

# **TCS Libretto Protezione Internet**

Condizioni generali d'assicurazione

Versione prodotto 2017, edizione 09.2023



# Sommario

<b>Informazioni per i clienti</b>	<b>3</b>	<b>Elenco delle prestazioni</b>	<b>6</b>
<b>Condizioni generali d'assicurazione</b>	<b>4</b>	<b>10. Rischi assicurati</b>	<b>6/7</b>
<b>1. Parti contraenti</b>	<b>4</b>	<b>11. Esclusioni</b>	<b>7/8</b>
1.1. Assicuratore	4	<b>Annuncio e gestione di un caso giuridico</b>	<b>8</b>
1.2. Contraente	4	<b>12. Annuncio</b>	<b>8</b>
<b>2. Persone assicurate</b>	<b>4</b>	<b>13. Gestione</b>	<b>8</b>
2.1. Assicurazione Individuale	4	<b>14. Scelta dell'avvocato</b>	<b>8</b>
2.2. Assicurazione Famiglia	4	<b>15. Supporto tecnico</b>	<b>8</b>
<b>3. Qualità assicurate</b>	<b>4</b>	<b>16. Divergenza di opinione</b>	<b>9</b>
<b>4. Prestazioni assicurate</b>	<b>4</b>	<b>17. Violazione degli obblighi</b>	<b>9</b>
4.1. Prestazioni interne	4	<b>18. Foro e diritto applicabile</b>	<b>9</b>
4.2. Prestazioni esterne	4/5	<b>19. Protezione dei dati</b>	<b>9</b>
4.3. Valore litigioso minimo nel diritto civile	5	<b>20. Glossario</b>	<b>9/10</b>
4.4. Riduzione delle prestazioni	5		
4.5. Prestazioni non assicurate	5		
<b>5. Copertura territoriale</b>	<b>5</b>		
<b>6. Copertura temporale</b>	<b>5</b>		
6.1. Date determinanti	5		
6.2. Termini di attesa	5		
<b>7. Inizio e fine dell'assicurazione</b>	<b>5</b>		
7.1. Rescissione in seguito a un sinistro	5/6		
7.2. Risoluzione del contratto di assicurazione	6		
7.3. Fine dell'assicurazione in caso di trasferimento del domicilio all'estero	6		
<b>8. Premi</b>	<b>6</b>		
8.1. Pagamento	6		
8.2. Modifica	6		
8.3. Rimborso	6		
<b>9. Comunicazioni</b>	<b>6</b>		

# Informazioni per i clienti

Le presenti condizioni generali di assicurazione (CGA) regolano i diritti e gli obblighi fra il contraente, le persone assicurate e Assista Protezione giuridica SA. Le informazioni per i clienti le forniscono una visione generale semplificata dei contenuti più importanti.

## Chi siamo?

Assista Protezione giuridica SA è una società anonima ai sensi del diritto svizzero con sede a Ginevra. Quale filiale del Touring Club Svizzero (TCS) ci occupiamo dal 1968 delle questioni di natura giuridica dei nostri assicurati.

## Chi è assicurato?

Nella variante Assicurazione Individuale è assicurato esclusivamente il contraente. Nella variante Assicurazione Famiglia sono inoltre assicurate le seguenti persone che vivono nella stessa economia domestica: il suo coniuge o partner convivente, e i figli fino al compimento di 26 anni di età.

## Dove è valido il Libretto Protezione Internet?

Con il Libretto Protezione Internet lei è assicurato in tutto il mondo quale utente privato di internet.

## Quali sono i rischi assicurati nel Libretto Protezione Internet?

Il Libretto Protezione Internet è un'assicurazione di danno che offre una copertura assicurativa in materia giuridica per i litigi con i quali le persone private o le loro famiglie possono trovarsi confrontati nelle relazioni quotidiane con internet.

Noi le offriamo protezione nei seguenti ambiti legati all'utilizzo privato di internet: usurpazione di identità internet, cybermobbing, minaccia, coazione, estorsione, skimming, abuso di carte di credito, diritto all'immagine, diritto d'autore, di nome e dei marchi, ordinazione di beni e servizi tramite internet, operazioni di pagamento digitale, infezione da malware.

Trova il dettaglio dei rischi assicurati secondo le CGA in una tabella riassuntiva. Eventuali termini di attesa e particolarità vengono indicati chiaramente nelle diverse colonne.

Limitazioni ed esclusioni vengono indicate nelle CGA su sfondo beige.

Alla fine delle CGA trova un glossario dove termini specifici vengono definiti e spiegati in modo giuridicamente vincolante.

## Quali prestazioni forniamo?

Nella misura delle loro disponibilità e capacità, gli avvocati e giuristi dipendenti di Assista forniscono informazioni alle persone assicurate in merito a questioni giuridiche di diritto svizzero concernenti la vita privata (anche in ambiti non coperti).

Assista assume i costi per prestazioni di protezione giuridica fino ad un importo complessivo di CHF 300'000.– in un caso giuridico con copertura svizzera e UE/AELS, e CHF 50'000.– negli altri territori del mondo. A seconda del rischio assicurato, Assista assume anche i costi per la gestione della reputazione, per il sostegno tecnico e psicologico e un risarcimento della perdita patrimoniale subita.

