

VIVICASA+

COSA SONO I DATI PERSONALI E COME VENGONO UTILIZZATI DA EUROP ASSISTANCE VAI SpA Informativa sul trattamento dei dati per finalità contrattuali (ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali)

I **Dati personali** sono le informazioni che riguardano una persona e che permettono di riconoscerla tra altre persone. Sono Dati personali ad esempio il nome e cognome, il numero di carta di identità o di passaporto, le informazioni relative allo stato di salute, come la malattia o l'infortunio, le informazioni relative a reati e condanne penali.

Esistono norme¹ che tutelano i Dati personali per proteggerli da utilizzi non corretti. Europ Assistance Vai, quale Titolare del Trattamento, rispetta queste norme e, anche per questo motivo, desidera informarla su cosa fa dei Suoi Dati personali.

Se quanto è descritto in questa Informativa non è sufficiente o desidera far valere un diritto previsto dalla normativa, può scrivere al **Responsabile della protezione dei dati** presso Europ Assistance Vai - Ufficio Protezione Dati - Via del Mulino, 4 - 20057 Assago (MI) Milano o via mail a UfficioProtezioneDati@europassistance.it

Perché Europ Assistance Vai utilizza i Suoi Dati personali e cosa succede se Lei non li fornisce

Europ Assistance Vai utilizza i Suoi Dati personali per le seguenti *finalità contrattuali*:

- svolgere l'attività che è prevista dal contratto; proporre e gestire il contratto, riscuotere le quote di adesione, fare attività di controllo e statistiche: i Suoi Dati comuni, che potrebbero essere anche relativi alla Sua posizione vengono trattati per adempimento contrattuale; in alcuni processi di erogazione di servizi vengono usati *processi decisionali automatizzati*²;
- prevenire e individuare le frodi, intraprendere azioni legali e comunicare alle Autorità possibili reati, recuperare i crediti, effettuare comunicazioni infragruppo, tutelare la sicurezza degli edifici e degli strumenti informatici, sviluppare soluzioni informatiche, processi e prodotti: i Suoi Dati vengono trattati per interesse legittimo della società e di terzi;
- svolgere l'attività che è prevista dalla legge, come ad esempio la conservazione dei documenti contrattuali; rispondere alle richieste delle autorità, come ad esempio dei Carabinieri: i Suoi Dati vengono trattati per adempimento di legge o regolamentari.

Se Lei non fornisce i Suoi Dati personali Europ Assistance Vai non potrà svolgere l'attività per le *finalità contrattuali* e quindi non potrà neppure fornire il servizio pattuito.

Come Europ Assistance Vai utilizza i Suoi Dati personali e a chi li comunica

Europ Assistance Vai, attraverso suoi dipendenti, collaboratori ed anche soggetti/società esterni,³ utilizza i Dati personali che ha ottenuto da Lei o da altre persone (come ad esempio da Vivigas da un suo parente o dal medico che l'ha curata, da un compagno di viaggio o da un fornitore) sia su carta sia con il computer o app.

Per le *finalità contrattuali* Europ Assistance Vai potrà comunicare i Suoi Dati personali, se necessario, a soggetti privati e pubblici ed altri soggetti che sono coinvolti nella gestione dei rapporti con Lei in essere o svolgono compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa⁴.

Europ Assistance Vai, in base alla attività che deve svolgere, potrà usare i Suoi Dati personali in Italia e all'estero e comunicarli anche a soggetti con sede in Stati che si trovano al di fuori dell'Unione Europea e che potrebbero non garantire un livello di protezione adeguato secondo la Commissione Europea. In questi casi, il trasferimento dei Suoi Dati personali verso soggetti al di fuori dell'Unione Europea avverrà con le opportune ed adeguate

¹ Il Regolamento Europeo sul Trattamento dei Dati personali UE 2016/679 (di seguito Regolamento Privacy) e la normativa italiana primaria e secondaria

² Per processo decisionale automatizzato si intende quel processo di gestione che non prevede l'intervento di un operatore: tale processo ha tempi di gestione più brevi. Se vuole richiedere l'intervento di un operatore in relazione all'erogazione di alcuni servizi può chiamare la Centrale Operativa ai contatti presenti sul sito www.europassistance.it e sul Contratto.

