

## INFORMATIVA PER CONTRATTI STIPULATI A DISTANZA

### 1. DEFINIZIONI

- **Distributore/Intermediario:** Vitanuova S.p.A. ('Vitanuova').
- **Cliente/Contraente:** il soggetto che conclude il contratto;
- **Assicurato:** il soggetto il cui rischio è coperto.
- **Piattaforma/Sito:** gli strumenti digitali messi a disposizione da Vitanuova per la promozione ed il collocamento a distanza di contratti di assicurazione.
- **Compagnia:** l'impresa di assicurazione emittente la polizza.
- **Supporto durevole:** qualunque strumento che consenta al Cliente di memorizzare informazioni a lui dirette in modo da poterle consultare in futuro per un periodo adeguato e che ne consenta la riproduzione inalterata.
- **OTP/Firma elettronica OTP:** il processo di sottoscrizione che prevede l'invio e l'utilizzo di una One-Time Password ai recapiti indicati dal cliente, come descritto al §5.

### 2. PREMESSE E CONTESTO (art. 120-quater Codice delle Assicurazioni Private; Reg. IVASS n. 40/2018, artt. 73 e 75; art. 121 CAP; D.Lgs. 206/2005 – Codice del Consumo, artt. 67-quater ss.)

Il presente documento contiene informazioni aggiuntive rispetto a quelle contenute nelle Condizioni di assicurazione, nel MUP – Modulo Unico Precontrattuale, nel DIP e nell'eventuale DIP aggiuntivo, in particolare le informazioni relative alle modalità operative per la promozione e il collocamento di contratti di assicurazione mediante tecniche di comunicazione a distanza (ai sensi del Reg. IVASS n.40/2018).

Per "tecnica di comunicazione a distanza" deve intendersi qualunque tecnica di contatto con la clientela che, senza la presenza fisica e simultanea del Distributore e del Contraente, possa essere impiegata per il collocamento a distanza di contratti assicurativi e riassicurativi.

Il contratto sarà stipulato tra il Contraente e la Compagnia Assicurativa tramite Vitanuova S.P.A. ("Vitanuova"), in veste di Distributore e dunque intermediario autorizzato nell'ambito di un sistema di vendita a distanza che, per tale contratto, impiega:

- la tecnica di comunicazione del sito web
- la tecnica di comunicazione dell'app mobile
- operatori iscritti alla sez. E del RUI in qualità di addetti di Vitanuova (che operano all'interno o all'esterno dei locali) che possono interloquire con gli utenti (assicurandi) tramite contatto telefonico
- intermediari assicurativi iscritti al RUI che collaborano con Vitanuova e che possono interloquire con gli utenti (assicurandi) tramite contatto telefonico

Le diverse fasi e modalità da seguire per la conclusione del contratto tramite internet sono illustrate nel sito internet del Distributore.

In taluni casi, è possibile che il cliente o l'intermediario assicurativo che collabora con Vitanuova decidano, previo appuntamento, di incontrarsi *de visu* presso uffici dislocati sul territorio nazionale italiano. Qualora il contratto sia concluso in tale modalità, la fattispecie esula dall'ambito di applicazione del presente documento e non costituisce "collocamento a distanza".

Per il collocamento e la promozione di contratti assicurativi Vitanuova non si avvale di call center esterni (intendendosi come tali strutture gestite da società esterne in modalità di outsourcing) né di strutture ubicate al di fuori dell'Italia; pertanto le previsioni dell'art. 76 Reg. 40/2018 si applicano **solo** laddove in futuro venissero utilizzati.

Ai sensi dell'art. 73 del Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018 (il "Regolamento 40"), il Contraente, prima della conclusione del contratto di assicurazione, può scegliere di ricevere e di trasmettere la documentazione precontrattuale e contrattuale secondo quanto previsto dall'articolo 120-quater del Decreto legislativo 7 settembre 2009 n. 209 (il "Codice delle Assicurazioni Private"):

- a) su supporto cartaceo;
- b) su supporto durevole non cartaceo;
- c) tramite un sito Internet solo laddove il contraente abbia regolarmente accesso ad Internet, ossia nel caso in cui fornisca un indirizzo di posta elettronica a lui riferibile ai fini della distribuzione del prodotto.