Tutte le somme assicurative massimali indicate nelle presenti CGA sono intese con IVA inclusa (ed eventuali altre tasse e contributi).

Per i litigi di natura civile con un valore litigioso inferiore a CHF 2'000.– viene fornito un sostegno dai nostri avvocati e giuristi. Nel caso in cui la controparte patrocinata da un legale la chiamasse in giudizio, è inoltre possibile ricorrere ad un legale esterno.

## Quando inizia e termina la sua assicurazione?

Nel primo anno, l'assicurazione entra in vigore il giorno successivo alla ricezione del pagamento dell'integralità del premio, salvo diverso accordo. L'inizio e la fine del suo Libretto Protezione Internet sono indicati nella polizza assicurativa. I casi giuridici sono coperti se la data determinante per l'evento cade nel periodo di validità del contratto, rispettivamente dopo la scadenza del termine di attesa eventuale, e se viene annunciato durante il periodo di validità del contratto.

L'assicurazione è valida per un anno e si prolunga tacitamente di anno in anno se non viene rescissa per iscritto o in un'altra forma che consenta la prova per testo da una delle due parti al più tardi 3 mesi prima della data di scadenza annuale.

Ulteriori dettagli sulle possibilità di disdetta sono indicati nelle CGA.

## Lei può revocare il contratto di assicurazione?

Lei può revocare il contratto di assicurazione entro 14 giorni seguenti alla sua accettazione (presentazione della proposta di conclusione del contratto o accettazione del contratto). La revoca deve essere fatta per iscritto o in un'altra forma che consenta la prova per testo. Le parti devono rimborsare le prestazioni ricevute.

## Quali sono i suoi obblighi?

Lei è obbligato a notificare al più presto il caso giuridico per cui intende avvalersi delle prestazioni di Assista.

Fintanto che Assista conduce le trattative, lei si astiene da ogni intervento. In particolare, non affida alcun mandato, non inizia alcuna procedura giudiziaria e non conclude alcuna transazione.

Se lei viola, per colpa, i suoi obblighi contrattuali o legali, come ad esempio il suo dovere di informazione e collaborazione, Assista ha il diritto di ridurre o rifiutare le prestazioni.

## Come trattiamo i suoi dati?

Titolare del trattamento è Assista Protezione giuridica SA. Per qualsiasi domanda relativa alla protezione dei dati, per informazioni sui dati salvati, o per la rettifica e cancellazione dei suoi dati, le persone assicurate possono rivolgersi al responsabile della protezione dei dati del TCS tramite email all'indirizzo [dataprotection@tcs.ch](mailto:dataprotection@tcs.ch), o per posta al seguente indirizzo: Touring Club Suisse (TCS), Legal & Compliance, Conseiller interne à la protection des données, case postale 820, chemin de Blandonnet 4, 1214 Vernier.

I dati trattati sono dati di base (dati identificativi e di contatto) e dati relativi ai servizi. I dati sono trattati principalmente per adempire al contratto. I dati vengono inoltre utilizzati per l'ulteriore sviluppo del prodotto, o a fini statistici e di marketing all'interno del gruppo TCS.

Il titolare del trattamento può comunicare i dati a terzi (subappaltatori) che sono contrattualmente obbligati a trattare i dati in conformità con le finalità previste sopra e a implementare misure di sicurezza adeguate.

I dati sono memorizzati su server in Svizzera e l'Unione europea (Germania e Francia). I dati possono inoltre essere trasferiti all'estero se è necessario per adempire al contratto.

I dati vengono conservati per tutto il tempo richiesto per raggiungere gli obiettivi sopra descritti, per motivi legali (in particolare l'obbligo di conservazione legale Art. 958f CO) o per quanto necessario a tutela di interessi legittimi del TCS (in particolare il termine di prescrizione per pretese).

Ulteriori dettagli sulla protezione dei dati si trovano nelle CGA (cifra 19). Si prega di consultare anche le informazioni disponibili sul nostro sito web (<https://www.tcs.ch/it/protezioni-dati.php>).

# Condizioni generali d'assicurazione

## 1. Parti contraenti

### 1.1. Assicuratore

Assista Protezione giuridica SA, Vernier GE  
(in seguito: «Assista»).

### 1.2. Contraente

La persona indicata nella polizza quale persona fisica, domiciliata in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein.

## 2. Persone assicurate

### 2.1. Assicurazione Individuale

È assicurato esclusivamente il contraente.

### 2.2. Assicurazione Famiglia

Sono assicurati

- il contraente e le seguenti persone, che vivono con lui nella stessa economia domestica;
- il coniuge o partner convivente;
- i loro figli fino al compimento di 26 anni.

## 3. Qualità assicurate

Le persone assicurate sono coperte per litigi derivanti dall'utilizzo di internet a scopo privato laddove sono toccati i loro interessi personali.

L'utilizzo di internet non ha scopo privato se avviene in particolare per:

- attività commerciali;
- attività effettuate in nome di organizzazioni impegnate in ambito politico o religioso;
- attività quale figura pubblica.

