

# TERMINI E CONDIZIONI

## Termini e Condizioni di Utilizzo del Servizio - Artigianbroker.it

### 1. Premesse e accettazione delle condizioni

- a) Tra Artigian Broker S.r.l., intermediario assicurativo iscritto al Registro Unico degli Intermediari assicurativi e riassicurativi ("RUI") al n. B000098477 e soggetto alla vigilanza di IVASS, e YOLO intermediario assicurativo parimenti iscritto al RUI Unico degli Intermediari al n. B000368038 e vigilato da IVASS, è stato stipulato un accordo di collaborazione orizzontale volto alla distribuzione di prodotti assicurativi in modalità digitale.
- b) In virtù di tale accordo, Artigian Broker S.r.l. opera quale broker proponente, mentre YOLO S.r.l. assume il ruolo di broker emittente, nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento IVASS n. 40/2018 e s.m.i.
- c) Nell'ambito della collaborazione, Artigian Broker S.r.l. ha deciso di avvalersi della piattaforma tecnologica fornita da YOLO Group S.p.A. (società capogruppo di YOLO S.r.l.) per la distribuzione, in modalità interamente digitale, della polizza "Catastrofi Naturali", emessa da YOLO S.r.l. in qualità di intermediario assicurativo emittente.
- d) L'accesso e l'utilizzo del sito web [www.artigianbroker.it](http://www.artigianbroker.it) (di seguito anche il "Sito") comportano l'accettazione delle presenti Condizioni Generali (di seguito anche "Condizioni"). Il Sito è di proprietà di Artigian Broker S.r.l., che ne cura la gestione e la pubblicazione dei contenuti.
- e) Le presenti Condizioni disciplinano l'utilizzo del Sito e la fruizione dei servizi ivi offerti, fatti salvi eventuali termini e condizioni specifiche applicabili a singoli servizi o prodotti assicurativi, che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente documento.

### 2. Oggetto del servizio

Il Sito, mediante l'integrazione con la piattaforma tecnologica fornita da YOLO Group S.p.A., consente al Cliente di richiedere preventivi personalizzati, nonché di concludere online contratti di assicurazione e di consultare informazioni relative ai prodotti assicurativi offerti dalle compagnie partner.

Il contratto si ritiene perfezionato esclusivamente al momento dell'avvenuto pagamento del premio da parte del Cliente attraverso la piattaforma digitale, in conformità alle procedure operative e alle disposizioni di cui ai Regolamenti IVASS n. 40/2018 e n. 41/2018.

I testi e i contenuti informativi pubblicati sul Sito hanno finalità meramente descritta e informativa e non costituiscono in alcun modo documentazione contrattuale né proposta al pubblico ai sensi dell'art. 1336 c.c.

La documentazione precontrattuale e contrattuale obbligatoria, prevista dalla normativa IVASS vigente, è resa disponibile al Cliente in formato elettronico durante la fase di preventivazione e consultabile in ogni momento sul Sito [www.artigianbroker.it](http://www.artigianbroker.it), secondo le modalità e nei limiti previsti dalla normativa applicabile.

### 3. Attività di vendita online

Nell'ambito dell'attività di vendita online dei prodotti assicurativi, Artigian Broker S.r.l. specifica che la propria attività non comporta la prestazione di consulenza ai sensi dell'art. 119-ter, comma 3 del D.Lgs. 209/2005. Pertanto, non viene fornita al Cliente alcuna raccomandazione personalizzata basata sulle specifiche o sulla situazione personale del medesimo.

La scelta del prodotto assicurativo e la successiva conclusione del contratto avvengono direttamente ad iniziativa del Cliente, il quale seleziona in autonomia la polizza prescelta tramite la piattaforma tecnologica messa a disposizione di YOLO Group S.p.A., sulla base delle informazioni e della documentazione precontrattuale rese disponibili ai sensi della normativa vigente.

La sottoscrizione delle polizze avviene in modalità elettronica mediante procedure di identificazione a distanza e manifestazione del consenso digitale, conformemente a quanto previsto dal Provvedimento IVASS n. 97/2020 e al Regolamento UE n. 910/2014, relativo all'identificazione elettronica e ai servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno (Regolamento "eIDAS").