Nei casi b) e c) il Contraente potrà richiedere, senza che ciò comporti alcun onere a suo carico, la ricezione della documentazione su supporto cartaceo e potrà modificare la tecnica di comunicazione prescelta in ogni momento.

Per "supporto durevole" deve intendersi qualsiasi strumento che permetta al Contraente di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette, in modo che siano accessibili per la futura consultazione durante un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate e consenta la riproduzione inalterata delle informazioni memorizzate.

Ai sensi dell'art. 75 del Regolamento 40, nel caso di stipulazione di contratti di assicurazione obbligatoria della responsabilità civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore, la trasmissione del certificato di assicurazione avviene su supporto cartaceo tramite posta o, ove il Contraente abbia manifestato il consenso a ricevere la documentazione su supporto durevole, anche tramite posta elettronica.

Il contratto è altresì assoggettato agli **articoli 67-quater** e seguenti del D. Lgs 6 settembre 2005 n. 206 (il "**Codice del Consumo**"), secondo quanto previsto dall'art. 121 - comma 1 lettera f) - del Codice delle Assicurazioni Private.

### **3. MODALITÀ OPERATIVE VENDITA A DISTANZA** (Reg. IVASS n. 40/2018, artt. 73 e 75; art. 118 CAP art. 120-quater CAP; art. 121 CAP; D.Lgs. 206/2005, artt. 67-quater ss.)

#### **3.1 Canali e ambito**

La promozione e il collocamento dei contratti di assicurazione a distanza sono svolti da Vitanuova S.p.A., in veste di Distributore, mediante l'utilizzo del sito web o dell'app e con l'intervento di operatori iscritti alla sezione E del RUI, che possono interloquire con il cliente tramite i contatti forniti dal cliente stesso. Per l'attività di vendita a distanza, Vitanuova non si avvale di call center esterni né di strutture ubicate al di fuori dell'Italia. Qualora il cliente e l'intermediario concordino un incontro di persona presso uffici dislocati sul territorio, la conclusione del contratto esula dall'ambito della vendita a distanza.

#### **3.2 Consultazione del portale e simulazione di quotazione non vincolante**

Il portale è suddiviso per categorie e pagine informative sui prodotti; tali testi non costituiscono documentazione contrattuale. Tramite specifici motori di calcolo è possibile ottenere una stima economica dinamica sulla base delle esigenze assicurative selezionate dal cliente (simulazione di quotazione non vincolante). Le indicazioni di premio in questa fase hanno valore meramente orientativo, non costituiscono preventivo vincolante e possono variare in funzione delle politiche tariffarie delle Compagnie e delle ulteriori informazioni raccolte in sede di profilazione del rischio.

#### **3.3 Contatto e analisi delle esigenze**

Segue la fase di contatto da parte di un collaboratore Vitanuova e di analisi delle esigenze e dei bisogni del cliente, anche mediante compilazione di specifici questionari; resta ferma la possibilità per le Compagnie di richiedere ulteriori questionari pre-assuntivi in aggiunta alle informazioni raccolte.

In qualsiasi momento il cliente potrà avvalersi dell'assistenza del collaboratore Vitanuova di cui gli sono stati forniti i recapiti via e-mail.

### 3.4 Invio del preventivo e della documentazione

All'esito dell'analisi, Vitanuova trasmette al cliente il preventivo dettagliato della Compagnia e la documentazione precontrattuale e contrattuale del prodotto individuato, unitamente alle istruzioni per procedere con la procedura di emissione. Il contratto si intende concluso al momento dell'accettazione della Compagnia.

### 3.5 Sottoscrizione

La sottoscrizione avviene in modalità telematica mediante firma elettronica basata su OTP (One-Time Password), secondo il processo descritto al par. 5. Eventuali eccezioni alla sottoscrizione digitale potranno essere ammesse solo nei casi e secondo le procedure espressamente previste dalla singola Compagnia o da disposizioni di legge, in ogni caso nel rispetto della normativa IVASS vigente.

