

Edizione 07/2024

# Condizioni generali d'assicurazione (CGA). Cembra CyberProtect.

Europea Assicurazione Viaggi ERV  
Casella postale, 4002 Basilea, +41 58 275 27 27  
info@erv.ch, www.erv.ch

# Informazioni relative alla sua assicurazione

Gentile cliente,

siamo lieti di informarla in merito all'identità dell'assicuratore e ai principali contenuti del contratto d'assicurazione (articolo 3 della Legge sul contratto d'assicurazione).

Per facilitare la lettura, questo testo è stato redatto con termini di genere specifici, ma che sono validi per tutti i sessi.

## Chi sono i suoi partner contrattuali?

L'assicuratore che si fa carico dei rischi relativi alla presente assicurazione è: Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA, Dufourstrasse 40, CH-9001 San Gallo. Responsabile della presente assicurazione è: Europea Assicurazione Viaggi ERV (denominata ERV nelle Condizioni generali d'assicurazione), una succursale dell'Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA, con sede in St. Alban-Anlage 26, casella postale, CH-4002 Basilea. L'assicuratore che si fa carico dei rischi relativi alla protezione giuridica è: Coop Protezione Giuridica SA (denominata CPG nelle Condizioni generali d'assicurazione), Entfelderstrasse 2, CH-5001 Aarau.

## Chi è lo stipulante?

Lo stipulante è Cembra Money Bank SA (denominata Cembra nelle Condizioni generali d'assicurazione), Bändliweg 20, CH-8048, Zurigo.

## Quali persone sono assicurate?

Sulla base del contratto di assicurazione collettiva concluso con lo stipulante, ERV concede al titolare di una carta di credito valida, rilasciata in Svizzera da Cembra, stipulante, la copertura assicurativa nonché un diritto di credito diretto relativo alle prestazioni assicurative. Le persone assicurate sono quelle indicate nell'attestato d'assicurazione e/o nella dichiarazione d'adesione/polizza dello stipulante, nelle Condizioni generali d'assicurazione (CGA) ed eventuali Condizioni particolari (CP).

## Quali sono il diritto o le basi contrattuali applicabili?

Il presente contratto è disciplinato dal diritto svizzero. Le basi contrattuali sono costituite ad es. dalla proposta, dalle informazioni per i clienti, dalle Condizioni generali d'assicurazione ed eventuali altre Condizioni particolari o Condizioni complementari nonché dalla polizza. Per il resto si applica la Legge federale svizzera sul contratto d'assicurazione (LCA).

## Quali sono i rischi assicurati e qual è l'estensione della copertura assicurativa?

Gli eventi per i quali ERV è tenuta a versare le prestazioni sono specificati nella proposta d'assicurazione, nelle relative Condizioni generali d'assicurazione e nelle eventuali Condizioni particolari.

## Di quale assicurazione si tratta?

Oggetto dei suoi contratti sono fondamentalmente delle assicurazioni contro i danni. Le assicurazioni di somma fissa sono espressamente designate come tali nei documenti contrattuali (ad es. proposta, polizza, CGA, CP).

## Quali sono le prestazioni assicurative erogate?

L'ammontare delle prestazioni, risp. dei massimali e il genere di prestazioni assicurative sono riportati nella dichiarazione d'adesione, nella polizza, nelle relative CGA o nelle CP. Lo stesso vale per eventuali franchigie e termini d'attesa.

## Come si calcola il premio?

Il premio è comunicato esplicitamente nell'ambito della procedura di adesione al contratto di assicurazione collettiva. I dettagli in merito al premio, ai tributi e alle tasse legali (ad es. bollo federale) sono indicati nel conteggio dei premi risp. nell'attestato d'assicurazione risp. nella polizza rilasciata dallo stipulante.

## Quali obblighi sussistono in sede di stipula?

Ai sensi dell'art. 6 della Legge sul contratto d'assicurazione, la persona assicurata, in quanto proponente/persona che aderisce al contratto di assicurazione collettiva, è tenuta a rispondere con completezza e veridicità alle domande contenute nella proposta (ad es. data di nascita, sinistri precedenti). Se al momento della stipula dell'assicurazione (adesione al contratto di assicurazione collettiva) la persona assicurata ha fornito una risposta non veritiera o incompleta a una domanda formulata per iscritto o in un'altra forma testuale, ERV è autorizzata a disdire l'adesione e, di conseguenza, la copertura assicurativa entro quattro settimane da quando viene a conoscenza della reticenza. Se l'adesione viene risolta mediante una tale disdetta, si estingue anche l'obbligo di erogare prestazioni per sinistri già occorsi, nella misura in cui il loro verificarsi o la loro entità siano stati influenzati dalle dichiarazioni incomplete o non veritiere. Se sono già state erogate delle prestazioni, può esserne chiesto il rimborso.

