

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO SERVIZIO MULTIARTIGIANO

Art. 1. Definizioni

Ai fini del presente Contratto le seguenti espressioni avranno il significato alle stesse di seguito attribuito:

Beneficiario: la persona fisica a favore della quale il servizio acquistato viene erogato e che sottoscrive il presente contratto.

Cliente: la persona fisica residente in Italia che acquista il servizio multiartigiano.

Condizioni Generali di Contratto: le presenti Condizioni che regolano il rapporto fra il Cliente/Beneficiario ed Europ Assistance Vai S.p.A.

Contratto: l'insieme costituito dal modulo di acquisto e dalle presenti *Condizioni Generali di Contratto*.

Corrispettivo: l'importo dovuto dal Cliente per l'acquisto e l'erogazione del servizio.

Europ Assistance Vai S.p.A. (di seguito per brevità VAI): Società con sede in Milano, Via Crema n. 34 – REA 1515559 - Partita IVA, Codice Fiscale e Reg. Imp. Milano 11989340150. Società appartenente al Gruppo Generali, iscritto all'Albo dei Gruppi assicurativi al nr 26 – Società unipersonale, soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

Fornitore: il Professionista di cui VAI si avvale per l'esecuzione del servizio acquistato.

Modulo di acquisto: il documento sottoscritto dal Cliente/Beneficiario, contenente i dati identificativi dello stesso, la tipologia del servizio acquistato, i costi e le modalità di pagamento del servizio acquistato e che costituisce parte integrante del presente Contratto.

Servizio multiartigiano: il servizio acquistato presso il canale degli esercizi convenzionati Banca 5 comprensivo dell'uscita di una figura professionale a scelta tra fabbro, idraulico, elettricista, tapparellista.

Scheda intervento: il documento contenente il riepilogo delle informazioni relative alla vendita del servizio acquistato e che il Fornitore, all'atto dell'intervento, integra con i dati/informazioni relative all'attività dallo stesso prestata

Art. 2. Oggetto del Contratto

Oggetto del Contratto è il servizio prestato da uno dei Fornitori sotto elencati la cui uscita è stata acquistata presso un esercizio convenzionato Banca 5.

VAI si avvale per l'esecuzione del servizio di Fornitori qualificati e specializzati in possesso di tutti i requisiti tecnici e professionali eventualmente previsti per l'esecuzione del servizio stesso.

VAI mette a disposizione del Cliente/Beneficiario, nei tempi concordati, un network di fabbri, idraulici, elettricisti e tapparellisti che potranno effettuare presso l'abitazione indicata e ubicata in Italia gli interventi di seguito riportati offrendo, inoltre, una garanzia di 12 mesi sul lavoro svolto.

E' possibile richiedere l'intervento dei Fornitori per una delle seguenti casistiche:

Fabbro

- Apertura porte e sostituzione serrature (anche per blocco, furto, perdita chiavi);
- Sostituzione, installazione o riparazione porte e infissi (anche per furto/tentato furto).

Idraulico

- Perdita o rottura di rubinetti;
- disotturazione scarichi;
- interventi ordinari per piccole e grandi ristrutturazioni;

Elettricista

- Sostituzione di interruttori o prese;
- blackout (o mancanza di elettricità) nell'appartamento;
- interventi ordinari per piccole e grandi ristrutturazioni;
- interventi per impianto di raffreddamento e riscaldamento.

Tapparellista

- sostituzione o riparazione di tapparelle o serrande, anche elettriche;
- apertura o forzatura di serrande e tapparelle;
- interventi ordinari per piccole e grandi ristrutturazioni.

Art. 3. Modalità di acquisto ed esecuzione del servizio

Il Servizio multiartigiano potrà essere acquistato dal Cliente/Beneficiario presso il canale degli esercizi convenzionati Banca 5 e comprende unicamente il diritto di uscita di uno dei quattro Fornitori sopra citati. I costi della manodopera dei Fornitori scelti per l'esecuzione del servizio sono a carico del Cliente/Beneficiario, secondo quanto riportato nell'articolo 6 "Tariffe corrispettivo e pagamento".

Il Cliente/Beneficiario, all'atto dell'acquisto del Servizio, riceve tutte le istruzioni per poter richiedere l'intervento della figura professionale desiderata. La richiesta del servizio potrà essere effettuata entro 18 mesi dalla data di acquisto tramite app/sito web di Banca 5.