## 4. Prestazioni assicurate

Qualora diversi litigi risultino da uno stesso evento o da fatti ad esso collegati, questi sono considerati globalmente come un unico caso giuridico.

## 4.1. Prestazioni interne

### 4.1.1. Informazioni telefoniche

Nella misura della loro disponibilità e capacità, gli avvocati e giuristi dipendenti di Assista forniscono informazioni alle persone assicurate in merito a questioni giuridiche di diritto svizzero concernenti la vita privata.

### 4.1.2. Difesa degli interessi

In un caso giuridico coperto, la difesa degli interessi della persona assicurata avviene tramite avvocati e giuristi dipendenti di Assista. Assista assume i relativi costi interni.

## 4.2. Prestazioni esterne

Assista assume i costi per le seguenti prestazioni esterne fino a una somma massima assicurata di CHF 300'000.– per ogni caso giuridico coperto sopraggiunto in Svizzera rispettivamente in uno dei Paesi dell'Unione Europea (EU) o dell'Associazione europea di libero scambio (AELS), a condizione che il tribunale competente sia ubicato nei territori sopra menzionati, che il diritto di questi Paesi sia applicabile e che la relativa decisione sia ivi eseguibile. In tutti gli altri casi al di fuori di questa validità territoriale la somma massima assicurata ammonta a CHF 50'000.–.

Sono riservate le particolarità menzionate a cifra 10.

Per ogni caso giuridico coperto la somma massima assicurata viene messa a disposizione una volta sola. Tutte le prestazioni esterne secondo le cifre 4.2.1 fino a 4.2.4. sono da considerarsi parti integranti di tale somma.

### 4.2.1. Protezione giuridica

Assista assume in protezione giuridica i seguenti costi:

- i costi preprocessuali e processuali d'avvocato per le prestazioni necessarie e adeguate fornite;
- le spese di perizia ordinate da Assista o dal tribunale;
- le tasse di giustizia e spese giudiziarie poste a carico dell'assicurato;
- le indennità giudiziarie dovute alla controparte e a carico dell'assicurato; le ripetibili o indennità giudiziarie e le spese legali riconosciute all'assicurato spettano ad Assista;

- e) le spese per traduzioni, se ordinate da un tribunale o da un'autorità;
- f) le spese di una procedura di mediazione, previo accordo di Assista;
- g) la cauzione penale per evitare una detenzione preventiva; questa prestazione viene concessa soltanto a titolo di anticipo e deve essere rimborsata ad Assista.

#### 4.2.2. Gestione della reputazione e supporto tecnico

Assista assume costi fino a CHF 2'000.– per caso giuridico coperto per i seguenti interventi di prestatori esterni:

- a) mandati volti alla cancellazione o modifica di contenuti lesivi della personalità;
- b) interventi (ad esempio intimidazioni e richieste di cessazione) relativi a iscrizioni illecite in pagine internet, forum, blog e reti sociali informatiche;
- c) nuova indicizzazione/richieste di rimozione di iscrizioni dai primi 30 risultati del motore di ricerca principale con dominio .ch;
- d) ripristino di dati personali;
- e) eliminazione di malware.

Di regola Assista procura, su richiesta dell'assicurato, un prestatore di servizio assumendosi i relativi costi di intervento. Se ciò non è possibile, l'assicurato può, previa conferma da parte di Assista, rivolgersi direttamente a un prestatore di servizio di sua scelta. I costi fino a CHF 2'000.– verranno rimborsati dietro presentazione della relativa fattura.

Non è garantito il successo di questi interventi.

#### 4.2.3. Sostegno psicologico

Assista assume i costi da lei stessa approvati fino a CHF 1'000.– per un sostegno psicologico della vittima di gravi violazioni della personalità dovute a cybermobbing.

#### 4.2.4. Spese di trasferta e incasso

Assista assume i seguenti costi fino a CHF 5'000.– per caso giuridico coperto:

- a) le spese di trasferta dell'assicurato in caso di citazione giudiziaria quale imputato o parte processuale, nella misura in cui queste spese (tariffa trasporti pubblici) superino CHF 100.–; in caso di trasferta all'estero, i costi sono rimborsati solo se concordati in anticipo con Assista e se la presenza è inderogabile;
- b) le spese di incasso delle indennità riconosciute all'assicurato fino all'ottenimento di un attestato di carenza beni provvisorio o definitivo, o di una comminatoria di fallimento.

#### 4.3. Valore litigioso minimo nel diritto civile

Il servizio giuridico di Assista fornisce all'assicurato i consigli necessari alla risoluzione del caso e difende extragiudizialmente i suoi interessi (prestazioni interne ai sensi della cifra 4.1.) indipendentemente dal valore litigioso. Nei litigi di natura civile l'assunzione di prestazioni esterne ai sensi della cifra 4.2. è garantita se il valore litigioso è pari o superiore a CHF 2'000.–. Se il valore litigioso è inferiore a CHF 2'000.–, l'assunzione delle prestazioni esterne è garantita unicamente se nei confronti dell'assicurato è stata intrapresa

un'azione giudiziaria e la parte avversa è difesa da un avvocato.

#### 4.4. Riduzione delle prestazioni

Se il litigio viene cagionato da colpa grave dell'assicurato, Assista si riserva il diritto di ridurre la propria prestazione proporzionalmente al grado di colpa.

