



“Acquisto Facile”

Istruzioni da seguire in caso di sinistro per
ottenere l'indennizzo

CARTA EXTRASALARY

Info line: 8955 8955 50

Servizio informativo sulle caratteristiche della polizza a cura di AF solution srl,
costo della chiamata da fisso € 0,50 minuto iva compresa, senza scatto alla risposta.
Costo massimo da mobile € 0,96 IVA compresa, con scatto alla risposta di € 0,15 IVA compresa

Capitolo I

Informazioni utili prima di denunciare un sinistro

Cos'è Acquisto Facile ?

Acquisto Facile è un programma assicurativo che copre automaticamente gli acquisti di beni effettuati con la tua carta. Le prestazioni offerte sono due:

- 1) Garanzia di soddisfazione
- 2) Estensione di garanzia (garanzia di funzionamento del bene estesa ad un terzo anno, decorsa la garanzia legale)

“Acquisto Facile” è un programma assicurativo rivolto ai consumatori. Sono quindi esclusi dalle garanzie i beni acquistati a titolo non personale o da persone giuridiche.

Quanto costa?

Il programma è completamente gratuito per titolare/fruttore della carta bancaria. Il suo costo è sostenuto dalla Banca.

Perché la mia Banca me lo regala?

Per te usare i contanti o la carta è indifferente, ma non lo è per la tua Banca. I costi di distribuzione e stoccaggio del denaro contante sono estremamente onerosi. Il costo dei bancomat, del personale che li gestisce, i rischi di rapina... tanto per citarne alcuni. L'utilizzo delle carte bancarie abbatte questi costi, rendendo complessivamente più efficiente il sistema finanziario del Paese.

Per questa ragione le Banche che aderiscono al programma Acquisto Facile hanno deciso di offrire, a titolo completamente gratuito per i propri clienti, questo vantaggio unico ed esclusivo che premia l'utilizzo delle forme di pagamento più efficienti.

Preferendo la moneta elettronica ai contanti avrai più vantaggi e sicurezza per te e contribuirai all'ammodernamento del sistema finanziario dell'intero Paese.

Qualora avessi bisogno di una consulenza mirata, a chi posso rivolgermi?

Qualora avessi domande specifiche su “Acquisto Facile” è disponibile un servizio di informazioni al numero

8955 8955 50

Il servizio è erogato da AF solution s.r.l. ed il costo da telefono fisso è pari ad € 0,50 IVA compresa al minuto, senza scatto alla risposta. (costo massimo da mobile IVA inclusa: € 0,96 minuto, con scatto alla risposta di € 0,15)

Tieni presente che il servizio **NON** può essere utilizzato per **denunciare sinistri**, né per acquistare le prestazioni di “Acquisto Facile” su carte che ne siano sprovviste.

Il servizio è a pagamento, ti suggeriamo quindi di chiamare il numero indicato solo dopo aver letto completamente il presente documento, in cui sono evidenziati tutti gli aspetti e le curiosità più comuni su “Acquisto Facile”.

Ti invitiamo a leggere le condizioni generali di assicurazione, già a Tue mani e pubblicate all'indirizzo www.extrabanca.eu

Di seguito riportiamo alcune delle domande più comuni sull'utilizzo del programma:

GARANZIA DI SODDISFAZIONE:

Potete ricordarmi quali beni sono sempre esclusi?