VAI riceverà la richiesta e contatterà il Cliente/Beneficiario per l'organizzazione del servizio.

Il Cliente/Beneficiario, a seguito della richiesta di assistenza, riceverà a mezzo e-mail presso l'indirizzo comunicato, il presente Contratto e il Modulo di acquisto che è obbligo del Cliente/Beneficiario restituire sottoscritto, all'indirizzo Servizio.clienti@europassistance.it oppure al numero di fax 02.58.47.70.34. La mancata restituzione del Contratto debitamente firmato potrà comportare la sospensione dell'erogazione del servizio che verrà riattivata non appena VAI riceverà il Contratto sottoscritto.

Il servizio richiesto verrà erogato presso l'indirizzo comunicato dal Cliente/Beneficiario. Il Cliente/Beneficiario, con l'acquisto del servizio, accetta il Fornitore inviato da VAI e le modalità di esecuzione della prestazione da parte del Fornitore stesso.

Il servizio richiesto ed acquistato dal Cliente/Beneficiario è quello riportato sul Modulo di acquisto, sottoscritto dal Cliente/Beneficiario stesso. L'attivazione del Fornitore è effettuata da VAI sulla base delle informazioni fornite dal cliente che si è registrato tramite app/sito web di Banca 5.

In caso il Cliente/Beneficiario avesse la necessità di contattare VAI durante l'esecuzione del servizio scelto, lo potrà fare al numero verde 800.99.22.31.

Il Cliente/Beneficiario o la persona dallo stesso incaricata, una volta concluso l'intervento da parte del Fornitore inviato da VAI, sottoscriverà la Scheda intervento.

Qualora il Cliente/Beneficiario non fosse presente al momento dell'esecuzione dell'intervento, la firma del delegato sulla scheda intervento varrà quale impegno del Cliente/Beneficiario.

Art. 4. Responsabilità del Fornitore

Il Cliente/Beneficiario prende atto che il Fornitore è tenuto a svolgere la propria attività, ai fini dell'esecuzione del servizio acquistato, con autonoma organizzazione di mezzi, di risorse e con gestione a proprio rischio. In particolare, il Fornitore è tenuto a dotarsi di mezzi idonei ad espletare, con la massima diligenza e professionalità il servizio oggetto del presente Contratto nei confronti del Cliente/Beneficiario e si impegna direttamente nei confronti di quest'ultimo a mantenere invariati nel tempo i requisiti tecnici/professionali necessari e l'efficienza dei mezzi, al fine di garantire direttamente al Cliente/Beneficiario stesso la continuità qualitativa e quantitativa della propria attività.

Il Cliente/Beneficiario prende atto che, ove previsto un Codice Deontologico e/o norme settoriali per il tipo di attività svolta dal Fornitore, restano in capo solo al medesimo tutti gli obblighi in esse previsti per l'esecuzione del servizio.

Art. 5. Efficacia del Contratto

Il Servizio acquistato dal Cliente/Beneficiario verrà effettuato in base ai tempi tecnici necessari e in base alla complessità tecnica dell'intervento, che verrà rilevata durante l'esecuzione del servizio stesso.

Art. 6. Tariffe, corrispettivo e pagamento

La tariffa, per ciascuna ora di manodopera dei Fornitori indicati all'art. 2 è di Euro 32,00.

Gli interventi potranno essere richiesti 24 ore su 24, dal lunedì alla domenica (festivi compresi) senza maggiorazioni tariffarie.

La tariffa di Euro 32,00 non comprende i costi dei materiali resisi necessari per l'esecuzione dell'intervento.

I costi dei materiali, unitamente alle ore di manodopera, dovranno essere saldati dal Cliente/Beneficiario al termine dell'esecuzione del servizio.

Al termine dell'intervento, il Fornitore riporterà sulla Scheda di Intervento il dettaglio del numero delle ore di manodopera, delle eventuali spese di ricerca dei materiali e dei materiali stessi.

La scheda di intervento verrà consegnata a VAI che contatterà il Cliente/Beneficiario per il pagamento del saldo tramite carta di credito o bonifico bancario.

Nel caso in cui il Fornitore segnalasse al Cliente/Beneficiario la necessità di effettuare un successivo intervento, provvederà a preventivarne il costo al Cliente/Beneficiario.

Art. 7. Legge regolatrice del Contratto e foro competente

Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana. Per tutto quanto non è qui diversamente disciplinato, valgono le norme di legge.