³ Questi soggetti, ai sensi del Regolamento Privacy, vengono designati Responsabili e/o persone autorizzate al trattamento, o operano quali Titolari autonomi o Contitolari, e svolgono compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa. Sono ad esempio: agenti, banche, SIM ed altri canali di acquisizione; legali e medici fiduciari, consulenti tecnici, soccorsi stradali, periti, autofficine, centri di demolizione di autoveicoli, strutture sanitarie, società di liquidazione dei sinistri 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.

⁴ Vivigas, altre filiali di Europ Assistance, Società del Gruppo Generali e altri soggetti quali ad esempio avvocati, medici, consulenti e altri professionisti; fornitori come carrozzerie, soccorritori, demolitori, strutture sanitarie, società che gestiscono i sinistri, altre società che forniscono servizi informatici, telematici, finanziari, amministrativi, di archiviazione, di mailing, di profilazione e che rilevano il grado di soddisfazione dei clienti. Le informative sul trattamento dei dati dei soggetti privati e pubblici che svolgono compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa che agiscono quali Titolari del Trattamento si trovano presso gli stessi (es presso i fornitori) e/o su www.europassistance.it.

garanzie in base alla legge applicabile. Lei ha il diritto di ottenere le informazioni e, se opportuno, una copia delle garanzie adottate per trasferire i Suoi Dati personali fuori dalla Unione Europea contattando l'Ufficio Protezione Dati. Europ Assistance Vai non renderà accessibili al pubblico i Suoi Dati personali.

Per quanto tempo Europ Assistance Vai conserva i suoi Dati personali

Europ Assistance Vai conserva i Suoi Dati personali per tutto il tempo necessario alla gestione delle finalità sopra indicate secondo quanto previsto dalla normativa o, se mancante, in base ai tempi che di seguito vengono riportati.

- I Dati personali contenuti nei contratti, fascicoli di sinistro e contenzioso, vengono conservati per 10 anni dalla ultima registrazione ai sensi delle disposizioni del Codice Civile.
- I Dati personali comuni raccolti in qualsiasi occasione (ad esempio stipula di un contratto, richiesta di un preventivo..) accompagnati da consenso/rifiuto del consenso per le promozioni commerciali e la profilazione vengono conservati senza scadenza, così come le evidenze delle relative modifiche da Lei apportate nel corso del tempo al consenso/rifiuto. Rimane fermo il suo diritto ad opporsi in ogni momento a tali trattamenti e a richiedere la cancellazione dei suoi dati laddove non sussistano condizioni contrattuali o normative che prevedano la necessaria conservazione.
- I Dati personali raccolti a seguito dell'esercizio dei diritti degli interessati vengono conservati per 10 anni dall'ultima registrazione ai sensi delle disposizioni del Codice Civile.
- I Dati personali di soggetti che hanno frodato o tentato di frodare vengono conservati anche oltre il termine di 10 anni.

In generale, per tutto quanto non espressamente specificato, si applica il termine di conservazione decennale previsto dall'articolo 2220 del Codice Civile o altro specifico termine previsto dalla normativa in vigore.

Quali sono i Suoi diritti a tutela dei Suoi Dati personali

In relazione al trattamento dei Suoi Dati personali Lei ha i seguenti diritti: accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, portabilità, revoca, opposizione che potrà far valere con le modalità riportate nel successivo paragrafo "Come può fare per far valere i suoi diritti a tutela dei suoi dati personali".

Lei ha il diritto di presentare un reclamo al Garante per la Protezione dei dati personali e può trovare maggiori informazioni sul sito www.garanteprivacy.it.

