

INFORMATIVA PER CONTRATTI STIPULATI A DISTANZA

La presente Informativa per contratti stipulati a distanza costituisce il documento unitario contenente le informazioni precontrattuali previste dagli artt. 59-bis e seguenti, e in particolare dall'art. 59-quater del Codice del Consumo, per il collocamento a distanza di contratti assicurativi.

1. DEFINIZIONI

- **Distributore/Intermediario:** Vitanuova S.p.A. ('Vitanuova'), intermediario assicurativo con sede legale in Via Torricelli, 37 – 37136 Verona, iscritto al Registro Imprese di Verona al n. VR-413154, P. IVA 04352620233, iscritto al Registro Unico degli Intermediari Assicurativi al n. B000528716, Tel: +39 011 0448220 | Email: clienti@vitanuova.it | PEC: vitanuova-spa@legalmail.it | www.vitanuova.it ; Autorità di vigilanza competente sull'attività di intermediazione assicurativa: IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni: www.ivass.it
- **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. 59-bis – 59-terdecies)

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 59-bis – 59-terdecies** 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. 59-bis – 59-terdecies)

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.

Vitanuova non applica costi aggiuntivi specifici per l'utilizzo delle tecniche di comunicazione a distanza. 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.

Qualora il processo di distribuzione avvenga tramite strumenti digitali o automatizzati, è diritto del Cliente richiedere l'intervento umano nella fase precontrattuale e, nei casi giustificati, anche successivamente alla conclusione del contratto a distanza. Per casi giustificati si intendono, a titolo esemplificativo, il rinnovo di un contratto, gravi difficoltà per il consumatore o la necessità di ulteriori spiegazioni in merito alle condizioni contrattuali.

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.

Il Contraente è informato che taluni preventivi o personalizzazioni tariffarie potrebbero essere elaborati mediante processi automatizzati basati sui dati forniti.

Ove il prodotto assicurativo presenti componenti di investimento o sia collegato a strumenti finanziari, il valore delle prestazioni o dei rendimenti può dipendere dall'andamento dei mercati finanziari e da fluttuazioni non controllabili dalla Compagnia o dal Distributore; i risultati conseguiti in passato non costituiscono garanzia di risultati futuri.

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.

Vitanuova, anche per il tramite dei propri collaboratori, fornisce al Cliente chiarimenti adeguati sulle caratteristiche del contratto e degli eventuali servizi accessori, affinché il Cliente possa valutare se il contratto o il servizio proposto è adatto alle proprie esigenze assicurative e alla propria situazione.

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.

Le caratteristiche essenziali del prodotto assicurativo, incluse le garanzie, le esclusioni, le limitazioni, la durata, i massimali, le franchigie, i costi e le condizioni di operatività della copertura, sono descritte nella documentazione precontrattuale e contrattuale della Compagnia (DIP, DIP aggiuntivo, MUP e Condizioni di Polizza), cui si rinvia integralmente.

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 premio assicurativo, gli eventuali onorari e/o le provvigioni, gli oneri fiscali e ogni altro costo applicabile sono indicati nel preventivo e nella documentazione precontrattuale trasmessa al Contraente prima della conclusione del contratto.

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 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 avverati 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), 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 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.

La durata del contratto, l'eventuale durata minima, le modalità di rinnovo e la scadenza delle garanzie sono indicate nelle condizioni di polizza e nella documentazione precontrattuale della Compagnia.

Le eventuali modalità di risoluzione anticipata del contratto, disdetta, recesso successivo alla conclusione, nonché gli eventuali costi, limitazioni o effetti economici applicabili, sono disciplinati dalle condizioni di polizza 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).

La presente "Informativa per contratti stipulati a distanza" è sempre consultabile e scaricabile dal sito web del Distributore.

Su richiesta del Contraente, la documentazione può essere resa disponibile in formato accessibile ai consumatori con disabilità, comprese disabilità visive.

4. LINGUA UTILIZZATA (art. 59-quater 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 (artt. 54-bis, 59-octies e 59-novies Codice del Consumo; art. 167-bis Codice delle Assicurazioni Private)

Il Contraente dispone di un termine di **14 giorni** di calendario per recedere dal contratto senza penali e senza dover indicare il motivo. Il predetto termine è esteso a **30 giorni** di calendario per i contratti a distanza aventi per oggetto le forme pensionistiche complementari individuali di cui all'articolo 13 del decreto legislativo 5 dicembre 2005, n. 252, incluse le assicurazioni sulla vita.

Il termine durante il quale può essere esercitato il diritto di recesso decorre, alternativamente:

- a) dalla data di conclusione del contratto a distanza; oppure
- b) dalla data in cui il Contraente riceve le condizioni contrattuali e le informazioni precontrattuali, se successiva alla conclusione del contratto.

Per i contratti conclusi tramite interfaccia online, il Contraente può esercitare il diritto di recesso mediante apposita funzione digitale disponibile sul sito web del Distributore, chiaramente identificata con dicitura "Recedi dal contratto" o equivalente. A seguito dell'invio della richiesta, il Contraente riceverà conferma della ricezione su supporto durevole, comprensiva della data e dell'ora di trasmissione.

Le richieste di recesso trasmesse mediante l'apposita funzionalità saranno gestite con urgenza da Vitanuova, al fine di garantirne il tempestivo inoltro alla Compagnia competente.

A seguito dell'invio della richiesta, il Cliente riceverà conferma della presa in carico della richiesta e del relativo inoltro alla Compagnia di riferimento.

Resta inteso che le successive attività istruttorie e i riscontri relativi all'evoluzione e all'esito della richiesta di recesso saranno effettuati direttamente dalla Compagnia.