### 3.6 Versamento e pagamento del premio

Il Versamento che il Contraente sarà tenuto a corrispondere sarà comprensivo degli importi dovuti per l'intermediazione, la ricerca, la proposta del prodotto più adeguato alle esigenze del cliente, del costo della polizza nonché le spese di gestione di eventuali Sinistri. L'Intermediario, in quanto regolarmente iscritto al registro unico degli intermediari di assicurazione e regolamentato da IVASS, ottiene una provvigione da parte delle compagnie assicurative e intermediari partner per la distribuzione dei contratti delle Coperture Assicurative. Il corrispettivo complessivo (Versamento) è determinato da una combinazione tra un onorario a carico del cliente e/o una provvigione inclusa nel Premio o Prezzo del servizio, sia in fase di sottoscrizione di un nuovo contratto (acquisto), sia in fase di rinnovo di un contratto in essere (incasso). Se previsto, l'onorario verrà comunque esattamente determinato nel suo ammontare e comunicato al cliente con l'invio del preventivo definitivo, e comunque secondo quanto previsto nell'informativa precontrattuale. Per l'eventuale onorario verrà emessa regolare fattura o ricevuta al cliente esente da IVA ai sensi dell'art. 10 del DPR 633/72 e successive modificazioni.

Il pagamento avviene mediante i provider di servizi di pagamento utilizzati dall'Intermediario e dalla Piattaforma, in condizioni di sicurezza; si raccomanda di non indicare i dati dello strumento di pagamento nelle comunicazioni inviate al Distributore.

La copertura assicurativa decorre esclusivamente secondo le modalità e le tempistiche indicate in Polizza.

L'efficacia liberatoria del pagamento del premio è disciplinata dall'art. 118 del Codice delle Assicurazioni Private e da quanto indicato nell'Informativa precontrattuale/MUP in ordine all'eventuale autorizzazione all'incasso conferita all'Intermediario.

Il pagamento del premio di polizza e delle successive quietanze eseguito in buona fede a Vitanuova, relativamente alle Compagnie che non hanno dato il proprio consenso a quanto previsto dagli art.118 del codice delle assicurazioni, NON ha effetto liberatorio nei confronti del contraente e conseguentemente NON impegna dette Imprese o, in caso di co-assicurazione, tutte le imprese co-assicuratrici a garantire la copertura assicurativa oggetto del contratto. Pertanto, è assolutamente necessario che, subito dopo avere effettuato il pagamento del premio, il Cliente ne invii copia tramite e-mail all'indirizzo [clienti@vitanuova.it](mailto:clienti@vitanuova.it) in modo da permetterci di regolarizzare la Sua posizione con la Compagnia che emette il Contratto.

L'emissione del contratto assicurativo – e la sua conseguente copertura – potrà avvenire solo laddove si verifichino tutte queste condizioni:

- il cliente (Assicurando) abbia fornito a Vitanuova tutte le informazioni necessarie e richieste dalla Compagnia per l'emissione del contratto (a titolo esemplificativo: dati anagrafici completi, compilazione di moduli di adesione, informazioni su situazioni di coperture simili pregresse o di sinistri già avvenuti ecc.)
- la Compagnia assicurativa ha dato il benestare all'emissione del contratto in funzione delle informazioni fornite al punto precedente ritenendole sufficienti

- il cliente (Assicurando) ha effettuato il pagamento secondo i termini di seguito riportati (e la copertura avverrà entro le ore 24.00 del giorno successivo all'avvenuta contabilizzazione del pagamento)

Le richieste e i pagamenti vengono considerati se avvenuti dal lunedì al giovedì in orario lavorativo (9.00-17.00) e se avvenuti il venerdì dovranno arrivare entro le ore 15.00, dopo tale orario il pagamento si considererà avvenuto il lunedì (o il primo giorno lavorativo successivo). Ciò purché ne sia stata data informazione a Vitanuova tramite e-mail ([clienti@vitanuova.it](mailto:clienti@vitanuova.it)), con l'invio di copia del documento che attesta il pagamento o comunque in modo che Vitanuova abbia avuto modo di verificare detto avvenuto pagamento tramite altri mezzi (es. home-banking).

