclami devono indicare nome, cognome, domicilio e Codice Fiscale (o Partita IVA) del reclamante, nonché la descrizione della lamentela.

È possibile anche inviare il reclamo direttamente all'Agente o all'Intermediario assicurativo a titolo accessorio se riguarda il suo comportamento o quello dei relativi dipendenti e collaboratori.

I reclami relativi al comportamento degli intermediari iscritti alla sezione B o D del Registro Unico Intermediari (Broker/Mediatore o Banche), nonché degli Intermediari assicurativi iscritti nell'elenco annesso, devono essere inoltrati per iscritto direttamente alla sede dell'Intermediario e saranno da esso gestiti dando riscontro al reclamante entro il termine massimo di 45 giorni.

Le informazioni utili per la presentazione dei reclami sono riportate sul sito internet della Società www.unipolsai.it e nelle comunicazioni periodiche inviate in corso di contratto, ove previste.

Le informazioni utili per la presentazione dei reclami sono riportate sul sito internet della Società www.unipolsai.it e nelle comunicazioni periodiche inviate in corso di contratto, ove previste.

Una volta ricevuto il reclamo, la funzione Reclami e Assistenza Specialistica Clienti di UnipolSai deve fornire riscontro al reclamante/proponente nel termine massimo di 45 giorni, oppure 60 giorni nel caso il reclamo riguardi il comportamento dell'Agente o all'Intermediario assicurativo a titolo accessorio (e relativi dipendenti e collaboratori).

Nel caso in cui il reclamo presentato alla Società abbia esito insoddisfacente o in caso di assenza di riscontro nel termine previsto è possibile rivolgersi all'IVASS, Via del Quirinale 21 - 00187 - Roma, fax 06.42133206, PEC: tutela.consumatore@pec.ivass.it.

Info su: www.ivass.it.

I reclami indirizzati all'IVASS contengono:

- a) nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- b) individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- c) breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- d) copia del reclamo presentato alla Società o all'intermediario e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa;
- e) ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

UnipolSai Assicurazioni S.p.A.