

Protection Plan per apparecchiature elettroniche mobili

Documento informativo per i prodotti assicurativi danni (*Insurance Product Information Document, IPID*).

Società: AWP P&C S.A., filiale olandese

Prodotto: simplesurance Protection Plan

Il presente documento fornisce un riepilogo delle informazioni principali sul prodotto assicurativo simplesurance Protection Plan e non prende in considerazione domande e richieste specifiche del singolo cliente. Le informazioni precontrattuali e contrattuali complete sono contenute nei documenti relativi al contratto di assicurazione.

Di che tipo di assicurazione si tratta?

“simplesurance Protection Plan” è una polizza di assicurazione che offre la riparazione o la sostituzione del prodotto assicurato qualora si verificano determinati eventi.



Cosa copre l'assicurazione?

- ✓ Sono assicurabili smartphone, tablet, portatili e smartwatch, nuovi e usati, per i quali è stata acquistata la copertura assicurativa.
- ✓ Sono coperti i seguenti eventi
 - Danni materiali a o distruzione dell'apparecchiatura assicurata dovuti a eventi impreveduti causati da:
 - a) errori operativi;
 - b) caduta dell'apparecchiatura, rottura, danni causati da liquidi, esclusi tuttavia gli effetti delle condizioni meteorologiche;
 - c) incendio, fulmine, esplosione, implosione, sovratensione, induzione, cortocircuito;
 - d) sabotaggio, vandalismo



Cosa non copre l'assicurazione?

- ✗ Danni estetici che non influiscono sul funzionamento dell'apparecchiatura assicurata;
- ✗ Il costo di sostituzione di accessori aggiunti al prodotto dopo l'acquisto iniziale; parti soggette a usura e materiali ausiliari;
- ✗ Danni e perdite causati da sottrazione, dimenticanza o smarrimento dell'apparecchiatura assicurata, anche nel caso in cui sia lasciata incustodita;
- ✗ Danni che richiedono l'intervento di terzi, ovvero un produttore, un rivenditore o un negozio di riparazioni;
- ✗ Danni o malfunzionamenti che possono essere risolti con la pulizia



Sono previste limitazioni alla copertura?

Sono presenti esclusioni, franchigie, limiti di indennizzo, per il cui dettaglio si rimanda alla sezione “Ci sono limiti di copertura” del DIP aggiuntivo.

Tuttavia, quelle principali sono:

- ! che subentrano nel periodo di validità della garanzia del produttore per quanto sia dimostrato che produttore o assicurato devono intervenire in caso di danno;
- ! Danni intenzionali o causati da omissioni o atti deliberati;
- ! Danni causati da pulizia, assistenza e manutenzione e dovuti a normale usura;
- ! Danni diretti, indiretti e conseguenti a beni o perdita finanziaria;
- ! Difetti di produzione in serie e/o altre campagne condotte dal produttore;
- ! Danni causati da imballaggio inadeguato del prodotto in fase di trasporto o spedizione.



Dove ha validità la copertura?

- ✓ L'assicurazione è valida in tutto il mondo.



Quali sono i miei obblighi?

- **Al momento della sottoscrizione di questa polizza:**
 - L'assicurato è tenuto a fornire tutte le informazioni espressamente richieste e rilevanti ai fini della stipula del contratto di assicurazione, che dovranno essere complete e veritiere.
- **Durante il periodo di validità della polizza:**
 - L'assicurato dovrà conservare l'apparecchiatura assicurata con cura e in modo da preservarne il funzionamento, e adempiere a tutti gli obblighi di diligenza volti a prevenire o quantomeno a ridurre al minimo il rischio di perdita o danni.
- **In caso di danno:**
 - Per le domande di indennizzo coperte dalla polizza, l'assicurato dovrà mettersi in contatto con simplesurance non appena sia ragionevolmente possibile (preferibilmente entro 7 giorni dal momento in cui ne viene a conoscenza) dopo che si è verificato un evento assicurato.
 - Se l'evento è causato da vandalismo o sabotaggio, l'assicurato è tenuto a presentare immediata denuncia alle forze dell'ordine e a informare simplesurance non appena viene a conoscenza dell'incidente.
 - In conformità alle Condizioni generali di simplesurance, l'assicurato dovrà cercare di ridurre al minimo i danni e fornire all'assicuratore tutti i documenti di supporto e l'assistenza necessari a consentire a quest'ultimo di valutare ed elaborare le richieste di risarcimento che riceve..