Tutte le controversie relative all'applicazione, esecuzione ed interpretazione del presente Contratto sono soggette alla giurisdizione del Foro del luogo in cui il Cliente/Beneficiario risiede o ha eletto domicilio.

Art. 8. Diritto di recesso

Il Cliente/Beneficiario ha diritto di recedere dal presente Contratto, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di 14 (quattordici) giorni dall'acquisto del Servizio multiartigiano.

Il Cliente/Beneficiario potrà esercitare il diritto di cui sopra tramite richiesta scritta, a mezzo lettera raccomandata A.R. da inviare ad Europ Assistance Vai S.p.A. - Servizio Clienti - Piazza Trento n. 8 - 20135 Milano e/o Posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo e-mail EuropassistanceVaiSpA@pec.europassistance.it. La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine di 14 (quattordici) giorni tramite posta elettronica e fax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o PEC entro le 48 (quarantotto) ore successive; la raccomandata si intende spedita in tempo utile se consegnata all'ufficio postale accettante entro il termine di 14 (quattordici) giorni dall'acquisto del Servizio multiartigiano.

Il diritto di recesso è escluso per i contratti di servizi dopo la completa prestazione del servizio se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso del Cliente/Beneficiario e con l'accettazione della perdita del diritto di recesso a seguito della piena esecuzione del contratto da parte del professionista ai sensi dell'art. 59, comma 1, lettera a) del D. Lgs. 206/05.

Art. 9. Reclami

In caso di reclami il Contraente/Beneficiario potrà rivolgersi a Europ Assistance Vai S.p.a. – Ufficio Reclami con le seguenti modalità:

- via posta: Piazza Trento n. 8, 20135 Milano
- via e-mail: reclamimultiartigiano@europassistance.it



INFORMATIVA NELL'IPOTESI DI CONTRATTO A DISTANZA E NELL'IPOTESI DI CONTRATTO NEGOZIATO FUORI DEI LOCALI COMMERCIALI

Gentile Cliente/Beneficiario,

Il contratto proposto è definito ai sensi del D.Lgs. 206/05 **contratto a distanza**: "qualsiasi contratto concluso tra il professionista e il consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso" ovvero **contratto negoziato fuori dei locali commerciali**: "qualsiasi contratto tra il professionista e il consumatore: 1) concluso alla presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, in un luogo diverso dai locali del professionista; 2) per cui è stata fatta un'offerta da parte del consumatore, nelle stesse circostanze di cui al numero 1; 3) concluso nei locali del professionista o mediante qualsiasi mezzo di comunicazione a distanza immediatamente dopo che il consumatore è stato avvicinato personalmente e singolarmente in un luogo diverso dai locali del professionista, alla presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore; oppure 4) concluso durante un viaggio promozionale organizzato dal professionista e avente lo scopo o l'effetto di promuovere e vendere beni o servizi al consumatore".

Il contratto proposto è descritto nelle Condizioni Generali di Contratto Servizio Multiartigiano.

Ai sensi dell'art. 3 del D.lgs 206/05 (Codice del Consumo) La informiamo che:

Consumatore o utente: è la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, artigianale, o professionale eventualmente svolta.

Professionista è la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario.

Europ Assistance Vai S.p.A. è il "Professionista" ovvero una Società di Servizi avente sede legale in Italia, Via Crema n. 34, 20135 Milano che ha negoziato il Contratto.

Per i contratti conclusi a distanza o fuori dei locali commerciali è previsto il recesso entro **il termine di 14 giorni** dalla data di conclusione del contratto, con le modalità e nei termini di cui all'art. 8 delle Condizioni Generali di Contratto Servizio Multiartigiano.

Informativa sul trattamento dei dati per fini contrattuali e commerciali (ex art. 13 del D. Lgs. 196/2003 - Codice Privacy)

La informiamo che la nostra Società, Titolare del trattamento, intende acquisire o già detiene i Suoi dati personali, eventualmente anche sensibili o giudiziari ove indispensabili, al fine di prestare i servizi⁽¹⁾ richiesti o in Suo favore previsti (cd **fini contrattuali**), ivi compresi l'adempimento dei correlati obblighi normativi e la prevenzione di eventuali frodi. Senza i Suoi dati – alcuni dei quali richiesti in forza di un obbligo di legge - non potremo fornirLe, in tutto o in parte, i nostri servizi.