#### 4.5. Prestazioni non assicurate

Le seguenti prestazioni non vengono assunte da Assista:

- a) il risarcimento del danno subito e il torto morale (salvo diverso accordo nel caso concreto);
- b) le spese che incombono a terzi o ad un'assicurazione di responsabilità civile;
- c) il recupero di dati persi;
- d) l'acquisto di licenze;
- e) il ripristino di dati e applicazioni utili al sistema operativo;
- f) il ripristino di dati con contenuti di rilevanza penale o che le persone assicurate non sono autorizzate ad utilizzare.

### 5. Copertura territoriale

L'assicurazione è valida in tutto il mondo.

### 6. Copertura temporale

#### 6.1. Date determinanti

Sono coperti i casi giuridici sopraggiunti durante il periodo di validità del contratto, rispettivamente dopo la scadenza del termine di attesa, e che vengono annunciati ad Assista durante questo periodo.

La data determinante è fissata per ogni rischio coperto nel catalogo delle prestazioni (cifra 10).

#### 6.2. Termini di attesa

I termini di attesa sono indicati nei rischi coperti nel catalogo delle prestazioni (cifra 10).

I termini di attesa decorrono dall'entrata in vigore del contratto assicurativo. In caso di aggiunta di nuove persone assicurate nel contratto assicurativo, i termini di attesa per queste persone decorrono dalla data di aggiunta.

Il termine di attesa non si applica nel caso in cui sia stata stipulata in precedenza un'assicurazione per lo stesso rischio e non sussista un'interruzione temporale di copertura.

### 7. Inizio e fine dell'assicurazione

Nel primo anno, l'assicurazione entra in vigore il giorno successivo alla ricezione del pagamento dell'integralità del premio, salvo diverso accordo. La data di entrata in vigore dell'assicurazione è indicata nella polizza.

L'assicurazione è valida per un anno e si prolunga tacitamente di anno in anno se non è viene rescissa per iscritto o in un'altra forma che consenta la prova per testo da una delle due parti al più tardi 3 mesi prima della data di scadenza annuale.

### 7.1. Rescissione in seguito a un sinistro

Per ogni caso giuridico che dà luogo ad un intervento di Assista, ogni parte ha il diritto di rescindere il contratto al più tardi al momento dell'ultima prestazione interna o esterna fornita da Assista.

In caso di rescissione del contratto da parte di Assista, la copertura assicurativa cessa 14 giorni dopo la notifica della disdetta scritta o in un'altra forma che consenta la prova per testo, all'assicurato.

In caso di rescissione del contratto da parte dell'assicurato, la copertura assicurativa cessa immediatamente con la ricezione della disdetta da parte di Assista.

Se è Assista a disdire il contratto, il premio non utilizzato viene rimborsato all'assicurato. Se è l'assicurato a disdire il contratto, il premio non utilizzato gli viene rimborsato a condizione che la disdetta non avvenga durante il primo anno di assicurazione.

### 7.2. Risoluzione del contratto di assicurazione

Assista recede dal contratto in particolare:

- a) se l'assicurato non ha versato il premio entro il termine legale nonostante il sollecito di pagamento, e Assista ha rinunciato a procedere all'incasso dello stesso;
- b) in caso di tentata o compiuta frode assicurativa.

### 7.3. Fine dell'assicurazione in caso di trasferimento del domicilio all'estero

Se l'assicurato trasferisce il domicilio all'estero (fatta eccezione per il Principato del Liechtenstein),

l'assicurazione cessa alla data di partenza comunicata alle autorità comunali o cantonali competenti.

Assista rimborsa al contraente il premio non utilizzato, a meno che il trasferimento avvenga durante il primo anno di assicurazione.

## 8. Premi

### 8.1. Pagamento

Il primo premio deve essere pagato prima dell'entrata in vigore dell'assicurazione. I premi successivi devono essere pagati entro la data di scadenza.

### 8.2. Modifica

In caso di modifica dei premi, Assista comunica al contraente il nuovo premio almeno 30 giorni prima della data di scadenza.

Se l'assicurato non rescinde la polizza al più tardi il giorno della scadenza, il nuovo premio è considerato come accettato.

### 8.3. Rimborso

In caso di rescissione del contratto da parte di Assista durante l'anno assicurativo, Assista rimborsa il premio non utilizzato.

## 9. Comunicazioni

Le comunicazioni di Assista al contraente sono validamente notificate all'ultimo indirizzo noto ad Assista.

Ogni cambiamento d'indirizzo deve essere comunicato immediatamente ad Assista. Le comunicazioni del contraente e degli assicurati ad Assista devono essere indirizzate a: Assista Protezione giuridica SA, Chemin de Blandonnet 4, 1214 Vernier GE, oppure a uno dei suoi servizi giuridici.