Quando e come devo pagare?

- Il premio deve essere pagato contestualmente all'acquisto della polizza e sarà riscosso da simplesurance GmbH per conto di AWP.



Da quando decorre e quando termina la copertura?

La polizza decorre a partire dalla data e dall'ora indicate nei documenti di assicurazione consegnati all'assicurato al momento dell'acquisto della polizza. Se la polizza viene stipulata oltre 7 giorni dopo l'acquisto dell'apparecchiatura, la copertura assicurativa inizia soltanto al termine di un periodo di carenza di sei settimane, a decorrere dalla data specificata nel documento di assicurazione.

La copertura assicurativa termina automaticamente alla scadenza del periodo prestabilito (12 o 24 mesi), senza la necessità di una notifica separata, salvo il caso in cui si sia già verificato un evento assicurato (storno, si rimanda alle condizioni generali). La data di cessazione dell'assicurazione è indicata nei documenti di assicurazione trasmessi via e-mail all'assicurato da simplesurance GmbH.



Cosa devo fare per disdire il contratto?

Nei 14 giorni successivi all'acquisto della polizza avrete la possibilità, qualora la polizza non soddisfi le Vostre esigenze, di restituirla ed ottenere il rimborso del premio pagato. Non potrà essere richiesta la restituzione del premio se avete già effettuato o avete intenzione di effettuare, sulla stessa polizza, una richiesta di rimborso a seguito di sinistro.

Per esercitare il diritto di recesso nei termini suddetti il passeggero potrà contattare support.it@simplesurance.com

L'assicurazione può anche essere risolta in seguito al verificarsi di un evento assicurato, ma occorre inviare la relativa notifica entro un mese dalla conclusione delle trattative condotte per stabilire il risarcimento. L'assicurato non può presentare la notifica di risoluzione del contratto in una data successiva al termine dell'attuale periodo di durata dell'assicurazione. In questi casi, l'assicuratore avrà diritto a ricevere una parte del premio per il periodo durante il quale è stata fornita la copertura.

Assicurazione PROTECTION PLAN per apparecchiature elettroniche mobili

Documento informativo precontrattuale aggiuntivo per i prodotti
assicurativi danni (DIP aggiuntivo Danni)

Impresa: AWP P&C S.A. sede secondaria per l'Italia

Data ultimo rilascio: 12/2018

Il presente documento contiene informazioni aggiuntive e complementari rispetto a quelle contenute nel DIP - Documento Informativo Precontrattuale dei contratti di assicurazione danni per aiutare il potenziale contraente 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.

AWP P&C S.A.

- Denominazione Sociale e forma giuridica della Società (Impresa Assicuratrice)**
L'Impresa Assicuratrice è AWP P&C S.A.
Sede Legale 7, Rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen - France
- Autorizzazione all'esercizio delle assicurazioni**
Autorizzata all'esercizio delle assicurazioni dall'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) il 1 febbraio 2010
Registro delle Imprese e delle Società Francesi nr. 519490080
- Rappresentanza Generale per i Paesi Bassi**
L'Impresa Assicuratrice è AWP P&C S.A., filiale olandese, che opera con il marchio commerciale Allianz Global Assistance Europe
Sede Legale Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam, Paesi Bassi
- Autorizzazione all'esercizio delle assicurazioni**
Registrata presso la competente autorità dei Mercati Finanziari dei Paesi Bassi (AFM), con numero 12000535, con numero di cedola giuridica 33094603 e iscritta al registro delle Imprese Assicuratrici con il n. II.01061.

Il Patrimonio netto dell'Impresa è pari a € 395.782.000.

La parte del patrimonio netto relativa al capitale sociale sottoscritto è pari € 17.287.285 di cui versati € 17.287.285. La parte del patrimonio netto relativa alle riserve patrimoniali è pari € 93.317.000.

Il Solvency Capital Requirement (SCR) è pari a 117,7%.

I dati di cui sopra sono relativi all'ultimo bilancio approvato e si riferiscono alla situazione patrimoniale al 31/12/2017.

Si precisa, inoltre, che gli eventuali aggiornamenti del documento non derivanti da innovazioni normative saranno resi disponibili sul sito internet www.allianz-global-assistance.it a far data dal 31 maggio di ogni anno.



A chi è rivolto questo prodotto?