Come previsto dall'art.54 del Codice del Consumo per gli acquisti online è esercitabile in diritto di ripensamento entro e non oltre il quindicesimo giorno successivo dalla data di emissione della polizza. Ricordiamo, tuttavia, che la polizza consta di una scheda con i propri dati anagrafici ed altre informazioni che si allegano al testo della stessa messa a Tua disposizione già in fase di consultazione. Ti chiediamo, pertanto, di consultare il testo con attenzione prima della stipula. L'utente ha facoltà di chiedere di apportare delle modifiche al preventivo già approvato dalla Compagnia di Assicurazione ma quest'ultima non è vincolata ad accettarle. Qualora vi sia accettazione ed emissione di nuova polizza sostitutiva di quella già emessa in base al preventivo originario, i termini di decorrenza della nuova polizza dipendono dall'accordo raggiunto tra la Compagnia e l'Assicurando. In ogni caso, non compete a ARTIGIANBROKER SRL alcuna decisione in merito al diritto di recesso o alla modifica delle condizioni e né può essere imputata a quest'ultima responsabilità alcuna in riferimento alla copertura assicurativa anche per quanto verificatosi tra la revoca dell'originaria polizza e l'emissione di quella nuova

#### **4. Regole di condotta del Cliente**

Il Cliente si impegna ad utilizzare il Sito e i relativi Servizi esclusivamente per finalità lecite e conformi alla normativa vigente, alle presenti Condizioni Generali e a ogni altra disposizione contrattuale o regolamentare applicabile. Il Cliente, in particolare, si obbliga a fornire unicamente dati personali veritieri e aggiornati, riferiti a sé medesimo, ovvero (nel caso di Enti, Società o Associazioni) ai soggetti da lui legittimamente rappresentati in virtù di idonei poteri di rappresentanza o delega.

È fatto espresso divieto di inserire o comunicare, attraverso il Sito, dati personali di terzi senza averne acquisito il preventivo e valido consenso o la necessaria autorizzazione.

Artigian Broker S.r.l. non potrà essere ritenuta responsabile, nei limiti consentiti dalla legge, per eventuali dichiarazioni mendaci o per l'inserimento non autorizzato di dati riferibili a soggetti terzi.

In tali casi, la Società si riserva la facoltà (e, ove previsto, l'obbligo) di segnalare la violazione all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personalini o ad altra Autorità competente.

#### **5. Disponibilità del Sito**

Artigian Broker S.r.l. adotta ogni misura tecnica e organizzativa idonea a garantire la continuità e la sicurezza del servizio, nonché a prevenire malfunzionamenti o interruzioni del Sito. Tuttavia, il Cliente prende atto ed accetta che la Società non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali sospensioni, ritardi o interruzioni del servizio derivanti da cause di forza maggiore, guasti tecnici non imputabili a dolo o colpa grave della Società, ovvero da interventi di manutenzione programmata o straordinaria.

La Società si riserva il diritto di sospendere temporaneamente o disattivare in via definitiva il Sito o taluni dei suoi servizi, impegnandosi, ove possibile, a fornire preventiva comunicazione agli utenti mediante pubblicazione di apposito avviso.

#### **6. Proprietà intellettuale**

Tutti i contenuti, testi, grafiche, marchi, loghi, elementi distintivi, software e ogni altro materiale pubblicato o disponibile sul Sito costituiscono opere dell'ingegno tutelate ai sensi della Legge n. 633/1941 ("Legge sul diritto d'autore"), nonché della normativa nazionale e internazionale in materia di proprietà industriale e intellettuale.

Ogni diritto sui contenuti del Sito è di titolarità esclusiva di Artigian Broker S.r.l. o dei rispettivi aenti diritto. È vietata la riproduzione, la distribuzione, la traduzione, la modifica, la comunicazione al pubblico, la diffusione o qualsiasi altro utilizzo, anche parziale, dei contenuti del Sito, senza il preventivo consenso scritto della Società.

La violazione dei diritti di proprietà intellettuale sarà perseguita nelle sedi competenti, anche ai sensi degli artt. 171 e ss.

della Legge sul diritto d'autore e dell'art. 2598 c.c.

## 7. Trattamento e sicurezza dei dati personali

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") e del D.Lgs. 196/2003 come successivamente modificato e integrato ("Codice Privacy"), si precisa che Artigian Broker S.r.l riveste il ruolo di Titolare del trattamento dei dati personali dei Clienti raccolti tramite il Sito, in quanto determina le finalità e i mezzi del trattamento connesso alla distribuzione dei prodotti assicurativi.

YOLO S.r.l., in qualità di broker emittente, è designata da Artigian Broker S.r.l. quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR, limitatamente alle attività tecniche e operative di gestione della piattaforma digitale e dei flussi informativi necessari all'erogazione dei servizi.