Come può fare per far valere i Suoi diritti a tutela dei Suoi dati personali

- Per conoscere quali sono i Suoi Dati personali utilizzati da Europ Assistance Vai (diritto di accesso);
- per chiedere di rettificare (aggiornare, modificare) o, se possibile, cancellare, limitare ed esercitare il diritto di portabilità sui Suoi Dati personali trattati presso Europ Assistance Vai;
- per opporsi al trattamento dei Suoi Dati personali basato sull'interesse legittimo del titolare o di un terzo salvo che il titolare o il terzo dimostri la prevalenza di detti interessi legittimi rispetto ai Suoi oppure tale trattamento sia necessario per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; per opporsi al trattamento dei Suoi Dati personali per finalità di marketing diretto;
- se il trattamento che ha posto in essere il Titolare si basa sul suo consenso, per revocare il consenso prestato, fermo restando che la revoca del consenso precedentemente prestato non toglie liceità al trattamento effettuato prima della revoca, in qualsiasi momento può scrivere a:

Ufficio Protezione Dati - Europ Assistance Vai SpA - Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI),
anche via mail: UfficioProtezioneDati@europassistance.it

Modifiche e aggiornamenti dell'Informativa

Anche in considerazione di futuri cambiamenti che potranno intervenire sulla normativa privacy applicabile, Europ Assistance Vai potrà integrare e/o aggiornare, in tutto o in parte, la presente Informativa. Resta inteso che qualsiasi modifica, integrazione o aggiornamento sarà comunicato in conformità alla normativa vigente anche a mezzo di pubblicazione sul sito internet www.europassistance.it dove potrà anche trovare maggiori informazioni sulle politiche in materia di protezione dei dati personali adottate da Europ Assistance Vai

I. DEFINIZIONI

Centrale Operativa: la struttura di Europ Assistance Vai S.p.A. – Via del Mulino n. 4 – 20057 Assago (MI), costituita da tecnici ed operatori, in funzione 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno, che in virtù di specifico contratto sottoscritto con VIVIGAS S.p.A. – Società a Socio Unico provvede, per incarico di quest'ultima, al contatto telefonico con il Cliente ed organizza ed eroga i servizi oggetto del presente contratto.

Cliente: la persona fisica titolare di un contratto per la fornitura di Energia Vivigas che sottoscrive il servizio di accesso al network VIVICASA+

Europ Assistance Vai S.p.A. (di seguito per brevità, VAI): Società con sede in Assago, Via del Mulino n. 4 – REA 1515559 - Partita IVA 01333550323, Codice Fiscale e Reg. Imprese Milano 11989340150. Società appartenente al Gruppo Generali, iscritto all'Albo dei Gruppi assicurativi – Società unipersonale, soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

Materiali di ricambio: parti/componenti strettamente necessarie ad interventi di riparazione. Non comprendono beni, parti o componenti oggetto di interventi, di installazione o sostituzione a nuovo.

II. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Il servizio di accesso al network "VIVIcasa+" comprende:

- 1) l'accesso al network casa di Europ Assistance Vai S.p.A. a tariffe agevolate per clienti di Vivigas;
- 2) N° tre servizi erogati senza oneri a carico del cliente da Europ Assistance Vai ai clienti di Vivigas, in base al pacchetto sottoscritto dal cliente stesso, secondo le modalità descritte negli schemi sotto riportati;
- 3) una Polizza di assistenza agli apparecchi digitali con Europ Assistance Italia S.p.A. inclusa nell'offerta di accesso al network "VIVIGAS+" senza oneri a carico del cliente.

Si precisa che la possibilità per il cliente di aderire al servizio di accesso al Network "VIVIGAS+" che prevede, inclusa nell'offerta, una Polizza di assistenza agli apparecchi digitali con Europ Assistance Italia S.p.A. , senza oneri a carico del cliente è subordinata alla presenza di una fornitura luce/gas attiva con Vivigas.

VIVIcasa+ LUCE

Durata del servizio	Artigiani previsti	Cosa prevede il servizio	Cosa NON prevede il servizio
12 mesi. I Servizi possono essere richiesti dal cliente a partire dal 20° giorno successivo alla data di attivazione del servizio.	Elettricista (N. 3 interventi annui) fino ad un importo massimo di Euro 400,00 (I.V.A. inclusa) per intervento comprendente uscita e manodopera e materiale necessario all'intervento	<ul style="list-style-type: none"> - sostituzione di meccanismi elettrici quali interruttori, prese, quadri elettrici (linee montanti di derivazione sono parte integrante dell'impianto elettrico) - interventi per ripristino corrente elettrica dovuti a black out parziale o totale - predisposizione prese per allaccio elettrodomestici alla rete elettrica - installazione e sostituzione di termostati - installazione di apparecchiature tecnologiche come televisori, console ecc. - installazione e sostituzione di aspiratori del bagno o della cucina - installazione e sostituzione di lampade, illuminazione da parete, punti luce 	<ul style="list-style-type: none"> - predisposizione prese per allaccio elettrodomestici ad incasso - spese per opere di muratura

Costo: Euro 59,88 all'anno + I.V.A., pari a Euro 4,99 mensili + I.V.A.