- I beni deperibili, e/o con scadenza per il loro consumo all'atto della restituzione inferiore a 2 anni.
- Qualunque transazione che in tutto o in parte NON si riferisca all'acquisto di un bene materiale. A titolo esemplificativo e non esaustivo sono esclusi: viaggi e titoli di viaggio, servizi, biglietti per concerti, spettacoli etc, prestazioni professionali, esami e diagnosi, polizze di assicurazione, strumenti finanziari, etc.
- Beni danneggiati o difettosi
- I beni che non siano in stato pari al nuovo, nonché i beni danneggiati durante il trasporto necessario ai fini dell'indennizzo.
- I beni non acquistati presso pubblici esercizi o il cui acquisto non sia stato interamente transato con la Carta Bancaria.
- I beni coperti da diritto d'autore (a titolo esemplificativo e non limitativo: libri, riviste, giornali, compact disc, dvd, files audio / video, software, videogames, etc etc)
- I beni di antiquariato, gli oggetti d'arte, i beni prodotti o modificati "su misura" per l'acquirente e qualunque altro bene la cui natura non sia riferibile ad una produzione in serie nel tempo.
- I beni "monouso", quali i beni sterilizzati o qualunque altro bene non sia più idoneo allo scopo dopo la manipolazione avvenuta prima della restituzione.
- I beni usati, ovvero tutti i beni per i quali sia pregiudicato lo stato "pari al nuovo".
- I beni immobili e qualunque altro bene non sia restituibile attraverso l'uso di un corriere espresso privato o il servizio postale.
- Gli animali, le piante e qualunque altro bene a cui sia attribuibile la caratteristica di "vita biologica".
- Le armi di qualsiasi natura e tipologia, anche sportive.
- I beni sottoposti al Monopolio di Stato.

Se il bene non risulta nelle categorie escluse, quali sono i requisiti per essere rimborsati?

- 1) Il bene deve essere restituito in stato "pari al nuovo" (crf: definizione alla risposta successiva).

- 2) La spedizione del bene è **obbligatorio**, a pena di decadenza dal diritto al rimborso, che avvenga per il tramite di un corriere postale e che **sia assicurata** per il valore di acquisto del bene restituito.

- 3) Il plico deve contenere oltre al bene: la ricevuta fiscale di acquisto in originale, la documentazione di prova dell'acquisto con la carta. (scontrino transazione, estratto conto o documento analogo)

Cosa si intende per “stato pari al nuovo”?

Le qualità di un bene come mai usato ed esente da vizi e/o difetti di buon funzionamento, che possieda aspetto e caratteristiche (estetiche e funzionali) pari a quelle possedute all'atto dell'acquisto, compresi imballi e ogni accessorio.

Esistono limiti all'utilizzo della garanzia di soddisfazione?

Hai a disposizione fino a 5.000,00 euro l'anno complessivi di rimborsi con un massimo di 3 richieste che puoi avanzare nello stesso anno. Tieni presente che il limite di 3 è per titolare e per carta quindi, qualora la stessa persona abbia più carte (anche di diversa tipologia), non potrà comunque avanzare più di 3 richieste per anno o ricevere indennizzi complessivamente superiori a € 5.000,00.

Non ho ben capito i limiti, posso avere degli esempi?

Se restituisci un oggetto del valore di € 5.000,00 e vieni rimborsato, non potrai più effettuare ulteriori restituzioni nella stessa annualità.

Se restituisci 2 beni nel corso dell'anno assicurativo per un valore di € 3.000,00 complessivi, il terzo bene, per essere rimborsato, non potrà avere un valore superiore a € 2.000,00.

Se hai restituito nella stessa annualità assicurativa 3 beni, anche se il loro valore sommato è inferiore a € 5.000,00, non potrai chiedere ulteriori rimborsi.

Quando inizia e termina l'annualità assicurativa?

Normalmente l'annualità assicurativa scade il 1° giorno di ottobre, ma la tua Banca è libera di revocare o sospendere il programma in qualunque momento.

Se un bene presenta un difetto che era già presente quando l'ho acquistato, è indennizzabile?

No. Il bene deve essere esente da qualunque difetto, estetico o funzionale, nonché da qualunque apprezzabile aspetto che ne possa qualificare uno stato d'uso diverso rispetto ad un bene nuovo.

In questi casi ti segnaliamo che puoi utilizzare la garanzia legale per presentare reclamo direttamente al venditore.

Se il bene che mi hanno venduto è contraffatto, posso restituirlo?

Se hai dubbi sulla natura di un acquisto, ad esempio un orologio di lusso che potrebbe essere falso, ti suggeriamo di chiarirli con il venditore. La presentazione di una richiesta di indennizzo per un bene contraffatto, ad esempio l'orologio falso, implica la contestazione immediata della frode assicurativa. Considerate le conseguenze estremamente spiacevoli, ti raccomandiamo innanzi simili dubbi di chiarirli con il venditore o, nel limite, sincerarti di avere ampia facoltà di prova della tua buona fede nell'acquisto.