A tutti i clienti maggiorenni possessori di una apparecchiatura elettronica, nello specifico smartphone, tablet, laptop e smartwatch che vogliono assicurarsi contro i danni materiali a o distruzione dell'apparecchiatura per tramite del sito www.simplesurance.it o negozi online partner.



Che cosa è assicurato?

SMARTPHONE, TABLET, LAPTOP E SMARTWATCH

La persona assicurata con la polizza di assistenza Simpleurance può assicurare le apparecchiature elettroniche fino a un massimo di 3 mesi dalla data di acquisto, siano esse nuove o usate (inclusi gli accessori originali insieme alla confezione principale), che al momento della conclusione del contratto assicurativo non sono danneggiate.
Un apparecchio si considera usato qualora non sia stato assicurato entro 7 giorni dalla data di acquisto a nuovo.

L'assicuratore (AWP) risarcisce per danni o distruzioni dell'apparecchio assicurato sopraggiunte in modo imprevedibile dovuti a:

- a) errato utilizzo;
- b) cadute a terra, rotture, danni dovuti a liquidi, tuttavia senza l'influsso di intemperie;
- c) incendio, folgorazione, esplosione, implosione, sovratensione, induzione, corto circuito;
- d) atti di sabotaggio e vandalismo.

L'assicuratore, in caso di evento assicurato, risarcisce tutti i costi necessari per il ripristino dell'apparecchio effettuato da un'azienda di riparazioni da noi incaricata

! Se la polizza di assistenza simpleurance è sottoscritta per apparecchi usati (con età non superiore a 3 mesi) la copertura assicurativa ha inizio allo scadere di un tempo di attesa di 4 settimane, il quale è calcolato a partire dal momento indicato nella documentazione assicurativa.

! Viene assicurato l'interesse della persona assicurata. Se la persona assicurata non è il proprietario, viene assicurato anche l'interesse del proprietario.

! Qualora i costi di riparazione o di acquisto di un apparecchio sostitutivo superino il valore corrente dell'apparecchio assicurato al momento in cui si verifica il danno, oppure qualora questo sia andato perduto a causa di un evento oggetto di assicurazione, l'assicurato ottiene a discrezione dell'assicuratore un apparecchio sostitutivo (eventualmente) usato ovvero il valore corrispondente in qualità di risarcimento.



Ci sono limiti di copertura?

! L'assicuratore non garantisce per i danni, senza tenere conto di cause concorrenti,

- che subentrano nel periodo di validità della garanzia del produttore per quanto sia dimostrato che produttore o assicurato devono intervenire in caso di danno;
- danni dovuti a sottrazione, smarrimento, dimenticanza e perdita;
- spese per danni per i quali deve rispondere il produttore o il commerciante nell'ambito della garanzia di legge;
- danni a telecomandi, controller, occhiali 3D allo scadere di 24 mesi dalla data di inizio del contratto;
- guasti che possono essere eliminati tramite le corrette impostazioni descritte nel manuale di istruzioni del produttore;
- danni o guasti all'apparecchio che possono essere eliminati effettuandone la pulizia;
- danni dovuti a un imballaggio insufficiente dell'apparecchio durante il trasporto o la spedizione;
- prestazioni eseguite al fine di eliminare difetti estetici (in particolare graffi, scalfitture, abrasioni, ammaccature, danni a vernice o a dotazioni decorative ecc.) che non pregiudicano il funzionamento dell'apparecchio;
- danni per i quali debba rispondere un terzo in qualità di produttore o di commerciante ovvero di esercizio specializzato in riparazioni;
- pixel morti nell'ambito dei limiti di tolleranza di categoria 1 e 2 della norma ISO 9241.;
- difetti di serie e azioni di richiamo da parte del produttore;
- danni dovuti a eventi bellici o analoghi a conflitti civili, subbugli, agitazioni intestine, atti di violenza a sfondo politico, attentati o atti terroristici, scioperi, barricate o agitazioni di lavoratori, atti di esproprio o inconsueti e in particolare non conformi alle indicazioni del produttore;
- danni dovuti a catastrofi naturali elementari o causati da energia nucleare;
- danni dovuti a continuo funzionamento, normale usura;
- danni dovuti a installazioni non effettuate a regola d'arte, riparazioni/interventi impropri effettuati da terzi non autorizzati dall'assicuratore, uso o pulizia dell'apparecchio impropri, diversi dagli scopi previsti o inconsueti e in particolare non conformi alle indicazioni del produttore;
- danni ai software o causati da software o supporti dati, da virus o errori di programmazione o di software;
- danni a parti soggette a usura e materiali d'uso come batterie e accumulatori;
- danni per i quali debba rispondere un terzo in base a disposizioni di assicurazione o garanzia oppure di altre disposizioni di legge o contrattuali, tranne qualora si tratti di danni provocati da atti di sabotaggio e vandalismo;
- danni provocati da azioni dolose o negligenze dell'assicurato o di un utente autorizzato dell'apparecchio;
- danni conseguenti materiali e patrimoniali, diretti o indiretti;
- prestazioni di assistenza, calibrazione o pulizia che si rendano necessarie.