Richieste e pagamenti inviati il sabato e la domenica verranno considerate come arrivate il lunedì successivo. I pagamenti dei quali Vitanuova non abbia avuto la possibilità di verifica, verranno considerati come pervenuti il giorno successivo tale verifica. Tale modalità è resa obbligatoria in quanto, a sua volta, Vitanuova deve comunicare la messa a copertura alle varie Compagnie di assicurazione. In caso di pagamenti di quietanze relative a scadenze di polizze con tacito rinnovo, la copertura avverrà dalle ore 24.00 del giorno successivo all'avvenuta contabilizzazione del pagamento secondo le tempistiche suindicate.

Se il premio per il rinnovo non viene pagato entro il termine, l'assicurazione (per le polizze con tacito rinnovo) viene sospesa dalle ore 24.00 del quindicesimo giorno successivo alla scadenza annuale e riprende vigore dalle ore 24.00 del giorno del pagamento. Mentre, per le polizze senza tacito rinnovo, le garanzie cessano alla scadenza contrattuale della polizza.

Il Contraente è informato che la Compagnia di Assicurazione - in mancanza di disdetta inviata nei termini di Polizza – ove previsto dalla polizza e nei limiti di legge, può continuare ad esigere il Premio di rinnovo, ove previsto dalle condizioni di Polizza. Quanto sopra non preclude la discrezionalità dell'Intermediario (eventualmente in accordo con le Compagnie Assicuratrici) nel rinnovare o meno il contratto di Polizza laddove l'Utente dovesse manifestare dei comportamenti anomali o che facciano presagire un uso improprio della Copertura o contrario al Codice Etico del Gestore della Piattaforma.

### **3.7 Emissione della Polizza**

La Compagnia provvede all'emissione della polizza secondo i propri tempi tecnici. Il Distributore trasmette al Contraente la polizza entro cinque giorni dalla conclusione del contratto, salvo che il documento sia formato come documento informatico reso disponibile su supporto durevole (es. area personale o e-mail con allegato).

La copertura decorre dalla data indicata in polizza e alle ulteriori condizioni ivi previste.

Se, successivamente all'emissione della Copertura Assicurativa, il cliente chiede di apportare delle modifiche alla polizza emessa, dallo stesso selezionata e assunta dalla Compagnia di Assicurazione, quest'ultima non è vincolata ad accettarle. Nel caso di accettazione e di emissione di nuova Copertura Assicurativa in sostituzione di quella precedentemente emessa sulla scorta della quotazione originaria, i termini di decorrenza della stessa dipendono esclusivamente dall'accordo raggiunto tra la Compagnia e Il cliente Contraente; in particolare, non compete all'Intermediario alcuna decisione e né tantomeno può essere imputata a quest'ultimo responsabilità alcuna in merito all'effettiva Copertura Assicurativa anche per gli eventi verificatisi tra la revoca o comunque la sostituzione dell'originaria Polizza e l'emissione di quella nuova.

Resta inteso che, né il cliente, né la Compagnia di Assicurazione sono vincolati in alcun modo alla sottoscrizione dell'offerta generata dal portale web, il contratto tra cliente e Compagnia si intenderà concluso al momento dell'accettazione della Compagnia.

### **3.8 Messa a disposizione dei documenti**

La documentazione precontrattuale e contrattuale è resa disponibile, prima della conclusione, su supporto cartaceo, o su supporto durevole non cartaceo (ad esempio PDF inviato via e-mail o reso disponibile nell'area personale), ovvero tramite sito Internet laddove il cliente disponga di regolare accesso alla rete; il cliente può in ogni momento richiedere gratuitamente la documentazione su

supporto cartaceo e modificare la tecnica di comunicazione prescelta.

I documenti restano accessibili in area personale per un periodo congruo alla durata del rapporto, in formato scaricabile.

Per i contratti di assicurazione obbligatoria della responsabilità civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore, la documentazione di circolazione è messa a disposizione secondo la normativa pro tempore vigente (dematerializzazione e canali digitali ove consentiti) e secondo le prassi della Compagnia, su supporto cartaceo tramite posta o su supporto durevole (ove sia stato prestato il consenso al supporto durevole, anche per posta elettronica).