## Quali altri obblighi incombono sulle persone assicurate?

Fra i principali obblighi delle persone assicurate rientrano, ad esempio, i seguenti casi:

- un eventuale sinistro deve essere immediatamente comunicato a ERV;
- in caso di accertamenti da parte di ERV, ad es. accertamenti in caso di sinistro, le persone assicurate sono tenute a collaborare (obbligo di collaborazione);
- in caso di sinistro devono essere adottate misure ragionevoli atte a limitare e accertare il danno (obbligo di limitare il danno);
- il titolare della carta principale è tenuto a informare eventualmente le altre persone assicurate (segnatamente i titolari delle carte supplementari) in merito ai punti essenziali della copertura assicurativa e agli obblighi in caso di danno, nonché al fatto che le presenti Condizioni d'assicurazione possano essere reperite in qualsiasi momento presso Cembra o consultate su Internet all'indirizzo [www.cembra.ch](http://www.cembra.ch);
- il premio è esigibile al momento dell'adesione al contratto di assicurazione collettiva. Cembra fattura alla persona assicurata un premio mensile per tutta la durata del contratto. La persona assicurata deve saldare la fattura entro la data ivi indicata (data di scadenza). Qualora la persona assicurata non saldi il premio tempestivamente, Cembra la inviterà a eseguire il pagamento entro il termine di diffida fissato. Qualora la diffida non abbia esito positivo, l'obbligo di prestazione assicurativa è sospeso a partire dalla scadenza del termine di diffida e Cembra è autorizzata a disdire l'adesione al contratto di assicurazione collettiva, nonché la copertura assicurativa. Gli eventi che dovessero verificarsi durante tale periodo non sono assicurati.

## Quando inizia e quando termina la copertura assicurativa?

La copertura assicurativa ha inizio nel giorno concordato con lo stipulante al momento dell'adesione del titolare della carta al contratto di assicurazione collettiva, al più tardi con il pagamento del primo premio assicurativo e il ricevimento dell'attestato d'assicurazione. L'adesione al contratto di assicurazione collettiva vale per 365 giorni a partire dalla data citata nell'attestato d'assicurazione o nella polizza assicurativa (durata minima). Al termine dell'anno in corso, l'adesione si rinnova tacitamente per altri 30 giorni, a meno che il titolare della carta o lo stipulante non lo disdica per iscritto o in un'altra forma testuale osservando un termine di preavviso di 30 giorni per la fine del mese. La copertura assicurativa termina comunque al momento della cessazione del rapporto con carte ai sensi delle Condizioni generali dello stipulante o alla cessazione dell'adesione al contratto di assicurazione collettiva, rispettivamente per la fine dell'ultimo periodo d'assicurazione pagato.

Il contratto può inoltre essere disdetto anticipatamente

- in seguito a un sinistro per il quale ERV ha erogato delle prestazioni:
  - da parte della persona assicurata, al più tardi 14 giorni dopo essere venuta a conoscenza dell'esecuzione del versamento; la copertura assicurativa cessa dopo 14 giorni dalla ricezione della disdetta;
  - da ERV, al più tardi alla data del versamento; la copertura assicurativa cessa dopo 14 giorni dalla ricezione della disdetta; tenuto conto che in entrambi i casi summenzionati non sussiste alcun diritto a un rimborso proporzionale (pro rata) di un premio assicurativo eventualmente già versato per il periodo d'assicurazione in corso.
- in caso di aumento dei premi o della franchigia da parte di ERV: dalla persona assicurata al termine del mese assicurativo, qualora non accetti le nuove disposizioni. Restano riservati gli adeguamenti prescritti dalle autorità (come la modifica dei premi, delle franchigie, dei limiti di indennizzo, dell'estensione della copertura o dei tributi e delle spese) in caso di coperture disciplinate dalla legge.

## Quando si beneficia del diritto di revoca?

La persona assicurata può revocare la propria proposta di adesione al contratto di assicurazione collettiva o la dichiarazione di adesione per iscritto o in un'altra forma testuale. Il termine di revoca è di 14 giorni a partire dal momento in cui la persona assicurata invia la proposta di adesione o ne riceve conferma. Il termine è rispettato se la persona assicurata notifica la sua revoca a ERV o a Cembra, oppure se consegna la sua notifica di revoca all'ufficio postale l'ultimo giorno del termine di revoca. È escluso il diritto di revoca per le assicurazioni collettive di persone, gli accordi di copertura provvisori e gli accordi con una durata inferiore a un mese. L'eventuale premio annuo/unico resta dovuto qualora un terzo danneggiato rivendichi in buona fede delle pretese nei confronti di ERV.