Entrambe le parti si impegnano a trattare i dati personali nel pieno rispetto della normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali, adottando misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza, la riservatezza e l'integrità dei dati, nonché a prevenire accessi non autorizzati, perdite o utilizzi illeciti degli stessi.

Resta inteso che l'infrastruttura tecnologica messa a disposizione da YOLO Group S.p.A. è conforme ai principi di privacy by design e by default, nonché ai più elevati standard di sicurezza informatica, in linea con quanto richiesto dal GDPR e dalle best practice di settore.

## 8. Sicurezza informatica e protezione delle comunicazioni digitali

Artigian Broker S.r.l. adotta misure tecniche e organizzative idonee a garantire la sicurezza delle comunicazioni elettroniche e la protezione dei dati trattati mediante la piattaforma YOLO, in conformità ai principi di riservatezza, integrità e disponibilità dei sistemi informativi.

In nessun caso Artigian Broker S.r.l. potrà essere ritenuta responsabile per eventuali accessi non autorizzati, intercettazioni o utilizzi impropri dei dati che derivino da condotte imputabili al Cliente o a terzi, ovvero da eventi non prevedibili e non imputabili a dolo o colpa grave della Società.

La Società garantisce la conformità dell'infrastruttura tecnologica alle best practice di settore in materia di cybersecurity, business continuity e data protection.

## 9. Limitazione di responsabilità

Artigian Broker S.r.l. adotta ogni misura idonea a garantire la correttezza e la continuità del Servizio offerto; tuttavia, non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali danni diretti o indiretti, patrimoniali o non patrimoniali, che possano derivare dall'utilizzo del Sito o dei Servizi offerti, salvo i casi di dolo o colpa grave, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1229 del Codice Civile.

In nessun caso la Società potrà essere considerata responsabile per disservizi, ritardi o malfunzionamenti riconducibili a cause di forza maggiore, a eventi non imputabili al proprio controllo o a condotte del Cliente o di terzi.

## 10. Gestione post-vendita, sinistri e comunicazioni

Le richieste relative alla gestione post-vendita, ivi comprese le comunicazioni di disdetta o recesso, nonché le segnalazioni o aperture di sinistro, dovranno essere presentate dal Cliente attraverso la propria Area Riservata, accessibile mediante la piattaforma YOLO o tramite il Sito di Artigian Broker S.r.l., secondo le modalità operative indicate nelle rispettive sezioni.

Artigian Broker S.r.l., in qualità di intermediario assicurativo, potrà fornire assistenza al Cliente nell'espletamento delle attività post-vendita, ferma restando la titolarità e la gestione del contratto assicurativo in capo all'impresa di assicurazione emittente.

Eventuali comunicazioni o richieste potranno altresì essere trasmesse all'indirizzo di posta elettronica indicato sul Sito, che costituisce il canale ufficiale di contatto per ogni finalità inerente ai rapporti contrattuali.

## 11. Gestione dei reclami

il Cliente ha la facoltà, ferma restando la possibilità di adire l'Autorità Giudiziaria, di presentare reclamo scritto all'intermediario o all'impresa preponente, secondo le modalità e i recapiti indicati nel Documento Informativo Precontrattuale ("DIP") aggiuntivo.

I Clienti che non risultino soddisfatti del servizio ricevuto possono trasmettere eventuali reclami aventi ad oggetto la gestione del rapporto contrattuale, la fase di vendita o la gestione dei sinistri, indirizzandoli all'Ufficio Reclami di Artigian Broker S.r.l., mediante posta elettronica all'indirizzo [info@artigianbroker.it](mailto:info@artigianbroker.it) indicando in modo chiaro i seguenti elementi:

- nome, cognome, indirizzo completo e recapito telefonico di colui che effettua il reclamo;
- numero della polizza e nominativo del contraente;
- eventuale numero e data del sinistro al quale si fa riferimento;
- eventuale indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve descrizione del motivo di lamentela;
- eventuale documentazione utile per descrivere le circostanze rappresentate.

In alternativa, il reclamo potrà essere inviato via fax al numero 02.45391953, oppure a mezzo posta ordinaria al seguente indirizzo: ARTIGIANBROKER SRL Ufficio Reclami Viale Vittorio Veneto 16/A, CAP 20124 Milano (MI)

L'intermediario si impegna a riscontrare il reclamo entro un termine massimo di 45 giorni dalla data di ricevimento dello stesso, fornendo risposta scritta e motivata. Il Responsabile dell'Ufficio Reclami è individuato nel Responsabile del Sistema Qualità aziendale Dott. Carmine Cospite.