In ogni caso non puoi maturare indennizzo su beni contraffatti. Per questo ti invitiamo ad usare sempre le opportune cautele in sede di acquisto.

Mi fate degli esempi di beni che potrei comprare sapendo di poterli restituire?

Il vero limite è la tua fantasia. Salvo esclusioni e limiti descritti in polizza, i beni che possono essere indennizzabili sono moltissimi. Vuoi qualche esempio?

Anche delle scarpe, o un abito o dei gioielli.

Una bicicletta, degli sci, una racchetta da tennis.

Un casco, una marmitta, o una chiave inglese.

Un telefonino, una videocamera od un televisore.

Una padella, uno scaldabagno, una tenda...

Prova a pensare ad un oggetto che ti piacerebbe avere... scommetti che è più facile sia compreso che escluso?

La protezione Acquisto Facile vale solo per gli acquisti in negozio o anche per quelli online?

Acquisto Facile ti protegge su tutti gli acquisti effettuati con la tua carta, anche on line. L'unico requisito è che si tratti di siti di vendita professionali ed identificati, in regola con le norme di settore, non da privati.

Quale differenza c'è con il diritto di recesso?

Acquisto Facile è una prestazione assicurativa che non ha natura risarcitoria ma meramente indennitaria e quindi matura al verificarsi delle condizioni illustrate in polizza e nei limiti pattuiti.

Il diritto di recesso è invece un obbligo di Legge, il cui onere grava sul venditore per gli acquisti a distanza e nei primi 15 giorni. (salvo il venditore non ne estenda di sua iniziativa la portata).

In caso si abbia la possibilità di azionare l'uno o l'altro, per scegliere di quale prestazione avvalersi, sarà utile valutare la facilità di accoglimento della domanda e gli oneri di restituzione.

Mi manca lo scontrino fiscale e/o lo scontrino di transazione, posso essere indennizzato?

Purtroppo no. Non può essere indennizzato il bene privo di scontrino fiscale d'acquisto in ORIGINALE rilasciato dal venditore.

Se invece a mancarti è lo scontrino della transazione, potrai documentare l'acquisto attraverso l'estratto conto o qualsivoglia altra documentazione di prova della transazione rilasciata dalla tua banca. L'importante è che la spedizione dell'oggetto avvenga entro 30 gg solari dall'acquisto. Il sinistro rimarrà sospeso fino a consegna della documentazione mancante. Una volta provato l'acquisto con la carta, e verificata la regolarità degli altri aspetti utili, riceverai l'indennizzo previsto.

Gli acquisti su e-bay sono protetti?

Si se effettuati da venditori professionali ed in regola, anche rispetto gli obblighi fiscali, con le disposizioni di Legge in materia. No, se effettuati da privati o privi della documentazione fiscale.

Presta quindi attenzione che gli acquisti effettuati da venditori extra UE abbiano ricevuto il corretto trattamento fiscale dalle leggi vigenti in materia (oneri doganali etc).

Cosa succede ai beni restituiti?

I beni, al momento del loro arrivo, sono sottoposti a perizia per accertare:

- L'inesistenza di difetti estetici.
- L'inesistenza di difetti funzionali.
- La completezza e l'integrità del bene stesso e di tutti gli accessori, imballi compresi.
- L'originalità (contraffazione).

Che fine fanno i beni restituiti dopo l'indennizzo?

Tutti i beni indennizzati divengono esclusiva proprietà della compagnia di assicurazione, che ne disporrà a propria discrezione.

Ho restituito un bene, ma adesso avrei cambiato idea... posso riaverlo?

Sì, se il bene non è stato ancora indennizzato. La restituzione avviene in "porto franco". Quindi dovrai farti carico dello spedizione e dei rischi di trasporto per il ritorno del bene.

No, qualora il bene sia già stato indennizzato o comunque tu abbia già restituito la quietanza di indennizzo.

Ci sono aspetti che è utile conosca in funzione del tipo di carta bancaria coperta?

Solleviamo la tua attenzione in particolare su due tipologie di carta: **pre pagate** e **revolving**.