## Quali dati personali sono oggetto di trattamento e per quali finalità?

Tutti i dati personali sono trattati in conformità con la legislazione applicabile sulla protezione dei dati. ERV è responsabile del trattamento dei suoi dati personali. Nell'informatica sulla protezione dei dati, disponibile all'indirizzo [www.erv.ch/datenschutz](http://www.erv.ch/datenschutz), sono riportate ulteriori informazioni sulle finalità del trattamento (ad es. gestione dei contratti d'assicurazione, attività di marketing, tariffazione e creazione di prodotti personalizzati, esame del rischio nonché elaborazione dei sinistri, destinatari in Svizzera e all'estero) nonché i suoi diritti.

## Quali sono gli altri punti da osservare?

Resta determinante in ogni caso il contratto di assicurazione collettiva specifico.

In caso di dubbi a livello di interpretazione e contenuto, fa fede esclusivamente la versione tedesca di tutta la documentazione.



# Condizioni generali d'assicurazione (CGA)

Per facilitare la lettura, questo testo è stato redatto con termini di genere specifici, ma che sono validi per tutti i sessi.

In caso di dubbi a livello di interpretazione e contenuto, fa fede esclusivamente la versione tedesca di tutta la documentazione.

- 1 Disposizioni generali
- 2 Cyber assicurazione
- 3 Assicurazione di protezione giuridica

## Riepilogo delle prestazioni assicurative

La copertura assicurativa comprende unicamente le prestazioni e le somme assicurate indicate nel seguente riepilogo. Tuttavia, in ogni caso sono determinanti le prestazioni/le somme d'assicurazione dell'assicurazione stipulata. Salvo indicazioni contrarie, gli importi massimi delle somme d'assicurazione si intendono per anno d'assicurazione.

Descrizione della prestazione assicurativa	Somme d'assicurazione Importo massimo delle prestazioni in CHF
Persone assicurate	Il titolare della carta principale e tutte le persone che vivono nella medesima economia domestica, salvo disposizioni contrarie
Campo d'applicazione	In tutto il mondo, salvo disposizioni contrarie
Franchigia per sinistro	Nessuna franchigia
<b>Cyber assicurazione</b>	
Abuso di carta/identità o furto dei dati d'accesso	5000.–
Spese di ripristino dei dati	5000.–
Protezione degli acquisti online (beni e servizi)	5000.–
Abuso di un conto cliente	5000.–
<b>Assicurazione di protezione giuridica</b>	50000.–

## 1 Disposizioni generali

### 1.1 Persone assicurate, disposizioni speciali

L'assicurazione è valida solo per persone con domicilio ai sensi del diritto civile in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein. Sono assicurate solo le carte principali e supplementari valide (non disette o bloccate) del titolare di carte menzionato nella polizza assicurativa/dichiarazione di adesione di Cembra.

L'assicurazione cyber copre, oltre al titolare della carta, le seguenti persone: le persone che vivono in comunione domestica, inclusi genitori, nonni e figli. Ne sono esclusi i terminali mobili. Sono assicurati solo quei terminali mobili (laptop, tablet, smartphone o cellulare, orologio elettronico, accessorio con funzione di pagamento – elenco esaustivo) di cui il titolare della carta sia anche proprietario.

La copertura assicurativa sussiste qualora **almeno l'80%** della prestazione originaria (oggetto, servizio) sia stato pagato con una carta di credito valida (non disdetta o bloccata) ed emessa dalla stipulante (cifra 2.3 + cifra 2.4).

### 1.2 Ambito di applicazione

L'assicurazione è valida in tutto il mondo.

### 1.3 Esclusioni generali

- Danni riconducibili ad atti o omissioni di negligenza grave o intenzionali oppure a inosservanza dell'obbligo di diligenza generale;
- Sinistri che avvengono nell'ambito di un'attività lucrativa;
- Eventi che derivano dalla commissione intenzionale di crimini o delitti o dal loro tentativo;
- La persona assicurata ha lasciato decorrere infruttuosamente il periodo di tempo per la verifica e l'accertamento di un pagamento non autorizzato;
- Danni che si verificano, perché la persona assicurata non ha informato subito l'azienda interessata (p. es. istituto emittente della carta di debito/credito, fornitore dell'abbonamento mobile);
- Danni che un'azienda tenuta al risarcimento (istituto finanziario presso cui è aperto il conto, partner contrattuale della carta o fornitore del network) non abbia rifiutato per iscritto di assumersi;
- Danni che si verificano in seguito al fatto che, già prima dell'inizio della copertura assicurativa, carte, terminali mobili, dati identificativi o di legittimazione, ecc. erano stati rubati o erano finiti in mano a terzi o il titolare della carta ne era venuto a conoscenza;
- Ripristino dei dati; qualora l'evento si sia verificato prima della copertura assicurativa;
- Danni che sono già coperti da un altro contratto o da un'altra assicurazione (copertura sussidiaria).

