

# Termini di Attività

**Si prega di leggere attentamente questo documento.** Stabilisce i termini secondo i quali noi, Cover Genius, accettiamo di agire per i nostri clienti e contiene i dettagli delle nostre responsabilità normative e statutarie. Il documento definisce anche alcune delle tue responsabilità di cliente. Ti invitiamo a contattarci immediatamente se qualcosa nelle presenti Condizioni commerciali non ti è chiaro. I documenti della tua polizza saranno inviati solo via email.

## Informazioni sulla nostra azienda

Cover Genius Europe B.V. [“l’agente”] che è autorizzata e regolamentata dall’Autorità dei Mercati Finanziari dei Paesi Bassi (‘AFM’) per intermediare assicurazioni danni e agire come agente autorizzato in assicurazioni danni. Il nostro numero di registrazione AFM è 12046177. Puoi controllare queste informazioni nel registro dell’AFM visitando il loro sito web o contattando l’AFM al numero +31(0)20-797 2000. Siamo registrati alla Camera di commercio olandese (‘KvK’). Il nostro numero KvK è 73237426.

## Il nostro indirizzo

Il nostro indirizzo registrato è: Vijzelstraat 20 3° piano, 1017HK, Amsterdam, Paesi Bassi.

## I nostri prodotti e servizi

Offriamo questa copertura che è adatta per coloro che desiderano assicurare le loro spedizioni contro vari rischi, come perdita, furto e danni durante il transito. Si prega di notare che questa dichiarazione non costituisce un consiglio o una raccomandazione personale.

Questa polizza è sottoscritta da Helvetia Global Solutions AG, che è autorizzata e regolamentata dall’Autorità di Mercato Finanziario (FMA) del Liechtenstein. Numero di registrazione FMA 110091, Numero di Registro Commerciale FL-0002.191.766-9. La loro sede legale si trova in Äulestrasse 60, 9490 Vaduz, Liechtenstein. Questi dettagli possono essere verificati sul sito web dell’Autorità per i mercati finanziari all’indirizzo: <https://www.fma-li.li>

## Capacità in cui operiamo

Nella stipula della tua assicurazione, agiremo in ogni momento come agenti dell’assicuratore. Cover Genius non detiene una partecipazione, una rappresentanza diretta o indiretta, pari o superiore al 10% dei diritti di voto o del capitale dell’assicuratore. L’assicuratore non detiene una partecipazione, una rappresentanza diretta o indiretta pari o superiore al 10% dei diritti di voto o del capitale di Cover Genius.

## La nostra remunerazione

Quando ti vendiamo una polizza, l’assicuratore ci paga una commissione percentuale sul premio totale. Ulteriori informazioni sulla remunerazione sono disponibili su richiesta.

## Divulgazione

È molto importante che le informazioni che ci vengono fornite quando acquistiamo una polizza, quando compiliamo un modulo di richiesta di risarcimento e quando rilasciamo dichiarazioni all’assicuratore siano corrette. In caso di acquisto di una polizza o di compilazione di un modulo o di una dichiarazione per tuo conto, è tua responsabilità verificare che le risposte fornite a tutte le domande siano veritieri e complete. Ti consigliamo di conservare copie di tutta la corrispondenza che invii a noi o che invii direttamente all’assicuratore.

## Premi assicurativi

Raccogliamo e conserviamo i premi assicurativi in qualità di agenti dell’assicuratore.

## Citazioni

Salvo diversa indicazione, tutti i preventivi forniti per le nuove assicurazioni sono validi solo al momento della quotazione.

## Diritto di recesso

Puoi annullare la tua polizza in qualsiasi momento. Se annulli la polizza prima che la spedizione sia in transito, riceverai un rimborso completo.

## Trattare i nostri clienti in modo equo

Vogliamo offrire sempre un servizio di prima classe e accettiamo volentieri il feedback dei nostri clienti. Se per qualsiasi motivo ritieni che il nostro servizio non sia all’altezza degli standard che ti aspetteresti, ti preghiamo di comunicarcelo.

## Procedura di reclamo

Se dovesse capitare che non soddisfacciamo le vostre aspettative, ci impegniamo ugualmente a gestire ogni reclamo in modo approfondito e professionale.

Per qualsiasi reclamo puoi contattare in qualsiasi momento il cordiale team reclami di XCover. Includi il tuo numero di riferimento (che termina con “INS”) per un esame formale della tua richiesta di risarcimento. Risponderemo entro 5 giorni. Vi preghiamo di inviarci un’e-mail a [complaints@xcover.com](mailto:complaints@xcover.com)

Se non sei soddisfatto della gestione della tua controversia da parte nostra o in caso di disaccordo o insoddisfazione con la polizza assicurativa, puoi inoltrare il tuo reclamo (in olandese o in inglese) all’Istituto olandese per le controversie finanziarie:

Per posta:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Autopostale 93257

2509 AG

Den Haag

Per telefono: 0900 – 3552248

Tramite modulo online: <https://www.kifid.nl/file-a-complaint/>

Per la risoluzione delle controversie transfrontaliere è possibile presentare un reclamo al sistema estero competente richiedendo l’attivazione della procedura FIN-NET, reperibile accedendo al sito web [https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/make-complaint-about-financial-service-provider-another-eea-country\\_en](https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/make-complaint-about-financial-service-provider-another-eea-country_en)