Pre pagate: Occorre che il richiedente l'indennizzo sia il medesimo identificato in sede di vendita e ricarica della carta. Il limite di 2 richieste segue la persona e quindi non può essere aumentato, anche se la stessa persona compra più carte ricaricabili. Altresì segue anche la carta. **Non è quindi indennizzabile persona diversa dal titolare della carta, così come risultante dai dati in possesso della banca.**

Il medesimo limite vale anche per i prodotti NON nominativi. Se quindi prendi una carta pre pagata usata che ha già esaurito i 2 rimborsi annuali, anche ricaricandola a nome diverso non sarà possibile ottenere rimborsi. Ti suggeriamo quindi di utilizzare sempre carte pre pagate nuove.

Tempi di indennizzo: Il nostro impegno è liquidare entro 20 giorni dalla ricezione della quietanza che dovrai restituirci. Molto spesso liquidiamo in un tempo decisamente minore, ma questo non contempla i tempi tecnici di ricarica, necessari sui prodotti pre-pagati. Ti invitiamo quindi a tenere

in considerazione questo aspetto, prima di segnalare un possibile problema sulla procedura di indennizzo.

Estratto conto: per estratto conto si intende anche la semplice **lista movimenti** che puoi scaricare online dal sito internet della tua carta o qualunque altro documento provi l'effettuazione delle transazioni sulla tua carta.

Revolving: Se ti avvali di carte che consentono il rimborso rateale degli acquisti, il rimborso sarà per l'intero ammontare del bene, in unica soluzione, sul conto corrente bancario cui la carta è collegata. Il rimborso però non estingue automaticamente la rateizzazione dell'acquisto sul plafond della carta.

ESTENSIONE DI GARANZIA AL 3° ANNO (Copertura assicurativa di funzionamento del bene al terzo anno)

In cosa consiste questa prestazione?

La prestazione offre tutela rispetto il buon funzionamento del bene per un ulteriore anno rispetto al periodo di tutela legale offerta per Legge ai consumatori: la così detta “garanzia legale”.

La garanzia legale italiana prevede la responsabilità del venditore per guasti dovuti a difettosità del prodotto. Questa prevede che il venditore debba farsi carico della riparazione, nei primi 2 anni successivi all’acquisto. (Dlgs. N° 206 del 6 settembre 2005).

Se sei oggi possessore di una carta protetta da “Acquisto Facile” ed hai acquistato con la stessa carta, o con una precedente sostituita dall’attuale, un bene oggetto di “garanzia legale”, hai un ulteriore anno di protezione, disciplinato però dalle condizioni di polizza. Ovvero in caso tu debba sostenere dei costi di riparazione nel corso del 3° anno dopo l’acquisto che sarebbero stati indennizzati dalla “garanzia legale”, questi ti saranno rimborsati dalla polizza “Acquisto Facile”, secondo quanto prescritto dalle condizioni di assicurazione.

Quali sono i limiti di questa garanzia.

Potrai richiedere nello stesso anno assicurativo, indennizzi fino ad un massimo complessivo di € 1.000,00. Non ci sono limiti al numero di richieste che è possibile avanzare nello stesso anno, ma il massimo risarcimento per un singolo bene non potrà superare € 500,00.

Quali sono i requisiti per avere diritto a questa prestazione?

L’acquisto del bene deve essere stato effettuato con una carta coperta da Acquisto Facile e, al momento della richiesta di indennizzo, dovrai essere ancora possessore di una carta dello stessa società emittente, anch’essa protetta da Acquisto Facile.

Se hai fatto un acquisto in passato con una carta della stessa società emittente poi sostituita a scadenza con una oggi coperta dal programma “Acquisto Facile”, avrai lo stesso diritto alla prestazione.

Non avrai diritto ad alcun rimborso se al momento del sinistro la tua carta non beneficerà più della polizza “Acquisto Facile”

Non ho ben capito il discorso della carta sostituita... mi spiegate meglio?

Considerato che le carte hanno solitamente una durata di tre anni, potrà accadere che i beni acquistati fra due e tre anni prima che la tua carta beneficiasse di “Acquisto Facile”, possano essere stati acquistati con una carta diversa da quella che utilizzi oggi.