### 1.4 Pretese nei confronti di terzi

- A Se la persona assicurata è stata risarcita da un terzo civilmente responsabile o dal suo assicuratore, in base al presente contratto non ha diritto ad alcun indennizzo. Se la ERV è stata citata in giudizio al posto del responsabile, la persona assicurata è tenuta a cedere alla ERV i suoi diritti di responsabilità fino a concorrenza dell'importo delle spese sostenute dalla ERV.
- B In caso di assicurazione multipla (assicurazione facoltativa oppure obbligatoria), la ERV eroga le prestazioni in via sussidiaria, a meno che anche le condizioni dell'altro assicuratore non contemplino una clausola di sussidiarietà. In questo caso si applicano le disposizioni di legge sull'assicurazione multipla.
- C Se sono state stipulate più assicurazioni con società concessionarie, le spese vengono rimborsate soltanto una volta nella loro totalità.

### 1.5 Altre disposizioni

- A I diritti cadono in prescrizione 5 anni dopo il verificarsi del caso di sinistro.
- B Per la persona avente diritto il foro competente è esclusivamente quello del suo domicilio svizzero o quello della sede della ERV, Basilea.
- C Le prestazioni corrisposte ingiustamente dalla ERV devono essere rimborsate alla stessa entro 30 giorni, unitamente alle spese sostenute.
- D Il contratto d'assicurazione è disciplinato esclusivamente dal diritto svizzero, in particolare dalla Legge federale sul contratto d'assicurazione (LCA).
- E Di regola, la ERV eroga le proprie prestazioni in CHF. Per la conversione di valute estere si applica il tasso di cambio in vigore nel giorno in cui la persona assicurata ha sostenuto tali costi.
- F Con il rimborso del sinistro da parte della ERV, la persona assicurata cede su base forfettaria e automaticamente alla ERV il proprio credito derivante dal contratto d'assicurazione.
- G Se il contratto è risolto prima della fine della durata dell'assicurazione per un motivo legale o contrattuale, la ERV rimborsa la parte del premio non goduta, a meno che la ERV non eroghi le prestazioni assicurative e il contratto d'assicurazione divenga privo di fondamento per la cessazione del rischio (danno totale o esaurimento delle prestazioni) o la persona assicurata disdice il contratto in caso di sinistro e il contratto fosse in vigore da meno di 12 mesi al momento della risoluzione.
- H La ERV offre una copertura assicurativa ed è tenuta a soddisfare richieste di risarcimento danni o altri tipi di clausole beneficiarie solo nella misura in cui, così facendo, non venga violata alcuna sanzione o limitazione sancita dalle risoluzioni ONU, né alcuna sanzione commerciale o economica comminata dalla Svizzera, dall'Unione europea, dal Regno Unito e dagli Stati Uniti d'America.
- I Resta determinante in ogni caso il contratto d'assicurazione concreto.

### 1.6 Obblighi in caso di sinistro

Rivolgersi:

- al servizio sinistri della ERV, casella postale, CH-4002 Basilea, telefono +41 58 275 27 27, schaden@erv.ch, www.erv.ch/it/cembra-cyber, in caso di sinistri.
- immediatamente alla Cembra Money Bank SA, Bändliweg 20, 8048 Zurigo, telefono +41 44 439 54 50, per blocchi della carta di credito o del conto.

La persona assicurata, sia prima che dopo il sinistro, deve fare tutto il possibile per evitarlo o ridurne l'entità ed accertarlo.

### 1.7 Violazione colposa degli obblighi in caso di sinistro

- A In presenza di una violazione colposa degli obblighi in caso di sinistro, l'assicuratore ha il diritto di decurtare l'indennizzo dell'importo di cui sarebbe stato ridotto se l'assicurato avesse agito conformemente alle condizioni.
- B L'obbligo di prestazione dell'assicuratore decade qualora gliene derivi un pregiudizio e
- vengano date intenzionalmente informazioni errate,
  - vengano taciuti dei fatti o
  - non vengano adempiuti gli obblighi imposti (tra l'altro rapporto di polizia, processo verbale di constatazione, conferma e ricevute).