Artigian Broker S.r.l. ha adottato una Politica di gestione dei reclami conforme alle disposizioni del Regolamento IVASS n. 24/2008 e s.m.i., che garantisce:

- l'indipendenza del Responsabile dell'Ufficio Reclami rispetto alle funzioni operative coinvolte nella gestione dei contratti e dei sinistri;
- tempi di trattazione dei reclami inferiori o comunque non superiori a quelli previsti dall'IVASS (45 giorni per la risposta al Cliente);
- Modalità di gestione formalizzate e tracciabili;
- adeguata formazione del personale addetto;
- informativa periodica al Presidente del CdA in merito all'andamento dei reclami e alle misure correttive eventualmente adottate.

Qualora il reclamante non si ritenga soddisfatto dell'esito fornito, oppure in caso di mancata risposta entro 45 giorni, potrà rivolgersi a IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni – Servizio Tutela del Consumatore, Via del Quirinale, 21, 00187 Roma (fax: 06-42.133.745 - 06.42.133.353) avendo cura di indicare i seguenti dati:

- nome, cognome e indirizzo del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve descrizione del motivo di lamentela;
- copia del reclamo presentato all'impresa o al broker di assicurazione e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa;
- ogni documento utile per descrivere le circostanze.

Eventuali reclami non afferenti al rapporto contrattuale o alla gestione dei sinistri, ma riguardanti la violazione delle disposizioni del Codice delle Assicurazioni Private ("CAP" D.Lgs. 209/2005), delle relative norme di attuazione o delle regole sulla commercializzazione a distanza dei prodotti assicurativi, potranno essere presentati direttamente all'IVASS, con le modalità sopra indicate.

Il Cliente conserva, inoltre, la facoltà di avvalersi di sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie (“ADR”) previsti dalla normativa vigente, secondo quanto indicato nel DIP e nella documentazione precontrattuale fornita al Cliente.

## 12. Ripartizione delle provvigioni

Le parti convengono che le provvigioni riconosciute dalla compagnia assicurativa in relazione ai contratti conclusi per il tramite della piattaforma YOLO saranno ripartite tra YOLO S.r.l., in qualità di broker emittente, e Artigian Broker S.r.l., in qualità di broker proponente, secondo le percentuali e modalità stabilite nel presente accordo o nei relativi allegati economici.

Tale ripartizione riguarda esclusivamente la provvigione di intermediazione e non incide in alcun modo sull'importo del premio dovuto dal contraente alla compagnia assicurativa.

Le parti si impegnano a garantire la massima trasparenza e a rispettare gli obblighi informativi previsti dal Regolamento IVASS n. 40/2018, nonché a mantenere tracciabilità contabile e documentale delle somme percepite e trasferite.

## 13. Modifiche alle condizioni di utilizzo

Artigian Broker S.r.l. si riserva il diritto di modificare, aggiornare o integrare in qualsiasi momento le presenti Condizioni, al fine di adeguarle a sopravvenute esigenze operative, a modifiche normative o regolamentari, nonché all'evoluzione dei servizi offerti tramite il Sito.

Ogni modifica avrà effetto dalla pubblicazione sul Sito nella relativa sezione dedicata e avrà efficacia vincolante a decorrere dalla data di pubblicazione stessa, salvo diversa decorrenza espressamente indicata.

È onere del Cliente verificare periodicamente il contenuto aggiornato delle Condizioni prima di procedere alla richiesta di preventivo o alla conclusione di un contratto assicurativo. L'utilizzo continuativo del Sito successivamente alla pubblicazione delle modifiche comporta piena e implicita accettazione delle nuove Condizioni.

## 14. Legge applicabile e Foro competente

Le presenti Condizioni sono regolate e interpretate in conformità alla legge italiana.

L'eventuale invalidità, inefficacia o nullità di una o più disposizioni delle presenti Condizioni non comporterà l'invalidità dell'intero contratto, che continuerà a rimanere valido ed efficace per le restanti clausole.

Per qualsiasi controversia inerente alla validità, interpretazione, esecuzione o risoluzione delle presenti Condizioni, nonché dei rapporti contrattuali derivanti dall'utilizzo del Sito, sarà competente in via esclusiva al Foro di Milano.