#### **4. LINGUA UTILIZZATA** (*art. 67-septies, lettera g) Codice del Consumo; art. 120-quater CAP*)

La documentazione precontrattuale e il contratto sono redatti in lingua italiana e tutte le comunicazioni in corso di contratto avverranno in tale lingua. Restano salve le disposizioni vigenti in materia di bilinguismo nelle Regioni a Statuto Speciale.

#### **5. PROCESSO DI SOTTOSCRIZIONE E UTILIZZO DELLA FIRMA ELETTRONICA BASATA SU OTP (ONE-TIME PASSWORD)** (*Reg. (UE) n. 910/2014 – eIDAS, artt. 3 e 25; D.Lgs. 82/2005 – CAD, artt. 1, 20, e 21*)

La sottoscrizione della documentazione relativa al contratto può avvenire con una delle seguenti modalità:

- Cartacea: la documentazione viene firmata manualmente dal cliente su supporto fisico.
- Telematica: mediante firma elettronica basata su OTP.

Per consentire la sottoscrizione della documentazione relativa ai contratti per i quali l'Assicurando sceglie la ricezione in formato digitale, Vitanuova S.p.A. si avvale di un sistema di firma elettronica basato su OTP (One-Time Password), in conformità con la normativa vigente.

La firma OTP è una forma di firma elettronica, come definita dall'art. 3 del Regolamento (UE) n. 910/2014 (eIDAS), e viene utilizzata per garantire la riconducibilità tecnica dell'operazione al firmatario e la manifestazione inequivocabile della sua volontà di sottoscrivere un documento.

La firma tramite OTP prevede i seguenti passaggi:

- Il cliente riceve un codice temporaneo (OTP) tramite SMS o email, inviato al recapito precedentemente fornito.
- Il codice è univoco, personale e temporaneo (scade dopo un breve lasso di tempo o dopo un solo utilizzo).
- Inserendo correttamente il codice OTP nella piattaforma, il cliente autorizza la firma del documento in modo consapevole e volontario.

La firma OTP garantisce:

- L'integrità del contenuto del documento firmato,
- La riconducibilità tecnica dell'operazione al recapito indicato dal cliente,
- La tracciabilità dell'operazione.

La firma elettronica con OTP produce effetti giuridici e probatori ai sensi della normativa vigente. L'efficacia probatoria è valutata in relazione alle caratteristiche tecniche del processo adottato e alle evidenze raccolte (audit trail, integrità, riconducibilità).

Il cliente si impegna a:

- Fornire recapiti personali (intestati al cliente), corretti e aggiornati per la ricezione dell'OTP;
- Conservare con cura il proprio dispositivo (telefono/email);
- Non comunicare o condividere l'OTP con terzi;
- Verificare con attenzione i dati contenuti nel documento prima di procedere alla firma.



L'utilizzo dell'OTP da parte del cliente costituisce idoneo mezzo di prova del consenso espresso e dell'avvenuta sottoscrizione, fermo quanto previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale e dal Regolamento (UE) n. 910/2014 (eIDAS).

I dati generati nel corso del processo di firma (es. recapito utilizzato, indirizzo IP, timestamp, OTP, ID del documento, tipo di dispositivo) sono tracciati e conservati da Vitanuova S.p.A. e/o dalla Compagnia emittente il contratto di polizza, in funzione del soggetto che gestisce il sistema di firma, per finalità legate alla gestione contrattuale, alla sicurezza e alla tutela legale.

Il trattamento avviene nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), della normativa IVASS e degli specifici accordi di contitolarità o responsabilità tra i soggetti coinvolti.

L'informativa relativa al trattamento dei dati personali trattati dalla procedura di firma è consultabile a questo [link](#).

Si precisa che il servizio di firma elettronica OTP è fornito da operatori terzi specializzati. Le informazioni tecniche e ulteriori dettagli sono consultabili alla seguente pagina dell'operatore terzo: <https://yousign.com/it-it/termini-e-condizioni>, <https://yousign.com/it-it/privacy>.