## 2 Assicurazione cyber

### 2.1 Abuso di carte, dell'identità o furto dei dati di accesso

#### 2.1.1 Eventi assicurati

- A La ERV concede copertura assicurativa se il titolare della carta subisce danni patrimoniali provocati da terzi in seguito ai seguenti eventi:
- accesso illecito alla carta di credito fisica o digitale in seguito a furto o rapina e conseguente utilizzo abusivo di una funzione di pagamento;
  - furto o rapina del terminale mobile privato utilizzato (computer, laptop, tablet, smartphone o cellulare, orologio elettronico, accessorio con funzione di pagamento – elenco esaustivo) e conseguente utilizzo abusivo di una funzione di pagamento, qualora venga utilizzata contestualmente la carta di credito digitale;
  - furto dell'identità a seguito dell'utilizzo abusivo di dati personali e relativi alla carta della carta di credito.

Qualora più persone assicurate subiscano un danno in seguito a un medesimo sinistro, il risarcimento che la ERV deve versare è limitato all'importo massimo di CHF 200'000.–. Se le pretese eccedono tale importo, la somma in questione verrà ripartita proporzionalmente.

- B La somma d'assicurazione massima ammonta a CHF 5000.– per anno assicurativo.

#### 2.1.2 Prestazioni assicurate

Al verificarsi di un evento assicurato, la ERV si assume il danno patrimoniale generatosi, che deve essere assunto personalmente dalla persona assicurata, fino a concorrenza della somma d'assicurazione convenuta.

### 2.1.3 Esclusioni

- Sinistri che avvengono nell'ambito di un'attività lucrativa;
- La persona assicurata ha lasciato decorrere infruttuosamente il periodo di tempo per la verifica e l'accertamento di un pagamento non autorizzato;
- Nessuna copertura dei costi per la sostituzione del terminale mobile;
- Skimming;
- Danni connessi all'e-banking;
- Non vengono erogate prestazioni se il titolare della carta non è il proprietario del terminale mobile.

### 2.1.4 Procedura in caso di sinistro

- A Non appena constatato un danno, la persona avente diritto deve comunicarlo immediatamente a Cembra (blocco immediato della carta di credito).
- B Per far valere le proprie pretese, la persona avente diritto è tenuta a fornire a Cembra i seguenti giustificativi:
- contattare il posto di polizia, sporgere denuncia (con riferimento alla cifra 2.1.1.);
  - modulo di sinistro compilato e firmato;
  - tutti gli altri documenti rilevanti che vengono richiesti.
- C Inoltre, la persona avente diritto accetta che Cembra condivida i suoi dati con la ERV per la gestione del sinistro.

## 2.2 Spese di ripristino dei dati

### 2.2.1 Eventi assicurati

- A Ripristino del software e dei dati digitali del terminale mobile privato del titolare della carta e rimozione del software dannoso per via delle seguenti azioni criminali (cyber crime):
- accesso non autorizzato;
  - attacchi DDoS.
- B La somma d'assicurazione massima ammonta a CHF 5000.– per anno assicurativo.

### 2.2.2 Prestazioni assicurate

- La ERV si fa carico delle spese (ma non dell'organizzazione)
- per la rimozione del software dannoso, nonché
  - delle spese per il ripristino dei dati digitali e del software

da parte di un'azienda ufficiale specializzata per il terminale mobile privato (computer, laptop, tablet, smartphone o cellulare, orologio elettronico, accessorio con funzione di pagamento – elenco esaustivo) del titolare della carta e delle persone che vivono nella medesima economia domestica.

### 2.2.3 Esclusioni

- Nessuna copertura dei costi per la sostituzione del terminale mobile;
- Danni dovuti all'utilizzo di contenuti pornografici;
- Le spese per l'intervento di un'azienda specializzata non ufficiale o di privati non sono coperte;
- Qualora non sia presente alcuna chiave di licenza del sistema operativo;
- Danni che rientrano nella responsabilità civile del produttore;
- Azioni di ritiro dal mercato da parte del produttore;
- Nuova versione o recupero dei dati;
- Spese relative a dati con contenuti rilevanti dal punto di vista del diritto penale oppure dati per il cui utilizzo non sussista alcuna legittimazione;
- Spese per il ripristino dei dati e delle applicazioni di ausilio al sistema operativo;
- Spese per l'acquisto di nuove licenze.