Anche in questa ipotesi puoi essere indennizzato. L'importante ai fini del diritto all'indennizzo è che la tua carta sia oggi protetta da “Acquisto Facile” ed abbia sostituito quella con cui hai effettuato l'acquisto per naturale scadenza o ri-emissione a seguito di furto/smarrimento/guasto.

Posso utilizzarla anche prima dello scadere della garanzia legale o per avere il rimborso di riparazioni diverse?

No. Affinchè tu possa ottenere l'indennizzo occorre che:

- Il bene abbia goduto della garanzia legale (2 anni).
- La stessa sia terminata ed il guasto si sia quindi verificato successivamente.
- La richiesta sia avanzata in vigenza di polizza.
- L'evento che ha causato il guasto, fosse fra quelli coperti dalla garanzia legale.

Che differenza c'è con le estensioni di garanzia che trovo sul mercato?

La prestazione che Acquisto Facile ti offre è il prolungamento di un anno del principio di buon funzionamento del bene espresso della tutela legale di Legge, mentre le prestazioni offerte liberamente dal mercato possono avere contenuti diversi.

Posso far riparare il bene dove voglio e da chi voglio?

No. Dovrai rivolgerti per la riparazione al venditore del bene. Se lo stesso non effettua riparazioni, saranno riconosciute indennizzabili **solo** le riparazioni effettuate presso centri di assistenza autorizzati dal produttore del bene.

Mi viene riconosciuto sempre l'intero importo speso per la riparazione?

L'importo che ti viene riconosciuto è solo quello attribuibile al guasto del bene. Questo importo non potrà comunque eccedere il capitale fornito dalla polizza (massimo 500,00 per bene e

1.000,00 per più riparazioni nello stesso anno). Altresì non sarà riconosciuto l'intero importo sostenuto per la riparazione, quando la stessa dovesse risultare diseconomica.

Cos'è una riparazione diseconomica?

Se passati i primi due anni, la riparazione del bene dovesse costare più dell'acquisto di un bene nuovo, con analoghe o superiori caratteristiche, dello stesso produttore, ti sarà riconosciuto nel massimo il valore di acquisto del bene nuovo analogo. Esempio: compri oggi un cellulare del valore di 250 euro e questo si guasta dopo due anni e mezzo. Se ripararlo costa euro 180 e un analogo cellulare, con caratteristiche pari o superiori dello stesso produttore costasse euro 150; 150 euro sarebbe anche il valore di indennizzo che ti sarebbe riconosciuto qualora lo riparassi.

Capitolo II

Cosa fare per denunciare un sinistro e ottenere
l'indennizzo

GARANZIA DI SODDISFAZIONE

Il mio bene ha tutti i requisiti, come faccio ad avere l'indennizzo?

- 1) Devi scaricare l'apposito modulo di denuncia sinistro all'indirizzo www.extrabanca.eu, compilarlo, firmarlo, e allegarvi **lo scontrino fiscale in originale e lo scontrino della transazione (o l'estratto conto)**.
- 2) Metti il modulo ed i documenti allegati, insieme all'oggetto da restituire, in un pacco che spedirai a: Ala Assicurazioni Spa, c/o AF solution s.r.l., via Lazzaretto 19 – 20124 Milano. I pacchi sono accettati nei giorni feriali (lunedì-venerdì) con orario 09.00 -12.30 e 14.30 – 18.00.
- 3) **ATTENZIONE: Puoi effettuare la spedizione solo attraverso corriere postale e devi assicurare la spedizione per il valore di acquisto del bene.**
PACCHI CONSEGNATI IN ALTRO MODO O NON ASSICURATI SONO PERENTORIAMENTE RESPINTI.
- 4) **ATTENZIONE: la data di spedizione non deve essere superiore a 30 giorni dalla data di acquisto.**

Sul modulo di denuncia mi viene chiesto quale qualità mi abbia deluso, cosa scrivo?