# Elenco delle prestazioni

10. Rischi assicurati	Termine di attesa	Data determinante	Particolarità
<b>a) Usurpazione di identità internet</b> Litigi di natura civile dell'assicurato da usurpazione della sua identità internet tramite tecniche come phishing, hacking oppure social engineering, nonché il successivo abuso di tale identità tramite internet per scopi fraudolenti o dolosi.	3 mesi	Data della prima usurpazione di identità internet.	Qualora dopo 2 mesi dall'annuncio del litigio il sostegno giuridico non porti ad alcun risultato nonostante vi fossero possibilità di successo, e Assista ritenga inadeguato ogni ulteriore passo, Assista versa una indennità di liquidazione fino a CHF 5'000.- se viene comprovata una perdita patrimoniale causata direttamente dall'usurpazione dell'identità internet.
<b>b) Cybermobbing</b> Litigi con l'autore di gravi violazioni del diritto della personalità tramite internet.	3 mesi	Data della prima violazione dei diritti dell'assicurato.	Previo accordo di Assista vengono assunti anche i costi per un sostegno psicologico ai sensi della cifra 4.2.3., fino a CHF 1'000.-. Nell'ambito della cifra 4.2.2. vengono anche assunti costi fino a CHF 2'000.- per misure contro terzi quali ad esempio gestori di portali internet. I costi per interventi penali vengono assunti fino a CHF 5'000.-.
<b>c) Minaccia, coazione, estorsione</b> Litigi con l'autore di una minaccia, coazione o estorsione rivolta nei confronti dell'assicurato, nella misura in cui il provvedimento paventato debba avvenire tramite internet.	nessuno	Data della prima violazione dei diritti dell'assicurato.	Nell'ambito della cifra 4.2.2. vengono anche assunti costi fino a CHF 2'000.- per misure contro terzi quali ad esempio gestori di portali internet. I costi per interventi penali vengono assunti fino a CHF 5'000.-.
<b>d) Skimming</b> Litigi di natura civile dell'assicurato derivanti dalla illecita acquisizione di dati di conti bancari o postali con la tecnica dello skimming e il loro successivo utilizzo illecito tramite internet.	nessuno	Data dell'evento che ha provocato il danno.	Qualora dopo 2 mesi dall'annuncio del litigio il sostegno giuridico non porti ad alcun risultato nonostante vi fossero possibilità di successo, e Assista ritenga inadeguato ogni ulteriore passo, Assista versa una indennità di liquidazione fino a CHF 5'000.- se viene comprovata una perdita patrimoniale causata direttamente da un abuso di dati di conti bancari o postali.

<p><b>e) Abuso di carte di credito</b> Litigi di natura civile in qualità di vittima di abuso di carte di credito perpetrato tramite internet.</p>	nessuno	Data del primo abuso della carta di credito.	<p>Qualora dopo 2 mesi dall'annuncio del litigio il sostegno giuridico non porti ad alcun risultato nonostante vi fossero possibilità di successo, e Assista ritenga inadeguato ogni ulteriore passo, Assista versa una indennità di liquidazione fino a CHF 5'000.– se viene comprovata una perdita patrimoniale causata direttamente da un abuso della carta di credito.</p> <p>Un utilizzo illecito della carta di credito a seguito di furto della stessa non è coperto.</p>
<p><b>f) Diritto all'immagine</b> Litigio di natura civile dell'assicurato in qualità di danneggiato derivante dalla violazione del suo diritto all'immagine tramite internet.</p>	3 mesi	Data della prima violazione dei diritti dell'assicurato.	
<p><b>g) Diritti d'autore, di nome e dei marchi</b> Litigi di natura civile dell'assicurato derivante da una violazione pretesa o effettiva dei diritti d'autore, di nome o dei marchi tramite internet.</p>	3 mesi	Data della prima violazione pretesa o effettiva dei diritti dell'assicurato o da parte dell'assicurato.	<p>Nei casi di domaingrabbing e cybersquatting non viene fornita alcuna protezione giuridica.</p> <p>In caso di violazione dei diritti di autore, di nome o dei marchi di terzi tramite la persona assicurata, le prestazioni di Assista sono limitate a CHF 1'000.–.</p>
<p><b>h) Contratti dei consumatori</b> Litigi di natura civile dell'assicurato derivanti dai seguenti contratti conclusi tramite internet (elenco esaustivo): - acquisto/vendita di oggetti mobili esclusi veicoli a motore; - acquisto di biglietti per concerti, cinema, treno e voli, come pure di offerte per viaggi «tutto compreso»; - locazione di beni mobili (ad esempio vettura a noleggio); - prenotazione di camere di albergo, appartamenti di vacanza, piazzole di campeggio e altre modalità di pernottamento (ad esempio Airbnb) per un massimo di 3 mesi; - utilizzo di servizi di trasporto di persone (ad esempio mytaxi, Uber); - sottoscrizione di abbonamenti (servizi di streaming musicale, operatori di telecomunicazione, giornali online, memorie cloud ecc.).</p>	3 mesi	Data della prima violazione pretesa o effettiva di un obbligo contrattuale.	<p>Qualora dopo 2 mesi dall'annuncio del litigio il sostegno giuridico non porti ad alcun risultato nonostante vi fossero possibilità di successo, e Assista ritenga inadeguato ogni ulteriore passo, Assista versa una indennità di liquidazione fino a CHF 1'000.– se viene comprovata una perdita patrimoniale.</p> <p>Se il prezzo di acquisto o di prestazioni di servizio è inferiore a CHF 200.– o superiore a CHF 20'000.–, sussiste solo il diritto ad una unica consulenza giuridica.</p>
<p><b>i) Operazioni di pagamento digitale</b> Litigi di natura civile dell'assicurato per irregolarità riscontrate nell'esecuzione di pagamenti con (elenco esaustivo): - istituti di carte di credito nei pagamenti online; - gestori di sistemi di pagamento online e tramite dispositivi mobili (Paypal, Twint, Apple pay, ecc.).</p>	3 mesi	Data del pagamento all'origine di una irregolarità.	<p>Qualora dopo 2 mesi dall'annuncio del litigio il sostegno giuridico non porti ad alcun risultato nonostante vi fossero possibilità di successo, e Assista ritenga inadeguato ogni ulteriore passo, Assista versa una indennità di liquidazione fino a CHF 1'000.– se viene comprovata una perdita patrimoniale.</p> <p>Se il prezzo di acquisto o di prestazioni di servizio è inferiore a CHF 200.– o superiore a CHF 20'000.–, sussiste solo il diritto ad una unica consulenza giuridica.</p>
<p><b>j) Malware</b> Supporto tecnico secondo la cifra 4.2.2. in caso di infezione di un apparecchio elettronico destinato esclusivamente all'utilizzo privato da malware come virus o troiani.</p>	3 mesi	Data della prima infezione tramite software dannosi.	<p>Le prestazioni per l'eliminazione di malware e/o il ripristino di dati vengono assunte in questi casi al massimo una volta per anno solare.</p>