VIVIcasa+ GAS

Durata del servizio	Artigiani previsti	Cosa prevede il servizio	Cosa NON prevede il servizio
12 mesi. I Servizi possono essere richiesti dal cliente a partire dal 20° giorno successivo alla data di attivazione del servizio.	Idraulico (N. 3 interventi annui) fino ad un importo massimo di Euro 400,00 (I.V.A. inclusa) per intervento comprendente uscita e manodopera e materiale necessario all'intervento	<ul style="list-style-type: none"> - sostituzione o connessione di elementi idraulici come rubinetti, tubi, filtri miscelatori e sanitari - sostituzione o connessione dei radiatori appartenenti al sistema di riscaldamento (termosifoni e scaldasalviette) - predisposizione o sostituzione raccordi idraulici per allaccio lavatrice e lavastoviglie - perdite o intasamento dell'impianto idraulico - sostituzione o riparazione dello sciacquone - installazione o sostituzione box doccia 	<ul style="list-style-type: none"> -spurghi - spese per opere di muratura - predisposizione o sostituzione raccordi idraulici per allaccio lavatrice e lavastoviglie ad incasso

Costo: Euro 59,88 all'anno + I.V.A., pari a Euro 4,99 mensili + I.V.A.

VIVicasa+ SUPER

Durata del servizio	Specifiche del servizio	Artigiani previsti	Cosa prevede il servizio	Cosa NON prevede il servizio
12 mesi. I Servizi possono essere richiesti dal cliente a partire dal 20° giorno successivo alla data di attivazione del prodotto.	N. 3 interventi annui a scelta del cliente sull'intera gamma degli artigiani previsti fino ad un importo massimo di Euro 400,00 (I.V.A. inclusa) per intervento comprendenti uscita e manodopera e materiale necessario all'intervento.	Elettricista	<ul style="list-style-type: none"> - sostituzione di meccanismi elettrici quali interruttori, prese, quadri elettrici (linee montanti di derivazione sono parte integrante dell'impianto elettrico) - interventi per ripristino corrente elettrica dovuti a black out parziale o totale - predisposizione prese per allaccio elettrodomestici alla rete elettrica - installazione e sostituzione di termostati - installazione di apparecchiature tecnologiche come televisori, console ecc. - installazione e sostituzione di aspiratori del bagno o della cucina - installazione e sostituzione di lampade, illuminazione da parete, punti luce 	<ul style="list-style-type: none"> - predisposizione prese per allaccio elettrodomestici ad incasso - spese per opere di muratura
		Idrraulico	<ul style="list-style-type: none"> - sostituzione o connessione di elementi idraulici come rubinetti, tubi, filtri miscelatori e sanitari - sostituzione o connessione dei radiatori appartenenti al sistema di riscaldamento (termosifoni e scaldasalviette) - predisposizione o sostituzione raccordi idraulici per allaccio lavatrice e lavastoviglie - perdite o intasamento dell'impianto idraulico - sostituzione o riparazione dello sciacquone - installazione o sostituzione box doccia 	<ul style="list-style-type: none"> -spurghi - spese per opere di muratura - predisposizione o sostituzione raccordi idraulici per allaccio lavatrice e lavastoviglie ad incasso
		Fabbro	<ul style="list-style-type: none"> - interventi per permettere l'accesso all'abitazione attraverso la porta d'ingresso principale per smarrimento o rottura delle chiavi o guasto della serratura - sostituzione della serratura - sostituzione maniglia - sostituzione spioncino/ spioncino digitale 	<ul style="list-style-type: none"> - spese per opere di muratura
		Vetraio	-Sostituzione dei vetri di portefinestre o finestre	<ul style="list-style-type: none"> - spese per opere di muratura
		Termoidraulico	<ul style="list-style-type: none"> - Installazione e/o allaccio di elettrodomestici (lavatrice, lavastoviglie, piano cottura, asciugatrice) - Interventi su caldaie a norma e in regola con le manutenzioni per: blocco perdite d'acqua visibili rumori anomali, vibrazioni, o odore di gas - guasti fortuiti che provochino fughe di gas interne all'abitazione previo attivazione del proprio gestore 	<ul style="list-style-type: none"> - Installazione e/o allaccio di elettrodomestici ad incasso - spese per opere di muratura
		Tapparellista	<ul style="list-style-type: none"> - Interventi per danneggiamento, rottura o malfunzionamento di avvolgibile interno all'abitazione - riparazione o sostituzione di avvolgibile 	<ul style="list-style-type: none"> - spese per opere di muratura
		Tecnico riparatore di elettrodomestici	Interventi di riparazione per guasto ad elettrodomestici non più coperti da garanzia come: lavatrice lavastoviglie forno frigorifero congelatore asciugatrice	