! Qualora sanzioni economiche, commerciali o finanziarie ovvero embarghi dell'Unione Europea direttamente applicabili alle parti contrattuali ostanò alla tutela assicurativa, questa non sussiste. Ciò si applica anche per sanzioni economiche, commerciali o finanziarie ovvero embarghi che sono emanati dagli Stati Uniti d'America, nella misura in cui ad essi non sono contrarie disposizioni di legge europee o italiane. Sono fatte salve le ulteriori disposizioni contrattuali.

! I maggiori costi che insorgono a seguito di modificazioni o miglioramenti costruttivi al momento della riparazione in accordo con la persona assicurata sono a carico di quest'ultima.

! La prestazione assicurativa per evento dannoso è, in ogni caso, limitata al valore corrente dell'apparecchio al momento del danno meno la franchigia.



Prezzo di acquisto iniziale del Prodotto (in Euro)	Franchigia (in Euro)
1,00 - 250,00	30,00
250,01 - 500,00	50,00
500,01 - 750,00	75,00
750,01 - 1.000,00	100,00
1.000,01 - 1.500,00	150,00
1.500,01 - 2.000,00	175,00
2.000,01 - 3.000,00	200,00
3.000,01 - 4.000,00	250,00
4.000,01 - 5.000,00	300,00

Nel caso in cui il prezzo di acquisto dell'apparecchio sostitutivo superi il valore corrente dell'apparecchio da sostituire e l'assicurato si decida per l'apparecchio sostitutivo, lo stesso dovrà versare la differenza di valore.

Il valore corrente si calcola in base ai seguenti scaglioni di valore corrente (il valore di riferimento è il prezzo d'acquisto dell'apparecchio utilizzato incl. IVA):

Età del Prodotto assicurato al momento del danno	Valore dell'apparecchiatura
Fino a 6 mesi	100%
Da 6 a 12 mesi	80%
Da 12 a 24 mesi	60%
Da 24 a 42 mesi	40%



Quali costi devo sostenere?

Costi di intermediazione: sono previste commissioni.



Dove vale la copertura?

Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP.



Che obblighi ho?

COSA FARE IN CASO DI SINISTRO?

- ! Tutte le denunce e dichiarazioni dirette all'assicuratore (p. es. denunce di danno) devono essere rivolte esclusivamente alla simplesurance GmbH tramite il portale web www.simplesurance.it.
- ! L'assicurato deve fornire tutte le informazioni importanti per la conclusione del contratto assicurativo che sono espressamente richieste in modo completo e conforme alla verità.
- ! Unico responsabile della correttezza dei dati stampati di identificazione dell'apparecchiatura (p. es. il numero di serie) è la persona assicurata. Questi deve controllarli immediatamente dopo la ricezione del certificato assicurativo e indicare subito eventuali imprecisioni via e-mail a support.it@simplesurance.com. Se non esegue quanto sopra specificato e i dati di identificazione dell'apparecchio non concordano con quelli stampati nel certificato, la copertura assicurativa non sussiste.
- ! L'assicurato, nel periodo di validità dell'assicurazione, dovrà mantenere l'apparecchio assicurato pronto per l'uso e in condizioni normali e rispettare tutti i doveri di diligenza per escludere o quanto meno ridurre il pericolo di danni o perdite.
- ! Se durante il periodo di durata dell'assicurazione l'apparecchio viene danneggiato o distrutto, l'assicurato è obbligato a comunicarlo immediatamente online ai nostri incaricati, al più tardi entro 7 giorni da quando diventa noto il fatto.
- ! La persona assicurata, se l'apparecchio è assicurato, deve comunicare online i danni causati da furto, furto con scasso, rapina o saccheggio, vandalismo e sabotaggio immediatamente dopo avere constatato l'evento e presentare subito denuncia al posto di polizia competente.
- ! L'assicurato deve impegnarsi affinché ogni danno sia limitato per quanto possibile ed aiutare la nostra società e il nostro incaricato nella determinazione e regolazione del danno
- ! Qualora nell'ambito del termine di garanzia di legge l'apparecchio sia sostituito con un nuovo apparecchio di pari tipo e qualità, la polizza di assistenza per apparecchiature simplesurance è trasferita al nuovo apparecchio. Per il reclamo di una prestazione è necessario presentare anche le relative attestazioni (bolla di consegna, ricevuta di scambio, ecc).
- ! L'assicurato è tenuto a corrispondere la franchigia prima del regolamento del danno (invio dell'apparecchio riparato o