## 11. Esclusioni

I rischi non menzionati nel catalogo delle prestazioni sono esclusi dalla copertura assicurativa.

Valgono inoltre le seguenti esclusioni:

a) litigi in relazione con:

- concessione in locazione di un immobile o di una parte dello stesso (incl. affitto);
- contratti di godimento a tempo parziale di beni immobili (Time-Sharing);
- l'acquisizione/alienazione (compravendita, permuta, donazione, ecc.) di cartevalori;
- l'investimento e la gestione di cartevalori, capitali o altri beni;
- operazioni a termine e affari speculativi;
- una qualsiasi attività lucrativa indipendente dell'assicurato (principale o accessoria);
- l'incasso di pretese;
- l'acquisizione/alienazione (compravendita, permuta, donazione, ecc.) di animali;
- pretese e obblighi ceduti all'assicurato o da lui ereditati;
- perpetrazione intenzionale di un reato, nonché suo tentativo, come pure casi giuridici causati intenzionalmente;
- contratti contrari alle leggi o ai buoni costumi;

- danni indiretti (ad esempio lesione corporale a seguito di un difetto ad un apparecchio domestico acquistato via internet);
- b) litigi in qualità di offerente di prestazioni nell'ambito dello sharing economy;
- c) la difesa da pretese in responsabilità civile extracontrattuali avanzate da terzi nei confronti dell'assicurato (ad eccezione delle prestazioni previste alla cifra 10 g nella violazione dei diritti di autore, di nome o dei marchi di terzi tramite la persona assicurata);
- d) litigi tra persone assicurate dalla stessa polizza;
- e) le controversie risultanti da eventi bellici, sommosse, scioperi, disordini di qualsiasi genere, terremoti, eruzioni vulcaniche, altre catastrofi naturali, nonché dai cambiamenti della struttura dell'atomo;
- f) le procedure davanti a giurisdizioni internazionali o sovranazionali;
- g) litigi con avvocati, periti, prestatori di servizi, ecc. incaricati per un caso giuridico coperto da Assista, nonché quelli con la stessa Assista;
- h) litigi dell'assicurato nella sua qualità di sportivo o allenatore professionista.

Fanno ugualmente parte dei rischi non assicurati le pretese per risarcimento del danno e torto morale, le procedure penali o penali-amministrative o procedure simili connesse con le esclusioni sopra citate.

# Annuncio e gestione di un caso giuridico

## 12. Annuncio

L'assicurato notifica immediatamente il caso giuridico per cui intende avvalersi delle prestazioni di Assista.

Assista può rifiutare l'assunzione della totalità dei costi se viene conferito mandato a un avvocato, si intraprendono passi legali o si interpone ricorso prima che Assista abbia dato la sua approvazione.

## 13. Gestione

Assista informa l'assicurato dei suoi diritti e predispone le misure necessarie alla difesa dei suoi interessi.

L'assicurato fornisce ad Assista tutte le informazioni e le procure necessarie; inoltre consegna ad Assista tutti i documenti e mezzi di prova disponibili.

Fintanto che Assista conduce le trattative, l'assicurato si astiene da ogni intervento. In particolare non affida alcun mandato, non intraprende alcun passo legale o alcuna procedura giudiziaria e non conclude alcuna transazione.

## 14. Scelta dell'avvocato

Riservato quanto indicato alla cifra 4.3. sul valore litigioso minimo nel diritto civile, l'assicurato può, se lo richiede e previa autorizzazione di Assista, scegliere e incaricare un

avvocato territorialmente competente, qualora necessario per la difesa dei suoi interessi in quel momento.