Costo: Euro 119,88 all'anno + I.V.A., pari a Euro 9,99 mensili + I.V.A.

LEGGE REGOLATRICE DEL CONTRATTO E FORO COMPETENTE

Le presenti condizioni di servizio sono regolate 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 delle stesse sono soggette alla giurisdizione del Foro del luogo in cui il Cliente risiede o ha eletto domicilio.

III. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il Cliente si impegna a portare a conoscenza di tutti quei soggetti, i cui dati personali potranno essere trattati da Europ Assistance Vai in adempimento a quanto previsto nel contratto, del contenuto dell'Informativa sul trattamento dei dati inclusa nelle presenti condizioni di Servizio.

IV. SANZIONI INTERNAZIONALI

Le "Sanzioni Internazionali" indicano l'insieme delle disposizioni nazionali e internazionali che regolano gli embarghi, gli individui e le entità sanzionate, il finanziamento del terrorismo e le restrizioni commerciali adottate da: i) Nazioni Unite; (ii) Unione Europea; (iii) Stati Uniti d'America, principalmente attraverso l'Office of Foreign Assets Control del Dipartimento del Tesoro degli Stati Uniti; (iv) Regno Unito e (v) giurisdizioni nazionali che disciplinano il presente contratto.

Europ Assistance Vai S.p.A. non è tenuta a fornire i servizi descritti nel contratto se questo la espone a qualsiasi sanzione, divieto o restrizione ai sensi delle risoluzioni delle Nazioni Unite o delle sanzioni commerciali o economiche, leggi o regolamenti dell'Unione Europea, degli Stati Uniti d'America, del Regno Unito o di giurisdizioni nazionali applicabili che disciplinano il presente contratto.

Questa clausola prevarrà su qualsiasi clausola contraria eventualmente contenuta in questo contratto.

Per ulteriori dettagli puoi visitare:

<https://www.europassistance.it/contenuti-utili/international-regulatory-information-links>

Il contratto non è operante nei seguenti Paesi: **Siria, Corea del Nord, Iran, Venezuela, Bielorussia, Russia, Birmania (Myanmar), Afghanistan** e nelle seguenti Regioni: **Crimea, Donetsk, Lugansk, Zaporizhzhia, Kherson.**

Attenzione!

Se il cliente è una "United States Person" ed è a Cuba, per poter avere i servizi previsti dal contratto deve dimostrare a Europ Assistance Vai S.p.A. di essere a Cuba rispettando le leggi USA.

Senza l'autorizzazione al soggiorno del cliente a Cuba Europ Assistance Vai S.p.A. non può fornire i servizi

MODALITA' PER LA RICHIESTA DEI SERVIZI

Le modalità di richiesta dei servizi sono le seguenti:

- accesso digitale al link <https://msite-digitalhome.europassistance.it/vivienergia>
- via telefono al n. 800.30.16.16 oppure al n. 02/58.24.00.61
- inquadrando il QR code