DICHIARAZIONI INESATTE O RETICENTI

Prevenzione di false o mancate dichiarazioni

- ! L'assicurato deve fornire tutte le informazioni importanti per la conclusione del contratto assicurativo che sono espressamente richieste in modo completo e conforme alla verità.
- ! L'assicurato deve impegnarsi affinché ogni danno sia limitato per quanto possibile ed aiutare AWP e il nostro incaricato nella determinazione e regolazione del danno, predisporre relazioni su danni complete e veritiere e comunicarci tutte le circostanze che sono collegate con l'evento assicurato (su richiesta in forma di testo).
- ! I documenti richiesti devono essere immediatamente inoltrati. Nel caso in cui si originassero dei costi a causa di informazioni false o non veritiere, che in caso di informazioni vere non sarebbero insorti, AWP si riserva il diritto di richiederli.
- ! Se l'assicurato viola dolosamente uno degli obblighi indicati di cui sopra, l'assicuratore è esonerato dall'obbligo di effettuare la prestazione.
- ! In caso di violazione con colpa grave degli obblighi l'assicuratore ha il diritto di ridurre la prestazione in rapporto corrispondente alla gravità della colpa. L'assicurato dovrà provare l'assenza di colpa grave.
- ! Se l'assicurato, a seguito del verificarsi dell'evento assicurativo, viola gli obblighi di informazione o chiarimento esistenti, l'assicuratore sarà completamente o parzialmente esonerato dalla prestazione qualora egli o suoi incaricati avranno richiamato con apposita comunicazione scritta l'attenzione dell'assicurato su questa regola.



Quando e come devo pagare?

PREMIO

- Il premio unico è immediatamente esigibile e viene prelevato da simplesurance GmbH.
- L'importo del premio assicurativo dipende dal prezzo di acquisto originale.

RIMBORSO

- ! Se, a seguito della verifica, si accerta che l'apparecchio non possa essere assicurato tramite la polizza di assistenza per apparecchiature Simplesurance, il contratto sarà revocato con effetto retroattivo. I premi corrisposti fino a quel momento saranno restituiti.
- ! Qualora, nell'ambito della garanzia di legge, l'assicurato desideri annullare il contratto di compravendita dell'apparecchio, la polizza di assistenza per apparecchiature Simplesurance può essere disdetta con restituzione della porzione di premio non usufruito (fa fede il recapito postale presso di noi o i nostri incaricati).



Quando comincia la copertura e quando finisce?

DURATA	<ul style="list-style-type: none">! La copertura assicurativa ha inizio al momento indicato nella documentazione assicurativa trasmessa per e-mail da simplesurance GmbH se il premio assicurativo è stato pagato.! In caso di acquisto dell'assicurazione oltre 7 giorni dalla data di acquisto dell'apparecchio, la copertura assicurativa ha inizio solamente allo scadere di un tempo di attesa di 6 settimane, il quale è calcolato a partire dal momento indicato nella documentazione assicurativa recapitata via e-mail da simplesurance GmbH.! La copertura assicurativa termina automaticamente alla scadenza della decorrenza selezionata senza recesso separato. Il termine dell'assicurazione è indicato nella documentazione assicurativa recapitata via e-mail da simplesurance GmbH.! È possibile prolungare la copertura assicurativa di un contratto esistente fino a una durata complessiva massima di 36 mesi attivandola per tempo entro la scadenza della copertura assicurativa originale. Prima della scadenza della copertura assicurativa, simplesurance GmbH informerà l'assicurato per tempo in merito alla possibilità di un prolungamento.! La polizza di assistenza per apparecchiature simplesurance termina anche nel caso di erogazione di un risarcimento.
SOSPENSIONE	Non applicabile per questo contratto.