### 2.2.4 Procedura in caso di sinistro

- A Non appena constatato un danno, la persona avente diritto deve comunicarlo immediatamente alla ERV.
- B Per far valere le proprie pretese, la persona avente diritto è tenuta a fornire all'assicuratore i seguenti giustificativi:
- modulo di sinistro compilato e firmato;
  - contattare l'azienda specializzata e concordare un appuntamento per la riparazione/perizia (richiedere un preventivo dei costi in caso di sinistri > CHF 1000.–);
  - tutti gli altri documenti rilevanti che vengono richiesti.

## 2.3 Protezione acquisti online

### 2.3.1 Oggetti assicurati

- A L'assicurazione copre gli oggetti mobili acquistati via Internet. L'oggetto assicurato deve essere stato pagato per almeno l'80% con una carta per la quale è valida l'assicurazione.
- Valore minimo della merce:** CHF 50.–
- B La somma d'assicurazione massima ammonta a CHF 5000.– per anno assicurativo.

### 2.3.2 Estensione dell'assicurazione

- L'assicuratore fornisce una copertura assicurativa nei seguenti casi:
- l'oggetto ricevuto non corrisponde all'oggetto ordinato originariamente, per cui deve essere notificato al venditore per iscritto entro 30 giorni dalla consegna;
  - l'oggetto assicurato viene consegnato in modo tale da non permetterne più la funzionalità secondo l'uso previsto, per esempio rottura o consegna incompleta, per cui deve essere notificato al venditore per iscritto entro 30 giorni dalla consegna;
  - l'oggetto assicurato non viene consegnato entro 30 giorni dall'addebito dell'intero prezzo d'acquisto e dopo l'invio di un sollecito al fornitore per iscritto, non avendo quest'ultimo provveduto a fornire alcuna motivazione (notifica di un ritardo nella consegna).

### 2.3.3 Prestazioni assicurate

- L'assicuratore rimborserà i costi della spedizione di ritorno e/o il prezzo di acquisto come segue:
- i costi della spedizione di ritorno dell'oggetto assicurato al venditore, se quest'ultimo acconsente alla restituzione e accetta di effettuare una consegna sostitutiva o di rimborsare il prezzo d'acquisto.
  - Resta salvo il caso in cui il venditore si fa carico dei costi della spedizione di ritorno;
  - i costi della spedizione di ritorno dell'oggetto assicurato al venditore, nonché il prezzo di acquisto, se il venditore non acconsente alla restituzione oppure vi acconsente, ma non effettua una consegna sostitutiva o non rimborsa il prezzo di acquisto entro 90 giorni;
  - il prezzo di acquisto addebitato se il venditore non consegna l'articolo entro 30 giorni;

un'eventuale consegna sostitutiva o il rimborso del prezzo d'acquisto da parte del venditore avente luogo dopo che l'assicuratore ha rimborsato il prezzo d'acquisto saranno ceduti all'assicuratore.

La somma d'assicurazione è limitata per ogni anno assicurativo, così come indicato nel riepilogo delle prestazioni assicurate.

### 2.3.4 Oggetti non assicurati

- animali vivi, piante, contanti, travellers' cheque, biglietti di viaggio, titoli o altri documenti commerciali trasferibili, qualsiasi servizio legato all'oggetto assicurato o alla sua consegna, gioielli o pietre preziose, dati scaricati da Internet (inclusi dati MP3, foto e software), merci offerte in aste online.

### 2.3.5 Eventi non assicurati

- mancata consegna dell'oggetto assicurato in seguito a uno sciopero degli uffici postali o delle imprese di trasporto competenti;
- mancata o ritardata consegna dell'oggetto assicurato a causa di dati errati/non validi relativi all'indirizzo di consegna;
- danni dovuti a una consegna ritardata che non hanno comportato l'addebito sul conto della persona assicurata.

### 2.3.6 Procedura in caso di sinistro

- A Non appena constatato un danno, la persona avente diritto deve comunicarlo immediatamente alla ERV.
- B Per far valere le proprie pretese, la persona avente diritto è tenuta a fornire all'assicuratore i seguenti giustificativi:
- modulo di sinistro compilato e firmato;
  - originale o copia dell'estratto conto della carta di credito da cui risulti che almeno l'80% del prezzo d'acquisto è stato pagato con la carta di credito;
  - originale o copia della conferma d'ordine e della ricevuta d'acquisto;
  - in caso di mancata consegna entro 30 giorni: dichiarazione firmata dalla persona assicurata secondo cui la merce ordinata non è stata consegnata, copia della lettera di sollecito indirizzata al fornitore, nonché il parere del fornitore stesso per iscritto;
  - bolla di consegna e, se del caso, ricevuta della spedizione di ritorno con indicazione dei rispettivi costi.