Nei casi in cui il sistema di sottoscrizione della documentazione sia gestito direttamente dalla Compagnia assicurativa, trovano applicazione le modalità operative, le regole tecniche e le informative rese disponibili dalla Compagnia stessa e/o dal fornitore di firma, cui si rinvia.

Di seguito i link alle pagine dedicate delle Compagnie:

- Vittoria Assicurazioni: <https://www.vittoriaassicurazioni.com/servizi/firma-elettronica-avanzata/>
- Italiana Assicurazioni: [Cookie e Privacy | Italiana Assicurazioni](#)
- MetLife Europe: <https://www.metlife.it/firma-elettronica/>
- Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni: [FEA | Helvetia fea.html#:~:text=One%20Time%20Password%20\(OTP\)&text=Il%20processo%20prevede%20la%20certificazione,soggetto%20che%20appone%20la%20firma.](#)
- Allianz Global Life: <https://www.allianz.it/note-legali-privacy/firme-elettroniche-avanzate.html>
- Netinsurance: <https://www.netinsurance.it/>
- ITAS: <https://www.gruppoitas.it/firma-elettronica-avanzata>

## **6. DIRITTO DI RECESSO** (art. 67-septies lettere a) e d), art. 67-duodecies e art. 67-terdecies Codice del Consumo)

Ai sensi dell'art. 67-duodecies del d.lgs. 206/2005, al Cliente è sempre e comunque garantito diritto di recesso nel termine di **14 giorni** dalla data di conclusione del contratto per recedere senza penali e senza dover indicare il motivo. Il predetto termine è esteso a **30 giorni** (art 177 Codice delle Assicurazioni Private) per i contratti a distanza aventi per oggetto le assicurazioni sulla vita di cui al decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, e comincia a decorrere dal momento in cui al Contraente è comunicato che il contratto è stato concluso.

Per esercitare il diritto di recesso e ottenere il rimborso, il Contraente deve inviare la comunicazione di recesso tramite **posta elettronica certificata (PEC)**, all'indirizzo PEC di Vitanuova [vitanuova-spa@legalmail.it](mailto:vitanuova-spa@legalmail.it) e della Compagnia Assicurativa.

In alternativa, il Contraente può inviare una lettera raccomandata contenente gli elementi identificativi del contratto alla Compagnia Assicurativa e a Vitanuova, specificando l'intenzione di recedere. In tal caso il Contraente dovrà restituire immediatamente a mezzo di lettera raccomandata la polizza e, per i contratti di assicurazione obbligatoria della responsabilità civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore il certificato di assicurazione e la Carta Verde in suo possesso. Qualora il recesso sia esercitato in relazione a un contratto di assicurazione obbligatoria della responsabilità civile derivante dalla

circolazione dei veicoli a motore che prevede l'erogazione di servizi telematici, l'esercizio del diritto di recesso comporta la risoluzione del contratto accessorio di abbonamento ai servizi (art. 58 del Codice del Consumo), con obbligo del Contraente di restituire il dispositivo per l'erogazione di tali servizi ricevuto in comodato d'uso.

L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di recesso incombe sul consumatore.

Ai sensi 67-terdecies del D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206, a seguito del recesso il Contraente ha diritto alla restituzione del premio pagato e non goduto entro 30 giorni da quello in cui la Compagnia Assicurativa e Vitanuova (o la sola Compagnia) hanno ricevuto la comunicazione di recesso, al netto della parte di premio relativa al periodo di copertura già prestato e degli oneri fiscali ove non rimborsabili per legge. Il recesso non può essere esercitato se il contratto è vincolato a favore di un terzo, se non con il consenso del terzo stesso.

## 7. COSA FARE IN CASO DI SINISTRO

In caso di sinistro (evento dannoso potenzialmente indennizzabile), il Contraente/Assicurato deve darne avviso entro 3 (tre) giorni dal verificarsi dell'evento o dal giorno in cui ne ha avuto conoscenza, rivolgendosi al proprio consulente (recapiti disponibili nell'area riservata personale) oppure mediante segnalazione nella stessa area riservata.