Si vuole garantire la tua soddisfazione sugli acquisti che fai usando la tua carta. Ci occorre solo conoscere esplicitamente la qualità dell'oggetto che ti ha deluso al punto di preferire restituirlo ed essere indennizzato. Se questa qualità non è fra quelle escluse (crf. "art. 5 Esclusioni" sulla polizza), il tuo diritto ad essere indennizzato è assolutamente impregiudicato.

Un esempio? Hai comprato una macchina per fare il caffè. La macchina funziona regolarmente; peccato che il caffè che fa, a te proprio non piaccia! Puoi scrivere: *"non fa un buon caffè"*.

Corriere postale e spedizione assicurata. Mi potete spiegare meglio?

Acquisto Facile ti **rifonde il 100% del valore del bene**. Per tale ragione non può rifonderti anche le spese di spedizione, né coprire pure il rischio di trasporto. Questi oneri sono a tuo carico.

Puoi avvalerti, a tua libera scelta, delle Poste Italiane o di un qualunque altro corriere postale privato autorizzato. Scegli secondo tua comodità.

Per l'assicurazione puoi provvedere attraverso le convenzioni solitamente offerte dai corrieri, o presso qualunque altra compagnia di tua preferenza, esclusa Ala Assicurazioni S.p.A.

Cosa succede una volta spedito il bene?

Dopo pochi giorni dall'arrivo del pacco sarai contattato ai riferimenti che avrai indicato sul modulo. Ti sarà comunicato l'esito della pratica di rimborso e saranno quindi completate le ultime formalità necessarie, ovvero l'invio dei documenti da restituirci firmati.

Qualora le spese di spedizione e assicurazione del bene non risultino dalla bolla di accompagnamento del plico, ti verrà chiesto di documentarle. **Attenzione:** la mancata documentazione di queste spese può causare la perdita al diritto all'indennizzo.

Se disponi di posta elettronica certificata, il processo sarà ancora più veloce. Ricevuta da te la documentazione, viene disposto il bonifico di indennizzo direttamente sul conto della tua carta. Se si tratta di carta pre-pagata, sarà attivata una procedura di ricarica gestita dalla tua Banca.

ESTENSIONE DI GARANZIA AL 3° ANNO (Copertura assicurativa di funzionamento del bene al terzo anno)

Cosa devo fare per reclamare un sinistro ed avere l'indennizzo?

- 1) Dovrai far riparare il bene guasto presso il punto vendita in cui l'hai acquistato o presso un centro di assistenza autorizzato dal produttore del bene, facendoti rilasciare regolare fattura. La fattura dovrà contenere:
 - a. L'identificazione dell'oggetto riparato,
 - b. la descrizione del guasto e della riparazione effettuata.
- 2) **Prima** di ritirare l'oggetto riparato e pagare la fattura, dovrai munirti del modulo di denuncia scaricabile all'indirizzo www.extrabanca.eu . All'atto del ritiro dovrai **far compilare al venditore (o al centro di assistenza autorizzato) la parte del modulo a questi riservata (riquadro in centro al modulo).**
- 3) Entro 30 giorni dovrai quindi spedire ad ALA Assicurazioni c/o AF Solution, via Lazzaretto 19, 20124 Milano, i seguenti documenti:
 - a. Modulo di denuncia completamente compilato e firmato.
 - b. copia della fattura conforme al punto 1),
 - c. copia dello scontrino fiscale d'acquisto (prova della garanzia legale),
 - d. copia dello scontrino di transazione della carta, o estratto conto o qualsivoglia altro documento rilasciato dalla Banca in grado di comprovare l'avvenuto acquisto con la carta.

Cosa accade dopo la denuncia di un sinistro?

Dopo pochi giorni dall'arrivo dei documenti sarai contattato ai riferimenti che avrai indicato sul modulo. Ti sarà comunicato l'esito della pratica di rimborso e saranno quindi completate le ultime formalità necessarie, ovvero l'invio dei documenti da restituirci firmati. Se disponi di posta elettronica certificata, il processo sarà ancora più veloce. Ricevuta da te la documentazione, viene disposto il bonifico di indennizzo direttamente sul conto della tua carta. Se si tratta di carta prepagata, sarà attivata una procedura di ricarica gestita dalla tua Banca.