## 2.4 Prestazioni di copertura degli acquisti online

### 2.4.1 Disposizione speciale, eventi assicurati

- A Sono coperti i servizi acquistati online che sono stati pagati per almeno l'80% con una carta per la quale è valida l'assicurazione.
- Valore minimo della merce (servizio):** CHF 50.–
- B La somma d'assicurazione massima ammonta a CHF 5000.– per anno assicurativo.
- C La ERV fornisce una copertura assicurativa nei seguenti casi:
- il servizio acquistato online non può essere erogato a causa di un sito web fraudolento o di un fornitore fraudolento su un sito web;
  - qualora un servizio acquistato online non possa essere erogato o il denaro non possa essere rimborsato o il servizio non possa essere ripristinato nell'arco di 30 giorni. Il termine di 30 giorni decorre dal giorno della constatazione del danno, al più tardi dal giorno in cui il servizio avrebbe dovuto essere erogato.

### 2.4.2 Prestazioni assicurate

La ERV rimborsa i costi del servizio acquistato fino a concorrenza della somma d'assicurazione convenuta.

### 2.4.3 Esclusioni/servizi non assicurati/eventi non assicurati

- Qualora non sia stato effettuato alcun addebito sulla carta di credito, il fornitore abbia rimborsato il denaro o sia stato emesso un buono;
- Differimento di termini o recesso volontario del titolare della carta dal contratto;
- Fallimento e cessazione volontaria dell'attività;
- Qualora nel contratto di compravendita non sia stato concordato alcun rimborso in caso di inadempimento (p. es. il tour viene differito in caso di maltempo);
- Nel caso in cui il servizio non ha potuto essere erogato per colpa del titolare della carta (p. es. ritardo rispetto ai termini) o a causa di indicazioni errate/incomplete;
- Se al fornitore non è pervenuta alcun sollecito scritto;
- Se non ha potuto essere fornita alcuna conferma di prenotazione o altro giustificativo;
- Se il servizio erogato non era conforme alle aspettative del titolare della carta;
- Servizi di privati non venduti tramite una piattaforma di intermediari;
- Servizi rilevanti dal punto di vista del diritto penale.

#### 2.4.4 Procedura in caso di sinistro

- A Non appena constatato un danno, la persona avente diritto deve comunicarlo immediatamente alla ERV.
- B Per far valere le proprie pretese, la persona avente diritto è tenuta a fornire all'assicuratore i seguenti giustificativi:
- modulo di sinistro compilato e firmato;
  - estratto conto o giustificativo dell'operazione da cui risulti che almeno l'80% del servizio è stato pagato con la carta;
  - originale o copia della conferma d'ordine, di prenotazione e della ricevuta d'acquisto;
  - in caso di mancata erogazione del servizio entro 30 giorni: dichiarazione firmata dalla persona assicurata secondo cui il servizio ordinato non è stato erogato, copia della lettera di sollecito indirizzata al fornitore, nonché il parere del fornitore stesso per iscritto;
  - tutti gli altri documenti rilevanti che vengono richiesti.

#### 2.5 Abuso di un conto cliente

##### 2.5.1 Evento assicurato

- A La ERV concede copertura assicurativa se il titolare della carta subisce danni patrimoniali provocati da terzi in seguito a uno dei seguenti eventi:
- accesso illecito al conto cliente privato di una piattaforma di commercio online svizzera e conseguente utilizzo abusivo di una funzione di pagamento.
- B La somma d'assicurazione massima ammonta a CHF 5000.– per anno assicurativo.

##### 2.5.2 Esclusioni

- Se non è stato effettuato alcun addebito o se il denaro è stato rimborsato dalla piattaforma di commercio online svizzera.

##### 2.5.3 Procedura in caso di sinistro

- A Non appena constatato un danno, la persona avente diritto deve comunicarlo immediatamente alla ERV e a Cembra (blocco immediato della carta di credito).
- B Per far valere le proprie pretese, la persona avente diritto è tenuta a fornire all'assicuratore i seguenti giustificativi:
- modulo di sinistro compilato e firmato;
  - contattare il posto di polizia, sporgere denuncia;
  - originale o copia della ricevuta d'acquisto;
  - nonché parere scritto della piattaforma di commercio online svizzera;
  - tutti gli altri documenti rilevanti che vengono richiesti.

## 3 Assicurazione di protezione giuridica

L'assicurazione di protezione giuridica ai sensi delle seguenti disposizioni viene fornita in collaborazione con Coop Protezione Giuridica SA. Coop Protezione Giuridica SA è un ente assicuratore e si impegna a erogare le prestazioni assicurate ai sensi delle seguenti disposizioni.