Vitanuova resta a disposizione ai seguenti contatti per eventuali chiarimenti o necessità di assistenza:

Telefono: 011 04 48 220

Email: clienti@vitanuova.it

Il Contraente può altresì esercitare il recesso inviando apposita comunicazione scritta, prima della scadenza del termine applicabile, tramite **posta elettronica certificata (PEC)**, all'indirizzo PEC della Compagnia Assicurativa.

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

Ai sensi degli artt. 59-octies e 59-novies del D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo), a seguito dell'esercizio del diritto di recesso il Contraente ha diritto alla restituzione degli importi eventualmente versati entro **30 giorni** di calendario dalla ricezione della comunicazione di recesso, fatti salvi gli oneri fiscali e gli importi eventualmente non rimborsabili per disposizione di legge.

In caso di recesso da un contratto di assicurazione concluso a distanza, il Contraente non è tenuto a corrispondere alcun importo per il servizio eventualmente prestato prima del recesso, ai sensi della normativa vigente.

Il recesso non può essere esercitato se il contratto è vincolato a favore di un terzo, se non con il consenso del terzo stesso.

In mancanza di esercizio del diritto di recesso entro i termini previsti, il contratto rimane pienamente efficace secondo quanto previsto dalle condizioni di polizza.

Il diritto di recesso non si applica nei casi previsti dalla normativa vigente e, in particolare, nei casi di cui all'art. 167-bis del Codice delle Assicurazioni Private, tra cui:

a) quando il Contraente richiede all'impresa di assicurazione o all'intermediario assicurativo la liquidazione dell'indennizzo o delle somme assicurate entro il periodo di recesso;

b) quando il sinistro si verifica entro il periodo di recesso, in caso di polizza obbligatoria.

e nei casi di cui all'art. 59-octies del Codice del Consumo tra cui:

c) i contratti aventi ad oggetto servizi finanziari il cui prezzo dipende da fluttuazioni del mercato finanziario non controllabili dal professionista e che possono verificarsi durante il periodo di recesso;

d) le polizze assicurative viaggio, bagaglio o ad analoghe polizze assicurative di durata inferiore a un mese;

e) i contratti interamente eseguiti da entrambe le parti su esplicita richiesta del Contraente prima dell'esercizio del diritto di recesso.

Restano ferme eventuali ulteriori limitazioni o esclusioni previste dalla normativa applicabile e dalle condizioni di polizza.

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

Vitanuova S.p.a. informa:

a. Che l'attività di intermediazione è garantita da un contratto di assicurazione della responsabilità civile, che copre i danni arrecati ai contraenti da negligenze ed errori professionali dell'intermediario o da negligenze, errori professionali ed infedeltà dei dipendenti, dei collaboratori o delle persone del cui operato l'intermediario deve rispondere a norma di legge;

b. Che il Contraente, l'Assicurato o comunque l'avente diritto, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, ha la facoltà di inoltrare reclamo per iscritto all'Intermediario – tramite consegna a mano, via posta raccomandata o mediante supporto informatico – ai seguenti indirizzi:

Vitanuova S.p.a.

Ufficio Reclami – Referente per la Gestione dei Reclami: dr. Fabio Dai Prè

Via Evangelista Torricelli, 37 – 37136 Verona

Pec: vitanuova-spa@legalmail.it

Telefono: +39 0110448220

Il Contraente, l'Assicurato o comunque l'avente diritto ha la possibilità di inoltrare reclamo scritto all'Impresa di Assicurazione cui la proposta/contratto si riferisce, secondo le modalità descritte nel DIP Aggiuntivo ricevuto nel set informativo.

Nel caso in cui non si ritenesse soddisfatto dall'esito del reclamo o, in caso di assenza di riscontro entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo, il Contraente e/o l'Assicurato può rivolgersi all'IVASS – Servizio Vigilanza Intermediari – Via del Quirinale 21- 00187 - Roma oppure alla Consob – Via Giovanni Battista Martini 3 - 00198 - Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario, secondo quanto indicato nel DIP aggiuntivo ricevuto nel set informativo.

c. Nel caso in cui non si ritenesse soddisfatto dall'esito del reclamo o, in caso di assenza di riscontro entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo, il Contraente e/o l'Assicurato può:

- presentare ricorso all'Arbitro Assicurativo, tramite il portale disponibile sul sito internet dello stesso (www.arbitroassicurativo.org), dove è possibile consultare gli ulteriori requisiti di ammissibilità, le informazioni relative alle modalità di presentazione del ricorso e ogni altra indicazione utile;

oppure

- avvalersi di altri eventuali sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti dalla normativa vigente e indicati nel DIP aggiuntivo ricevuto nel set informativo.

d. Che il Contraente, l'Assicurato o comunque l'avente diritto ha la possibilità di rivolgersi al Fondo di Garanzia per l'attività dei mediatori di assicurazione e riassicurazione, istituito presso la Consap, Via Yser 14, 00198 Roma, telefono 06/85796538 mail: fondobrokers@consap.it per chiedere, laddove ne esistano i presupposti ed il diritto a farlo, il risarcimento del danno patrimoniale causato dall'esercizio dell'attività d'intermediazione, che non sia stato risarcito dall'intermediario stesso o non sia stato indennizzato attraverso la polizza di cui al precedente punto.

Per ulteriori 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 Assicuratrici (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 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 Assicuratrici 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.

11. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Al contratto si applica la legge italiana, salvo eventuali norme inderogabili di maggior tutela previste dalla normativa applicabile a favore del consumatore. Per le controversie relative al contratto, resta fermo il foro del consumatore ove previsto dalla legge, diversamente si applicheranno i criteri generali previsti dal codice di procedura civile.

Ed. giugno 2026