Nel caso in cui Assista non accetti la scelta dell'assicurato, quest'ultimo può proporre altri tre avvocati, dei quali uno deve essere accettato. I tre avvocati proposti dall'assicurato non devono far parte dello stesso studio legale.

L'assicurato è obbligato a svincolare il legale dal segreto professionale nei confronti di Assista. Egli autorizza il legale a orientare Assista sugli sviluppi del caso e a metterle a disposizione tutti i documenti importanti.

Qualora il sinistro coperto sopraggiunga all'estero, spetta ad Assista esaminare e decidere se conferire mandato a un legale all'estero o in Svizzera. Se appare opportuno conferire mandato a un legale all'estero, lo stesso viene designato di comune accordo tra Assista e l'assicurato.

Se è necessario procedere giudizialmente con pretese civili, Assista si riserva di determinare il foro competente.

## 15. Supporto tecnico

Se in un caso giuridico coperto è necessario far capo a un esperto tecnico, questi viene scelto e incaricato da Assista. Qualora Assista non trovi un esperto appropriato, l'assicurato può proporre uno adeguato e sottoporlo per approvazione ad Assista.

## 16. Divergenza di opinione

In caso di divergenza di opinione tra l'assicurato e Assista nell'ambito di un sinistro coperto in merito alle probabilità di successo o alle misure da adottare per la sua liquidazione, Assista notifica senza indugio la propria posizione giuridica, per scritto, e informa l'assicurato del suo diritto di ricorrere a una procedura arbitrale entro 90 giorni dalla notifica della decisione. Da questo momento l'assicurato risponde personalmente della salvaguardia dei termini posti a tutela dei suoi diritti. Se l'assicurato non richiede l'avvio del procedimento arbitrale entro il termine di 90 giorni, si ritiene vi abbia rinunciato.

I costi della procedura arbitrale vanno anticipati dalle parti in ragione di metà ciascuna. Il mancato versamento dell'anticipo spese richiesto equivale al riconoscimento della posizione della controparte.

Le parti designano di comune accordo un arbitro unico. Questi decide sulla base di un unico scambio di scritti e imputa le spese di procedura alle parti in funzione dell'esito. In caso di disaccordo sulla designazione dell'arbitro unico, e per quanto qui non regolato, si applicano le norme del Codice di diritto processuale civile svizzero.

Se, dopo un rifiuto della prestazione assicurativa, l'assicurato intenta un processo a sue spese e, con sentenza cresciuta in giudicato, ottiene una soluzione più favorevole di quella formulata per scritto da Assista o risultante dal procedimento arbitrale, Assista assume le spese necessarie conformemente alle proprie condizioni generali di assicurazione.

## 17. Violazione degli obblighi

Assista ha il diritto di ridurre o rifiutare le proprie prestazioni se l'assicurato viola, per propria colpa, i suoi obblighi contrattuali o legali, come ad esempio il suo dovere di informazione e collaborazione.

In particolare, in caso di violazione dei doveri di collaborazione ai sensi dell'art. 39 LCA, Assista impartisce all'assicurato un congruo termine per farvi fronte, pena la mancata copertura assicurativa.

## 18. Foro e diritto applicabile

Per controversie giuridiche inerenti al presente contratto, Assista riconosce la competenza del tribunale del domicilio dell'assicurato. Se quest'ultimo non è domiciliato in Svizzera o nel Liechtenstein, è competente il giudice di Berna.

Il presente contratto è sottoposto al diritto svizzero. In particolare valgono le disposizioni della Legge federale sul contratto d'assicurazione (LCA).

## 19. Protezione dei dati

Il contraente e le persone assicurate autorizzano Assista a procurarsi ed a trattare tutti i dati necessari alla gestione dei contratti e alla trattazione dei casi giuridici. Inoltre, Assista ha la facoltà di raccogliere informazioni utili presso terzi e di consultare i documenti ufficiali. Allo scopo di liquidare i casi giuridici, di procedere ad azioni di regresso da parte di Assista, di individuare/impedire casi di frode

assicurativa, i dati potranno, se necessario, essere comunicati a terzi e/o trasmessi all'estero. Assista s'impegna a trattare le informazioni ottenute con la massima riservatezza.

Assista è autorizzata a trasmettere informazioni a successivi, co- e riassicuratori, nonché a richiedere a terzi o a un precedente assicuratore opportune informazioni sul decorso dei sinistri, in particolare ai fini dell'esame del rischio e della determinazione dei premi.

Le persone assicurate autorizzano Assista ad usare mezzi di comunicazione elettronici come le e-mail, i fax, ecc., per corrispondere con le persone assicurate e le altre parti interessate, salvo espressa obiezione della persona assicurata. Non può essere escluso il rischio che terzi non autorizzati accedano ai dati trasmessi. Assista non assume pertanto alcuna responsabilità per la ricezione, la lettura, la trasmissione, la copia, l'uso o la manipolazione, da parte di terzi non autorizzati, di informazioni e dati di qualsiasi natura trasmessi in forma elettronica.

Le conversazioni telefoniche con il Call Center di Assista e con il Touring Club Svizzero possono essere registrate a fini formativi e qualitativi.