La persona assicurata possiede un diritto di credito diretto nei confronti di Coop Protezione Giuridica SA.

#### 3.1 Persona assicurata

Il titolare della carta gode di una copertura assicurativa adeguata.

#### 3.2 Caratteristica assicurata

Il titolare della carta dispone di una protezione giuridica nei confronti del fornitore di servizi in caso di controversie in materia di diritto dei contratti, nella misura in cui l'acquisto o il servizio sia stato pagato con la carta di credito.

#### 3.3 Ambito di applicazione, durata della validità

La copertura assicurativa è valida in tutto il mondo per la durata dell'assicurazione stabilita nella polizza assicurativa.

#### 3.4 Prestazioni assicurate

Coop Protezione Giuridica SA concede copertura assicurativa per la tutela degli interessi giuridici da parte del servizio legale di Coop Protezione Giuridica SA e il pagamento fino a un massimo di CHF 50000.– per le seguenti prestazioni:

- spese per l'incarico di avvocati;
- spese per l'incarico di esperti;
- spese processuali e giudiziarie a carico della persona assicurata;
- indennità processuali da versare alla controparte.

#### Non vengono pagati:

- multe, pene pecuniarie e convenzionali;
- risarcimento dei danni e riparazione morale;
- spese che debbano essere assunte da un terzo civilmente responsabile.

La persona assicurata deve rimborsare a Coop Protezione Giuridica SA le spese processuali e ripetibili ad essa accordate in misura proporzionale alle prestazioni erogate.

#### 3.5 Validità temporale

Determinante per la copertura temporale è l'evento di base. Si considera a tal proposito la data dell'evento che scatena la controversia.

#### 3.6 Esclusioni

Non viene concessa protezione giuridica

- in tutti i casi di protezione giuridica e caratteristiche non specificatamente elencati;
- nei casi sopravvenuti prima della stipula dell'assicurazione;
- in caso di controversie tra persone assicurate, nei confronti di Coop Protezione Giuridica SA, dei suoi organi o incaricati, nonché nei confronti della stipulante;
- nei casi correlati al mero incasso di crediti, nonché nei casi correlati a crediti ceduti.

#### 3.7 Obblighi in caso di sinistro

La persona assicurata deve supportare Coop Protezione Giuridica SA nel trattamento del caso di protezione giuridica, deve conferire a quest'ultima le procure necessarie e rilasciarle le informazioni richieste, nonché inoltrarle tempestivamente le comunicazioni e i documenti che le pervengono, in particolare da parte delle autorità. In presenza di una violazione colposa di tali obblighi, Coop Protezione Giuridica SA può ridurre le proprie prestazioni nella misura in cui ne siano derivate spese supplementari. In caso di grave violazione, le prestazioni possono essere rifiutate.

#### 3.8 Trattamento di un caso di protezione giuridica

Coop Protezione Giuridica SA, previo conferimento con la persona assicurata, adotta le misure necessarie ai fini della tutela dei suoi interessi. Se risulta necessario ricorrere a un avvocato, in particolare in caso di procedimenti giudiziari o amministrativi o in presenza di un conflitto di interessi, la persona assicurata ha la facoltà di sceglierlo. Qualora Coop Protezione Giuridica SA non approvi tale scelta, la persona assicurata può proporre altri tre avvocati. Essi non devono far parte del medesimo studio legale. Coop Protezione Giuridica SA deve accettare uno dei tre avvocati proposti. Prima di conferire mandato all'avvocato, la persona assicurata deve chiedere il consenso di Coop Protezione Giuridica SA e una sua garanzia di assunzione dei costi. Se non sussistono motivi plausibili per il cambio di avvocato, la persona assicurata deve farsi carico dei costi da ciò derivanti.

#### 3.9 Procedimento in caso di controversie

In caso di controversie sull'ulteriore modus operandi, in particolare, nei casi in cui Coop Protezione Giuridica SA ritiene che non vi siano prospettive di successo, su richiesta della persona assicurata viene avviata una procedura arbitrale. L'arbitro sarà una persona nominata da entrambe le parti. Per il resto, la procedura si svolge secondo le disposizioni sull'arbitrato di cui al Codice di diritto processuale civile svizzero (CPC). Qualora una persona assicurata avvii un processo a proprie spese, le prestazioni contrattuali verranno erogate se l'esito della causa principale è più favorevole rispetto a quanto stimato da Coop Protezione Giuridica SA.