Come posso disdire la polizza?

RIPENSAMENTO DOPO LA STIPULAZIONE	<ul style="list-style-type: none">! Qualora, nell'ambito della garanzia di legge, l'assicurato desideri annullare il contratto di compravendita dell'apparecchio, la polizza di assistenza per apparecchiature Simpleurance può essere disdetta con restituzione della porzione di premio non usufruito (fa fede il recapito postale presso di noi o i nostri incaricati). In alternativa l'assicurato può far richiedere, in accordo con simplesurance GmbH, la computazione del periodo di assicurazione non usufruito su un nuovo contratto di assicurazione.! Poiché la polizza di assistenza per apparecchiature Simpleurance è legata all'apparecchio, nell'ambito della durata del contratto di assicurazione esso può essere trasmesso o venduto mantenendo la copertura assicurativa, a condizione che l'acquirente accetti i diritti e gli obblighi legati alla polizza di assistenza per apparecchiature Simpleurance e simplesurance GmbH sia informata per iscritto della sostituzione della persona assicurata. Il venditore e l'acquirente rispondono in solido del premio per il periodo di assicurazione in corso al momento in cui subentra l'acquirente. L'acquirente è autorizzato a disdire il rapporto di assicurazione con effetto immediato entro un mese dall'acquisto dell'apparecchio assicurato. Il diritto di recesso, successivamente, si estingue.! Ciascun contraente può recedere dal rapporto di assicurazione in caso di evento assicurativo, per quanto il recesso è consentito solo entro un mese dalla conclusione delle trattative sul risarcimento. L'assicuratore deve rispettare il termine di recesso di un mese. L'assicurato non può recedere in un momento successivo rispetto alla conclusione del periodo assicurativo in corso. All'assicuratore, in questi casi, spetta il premio proporzionale per il periodo della copertura assicurativa.
RISOLUZIONE	Non applicabile per questo contratto.



Chi vende questo prodotto?

Il contratto è posto in essere contestualmente all'acquisto tramite il portale (www.simplesurance.it o negozi online partner).

COME PRESENTARE RECLAMI E RISOLVERE LE CONTROVERSIE?

ALL'IMPRESA ASSICURATRICE	<ul style="list-style-type: none">• In caso di reclami si invita a contattare l'Assicuratore. Il modo più semplice per farlo scrivendo a: support.it@simplesurance.com• L'Assicuratore farà tutto ciò che è possibile per garantire che la domanda dell'Assicurato sia gestita tempestivamente. Per una gestione più efficiente è opportuno indicare il proprio nome e il numero del Certificato di assicurazione.
ALL'IVASS	<p>In caso di esito insoddisfacente o risposta tardiva, è possibile rivolgersi all'IVASS, Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma, fax 06.42133206, pec: ivass@pec.ivass.it Info su: www.ivass.it Il modello per presentare un reclamo all'IVASS è reperibile sul sito www.ivass.it, alla sezione "Per i Consumatori – RECLAMI – Guida".</p> <p>I reclami indirizzati per iscritto all'IVASS contengono:</p> <ul style="list-style-type: none">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 e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa;e) ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.
PRIMA DI RICORRERE ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA è possibile avvalersi di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, quali:	
MEDIAZIONE	Interpellando un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito www.giustizia.it . (Legge 9/8/2013, n. 98).
NEGOZIAZIONE ASSISTITA	Tramite richiesta del proprio avvocato alla Compagnia.
LITE TRANSFRONTALIERA	Nel caso di lite transfrontaliera, tra un Contraente/Assicurato avente domicilio in uno stato aderente allo spazio economico europeo ed un'impresa avente sede legale in un altro stato membro, il Contraente/Assicurato può chiedere l'attivazione della procedura FIN-NET, inoltrando il reclamo direttamente al sistema estero competente, ossia quello in cui ha sede l'impresa di assicurazione che ha stipulato il contratto (individuabile accedendo al sito internet http://www.ec.europa.eu/fin-net), oppure, se il Contraente/Assicurato ha domicilio in Italia può presentare il reclamo all'IVASS che provvede all'inoltro al sistema estero competente, dandone notizia al reclamante.