La informiamo inoltre che Lei può autorizzare la nostra Società a trattare i Suoi dati personali per le seguenti ulteriori finalità (**fini commerciali**):

- 1) invio di materiale pubblicitario, comunicazioni commerciali, compimento di ricerche di mercato, rilevazione della qualità dei nostri servizi, mediante tutte le tecniche di comunicazione (posta cartacea, e-mail, chiamate con o senza operatore, fax, sms, mms, app);
- 2) comunicazione dei Suoi dati personali comuni ad Europ Assistance Italia SpA che, in qualità di autonomo Titolare del trattamento, effettuerà il trattamento per le stesse finalità e con le medesime tecniche di comunicazione indicate al Punto 1);
- 3) analisi dei prodotti e servizi da Lei richiesti, anche attraverso elaborazioni elettroniche, con lo scopo di individuare le Sue reali esigenze/preferenze e migliorare la nostra offerta.

Il conferimento dei Suoi dati per le finalità indicate ai Punti 1), 2) e 3) è facoltativo e il loro mancato rilascio non incide sull'erogazione dei servizi richiesti.

I soli dati necessari per perseguire i fini suddetti, da Lei forniti od acquisiti da terzi, saranno trattati dalle nostre Società in Italia o all'estero con idonee modalità e procedure anche informatizzate, da nostri dipendenti, collaboratori ed altri soggetti anche esterni, designati Responsabili e/o Incaricati del trattamento, o comunque operanti quali Titolari autonomi, che svolgono per nostro conto compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa (2)

Nell'ambito del servizio prestato, i Suoi dati potranno essere inoltre comunicati, ove necessario, a soggetti privati e pubblici, connessi allo specifico rapporto contrattuale operanti in Italia o all'estero (3).

I Suoi dati non saranno diffusi.

Lei potrà conoscere quali sono i Suoi dati presso Europ Assistance Vai SpA e, ove ne ricorrano le condizioni, esercitare i diversi diritti relativi al loro utilizzo (rettifica, aggiornamento, cancellazione) nonché opporsi in tutto o in parte al loro uso a fini commerciali rivolgendosi al Responsabile ex art. 7: Ufficio Protezione Dati - Europ Assistance Vai SpA - Piazza Trento, 8 - 20135 Milano, UfficioProtezioneDati@europassistance.it

L'opposizione al trattamento per finalità commerciali potrà riguardare anche solo le modalità automatizzate (telefonate senza operatore, email, sms, mms e fax) mediante le quali il trattamento viene posto in essere. In tal modo potrà continuare a ricevere le comunicazioni commerciali tramite i mezzi tradizionali (telefonate con operatore e posta cartacea).

Sui siti delle nostre Società troverà l'elenco aggiornato dei Responsabili e delle categorie di soggetti a cui possono essere comunicati i dati nonché le politiche privacy delle Società Europ Assistance in Italia.

(1) Predisposizione e stipulazione di contratti di servizio, gestione dei pagamenti, liquidazione di sinistri o altre prestazioni, prevenzione e individuazione delle frodi e relative azioni legali, costituzione esercizio e difesa di diritti della Società, adempimento di specifici obblighi di legge o contrattuali, gestione e controllo interno, attività statistiche.

(2) Trattasi di soggetti intermediari, banche, SIM ed altri canali di acquisizione, legali e medici fiduciari, consulenti tecnici, periti, autofficine, centri di demolizione di autoveicoli, strutture sanitarie, società di liquidazione dei sinistri e dei contratti ed altri erogatori convenzionati di servizi), società del Gruppo Generali ed altre società che svolgono servizi di gestione dei contratti e delle prestazioni, servizi informatici, telematici, finanziari, amministrativi, di archiviazione, di gestione della corrispondenza, di revisione contabile e certificazione di bilancio, nonché società specializzate in ricerche di mercato e indagini sulla qualità dei servizi.

(3) Contraenti, soggetti determinati incaricati della fornitura di servizi strumentali o necessari all'esecuzione del contratto, quali - a titolo esemplificativo - soggetti incaricati della gestione degli archivi ed elaborazione dei dati, istituti di credito, nei cui confronti la comunicazione dei dati è funzionale per fornire i servizi sopra indicati e per tutelare i diritti della Società, organismi istituzionali ed enti pubblici a cui i dati devono essere comunicati per obbligo normativo.