## 20. Glossario

### Cybermobbing

Con cybermobbing si intende l'umiliazione intenzionale, la minaccia, l'esposizione a scopo denigratorio e le molestie di terzi con l'ausilio di internet e di servizi di telefonia mobile per un periodo prolungato nel tempo.

### Cybersquatting

Con cybersquatting si intende la registrazione di nomi di dominio che contengono termini legalmente protetti, per trasferirli a scopo lucrativo all'avente diritto effettivo. In caso di cybersquatting vengono ad esempio registrati dei domini che contengono il nome di persone conosciute, persone giuridiche o anche prodotti.

### Domaingrabbing

Si tratta della registrazione e dell'acquisizione di nomi di dominio per trarre lucro dalla vendita o dalla locazione degli stessi. Il domaingrabbing si differenzia dallo cybersquatting per il fatto che un domaingrabber si limita a registrare termini generici, parole chiave e loro combinazioni molto ricercate. Ad esempio vengono registrate parole di uso quotidiano in ogni possibile forma.

### Minaccia

Colui che incute spavento o timore a una persona usando grave minaccia.

Annunciare a qualcuno in maniera credibile l'incombente di misure sgradevoli, al fine di intralciarne nella sua libertà d'agire incutendo spavento o timore.

(cfr. anche Codice penale svizzero, art. 180).

### Estorsione

Tramite l'estorsione si induce una persona, usando violenza o minacciandola di un grave danno, ad atti pregiudizievoli al patrimonio proprio o altrui, al fine di procacciare a sé o ad altri un indebito profitto.

L'estorsione si distingue dalla minaccia per il fatto che quest'ultima non presuppone la volontà di arricchirsi o un danno al patrimonio.

(cfr. anche Codice penale svizzero, art. 156).

### **Hacking**

Con hacking si intende l'intrusione in un sistema informatico altrui (hardware o software) da parte di uno o più hacker. Nella maggior parte dei casi gli hacker sfruttano la vulnerabilità del sistema. Una volta operato l'accesso al sistema e rimanendo inosservati, l'hacker o la collettività dispongono della possibilità di modificare a piacimento i contenuti e le strutture del sistema.

### **Usurpazione di identità internet**

Utilizzo fraudolento e malintenzionato, da parte di una terza persona, di dati personali (nome, cognome, data di nascita) o altri elementi caratteristici per l'identificazione o l'autenticazione dell'identità di una persona assicurata, ad insaputa e a discapito o danno di quest'ultima.

### **Coazione**

Con coazione si intende in generale l'utilizzo di violenza o minaccia che costringe la vittima a compiere un atto da lei non desiderato.

(cfr. anche Codice penale svizzero art. 181).

### **Phishing**

Intercettazione di dati di utenti internet, ad esempio tramite falsi indirizzi internet, email o SMS. L'intenzione è quella di fare un uso indebito di dati personali e danneggiare i detentori di conti bancari. Il termine phishing si appoggia al verbo fishing (inglese per pescare) unito alla P di

password, a significare in maniera figurata la pesca di parole di accesso tramite esca. Tipico esempio di questa attività è l'imitazione del design di una pagina internet fidata.

### **Sharing Economy**

Sharing economy raggruppa società, modelli aziendali, piattaforme, comunità off- e online, nonché pratiche il cui concetto globale è quello di promuovere un consumo condiviso di risorse parzialmente o totalmente inutilizzate. Si tratta della messa a disposizione reciproca di beni mobili, spazi o aree, in particolare da parte di persone private o gruppi di interesse. Il consumo comune è il punto centrale.

### **Skimming**

Il concetto di skimming deriva dal verbo inglese «to skim», che significa anche «togliere», «sfiocare». Con skimming si intende la manomissione di distributori automatici (bancomat, distributori di biglietti e terminali per il pagamento con carte di credito presso venditori al dettaglio, stazioni di servizio, nel settore gastronomico, ecc.).

Gli autori sono muniti di appositi apparecchi che vengono applicati ai distributori automatici, che permettono di risalire al PIN digitato, e copiano i dati contenuti nella banda magnetica delle carte di conto, di debito e di credito.

### **Social Engineering**

Social engineering è un metodo riconosciuto di spionaggio di informazioni confidenziali. L'obiettivo è l'uomo. Per ottenere le informazioni confidenziali viene spesso sfruttata la buona fede, la disponibilità ma anche l'insicurezza di una persona. Tutto è possibile: dalle chiamate telefoniche sotto falso nome, fino agli attacchi phishing.

## **Servizi giuridici**

6501 Bellinzona, Viale Stazione 8a, Tel. 058 827 65 62  
4414 Füllinsdorf BL, Uferstrasse 10, Tel. 058 827 65 63  
1001 Lausanne, Place Pépinet 1, Tel. 058 827 15 50  
2001 Neuchâtel, Rue du Temple-Neuf 11, Tel. 058 827 17 70

3072 Ostermundigen, Poststrasse 1, Tel. 058 827 66 66  
9000 St. Gallen, Bruneggstrasse 9, Tel. 058 827 65 64  
1214 Vernier GE, Ch. de Blandonnet 4, Tél. 058 827 21 00  
8045 Zürich, Râffelstrasse 26, Tel. 058 827 65 66