Resta fermo quanto previsto dall'art. 1913 c.c.: la denuncia di sinistro deve pervenire alla Compagnia tramite i canali indicati nelle Condizioni di Polizza.

Si precisa che, qualora l'Intermediario non venga informato dell'avvenuto sinistro, non potrà fornire supporto operativo, monitorare lo stato della pratica o assistere il Contraente/Assicurato nella gestione della stessa.

La richiesta, datata e sottoscritta, deve contenere almeno: numero di polizza, dati anagrafici del Contraente/Assicurato, recapiti, data e luogo dell'evento e una breve descrizione dei fatti; ove disponibili, allegare la documentazione utile (es. foto, verbali/rapporti, referti, fatture o preventivi).

Il Contraente/Assicurato è tenuto a porre in atto tutte le misure idonee a evitare o diminuire il danno e a conservare le tracce e i residui del sinistro, nonché a consentire ispezioni e perizie (obbligo di salvataggio ex art. 1914 c.c.).

L'apertura, la gestione e l'eventuale liquidazione del sinistro avvengono secondo le Condizioni di Polizza della Compagnia, cui si rinvia integralmente (incluse franchigie, scoperti, esclusioni, termini e documentazione). Restano fermi i termini di prescrizione di cui all'art. 2952 c.c. In caso di difformità, prevalgono le Condizioni di Polizza.

## 8. RECLAMI

Per l'attività di pertinenza dell'intermediario, il Cliente ha la facoltà di inoltrare reclamo scritto a quest'ultimo: Vitanuova S.p.A. Uff. Reclami – Via E. Torricelli, 37 - 37136 Verona – PEC: [vitanuova-spa@legalmail.it](mailto:vitanuova-spa@legalmail.it).

Se il Cliente non è soddisfatto dell'esito o non riceve riscontro entro i termini previsti, può rivolgersi all'IVASS – Servizio Tutela del Consumatore (recapiti disponibili su [www.ivass.it](http://www.ivass.it) – sezione “Per i consumatori/Reclami”), restando salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria o di ricorrere a strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie (ADR).

Per maggiori informazioni consultare la pagina dedicata <https://www.vitanuova.it/reclami/>.

## 9. COMPARAZIONE

Il portale di Vitanuova non è un sito di “comparazione” *stricto sensu*.

Per quanto Vitanuova sia un Intermediario assicurativo, non ha come obiettivo quello di mettere in

comparazione diverse Compagnie Assicurative (e tantomeno lo fa nel comparto RC Auto).

Ciononostante, ai fini di una massima trasparenza e chiarezza che contraddistingue il nostro modus operandi, riportiamo le informazioni previste dall'art. 80 del Reg. IVASS 40/2018.

Le compagnie con cui collabora Vitanuova, sia direttamente sia tramite intermediari (Agenti o altri Broker) sono consultabili liberamente alla pagina <https://www.vitanuova.it/informativa-documenti> e le relative quote di mercato sono periodicamente aggiornate e consultabili al seguente indirizzo web <https://bestof.milanofinanza.it/best-insurance/>.

Si precisa, inoltre, che laddove per una determinata tipologia di copertura (es. infortuni) vengano fornite più soluzioni tramite più prodotto di diverse compagnie, tali opzioni non differiscono solo in base al prezzo, ma vengono presentate secondo uno standard uniforme, in modo da agevolare il confronto tra le diverse offerte. Laddove non vengano presentate delle offerte in base alle informazioni fornite dal cliente in sede di preventivazione è unicamente per questioni di individuazione del *target market* negativo.

Vitanuova non percepisce alcuna remunerazione da parte delle Compagnie Assicurative per tale servizio.

## 10. TRATTAMENTO DATI PERSONALI

I dati personali saranno trattati secondo quanto indicato nell'**Informativa sul trattamento dei dati personali**, disponibile al link <https://www.vitanuova.it/privacy/>.

L'Interessato, pertanto, dichiara di averne presa visione e di essere informato dei diritti riconosciutigli e della possibilità di contatto per ogni necessità o chiarimento via mail a [privacy@vitanuova.it](mailto:privacy@vitanuova.it).

Ed. 14/11/2025