

Condizioni generali di TCS Home

Versione prodotto 2020 / Edizione 09.2023



Sommario

Informazioni per i clienti	2
1. Fornitori di servizi	3
2. Persone coperte e caratteristiche	3
3. Validità territoriale	3
4. Validità nel tempo	3
5. Guasti coperti	3
6. Impianti ed equipaggiamenti coperti	3
7. Prestazioni	3
8. Esclusioni generali	4
9. Esclusione di responsabilità	4
10. Condizioni richieste per beneficiare delle prestazioni	4
11. Clausola di sussidiarietà e cessione della prestazione	4
12. Rimborso in caso di mancanza di copertura	4
13. Notifiche	4
14. Tribunale competente e diritto applicabile	4

Il Touring Club Svizzero (TCS), associazione priva di scopo di lucro conforme all'art. 60ss CC, si pone lo scopo di preservare i diritti e gli interessi dei suoi membri nella circolazione stradale e nell'ambito della mobilità in generale e può fornire ai suoi membri servizi in ambito di assistenza, protezione, consulenza, sicurezza, ambiente e informazione, turismo e tempo libero.

Il TCS propone ai propri membri un'assicurazione in caso di guasti presso la propria abitazione individuale o una proprietà per piani in alcuni comuni selezionati. L'offerta si applica anche per gli edifici di membri del TCS che danno in locazione la propria abitazione individuale o proprietà per piani privatamente e per una durata indeterminata.

Le prestazioni e le condizioni per potervi fare ricorso sono descritte di seguito.

Per agevolare la lettura di questo documento abbiamo deciso di utilizzare il maschile per tutte le designazioni di persone. Queste si riferiscono naturalmente anche ai nostri membri di sesso femminile.

Informazioni per i clienti

Gentile Cliente,

Le presenti informazioni intendono fornire una panoramica sintetica dei punti salienti del contratto. I diritti e obblighi reciproci delle Parti contraenti sono disciplinati esclusivamente dal contratto e dalle Condizioni generali (CG).

Cos'è TCS Home?

Il Touring Club Svizzero (di seguito, TCS) propone ai propri Soci una protezione contro i guasti per la casa unifamiliare o proprietà per piani di cui sono proprietari. Inoltre, TCS Home, in collaborazione con TAS Assicurazioni SA (di seguito, TAS), include prestazioni di assicurazione contro i danni.

Chi può acquistare TCS Home?

TCS Home è una copertura che può essere acquistata esclusivamente dai Soci del TCS.

Chi è coperto?

È coperto il Cliente che è proprietario di una casa unifamiliare o di una proprietà per piani gestita dallo stesso e registrata presso il TCS. La copertura è altresì valida se il Socio del TCS affitta o presta il proprio bene a un privato per un periodo di tempo indeterminato e a titolo privato.

Quali apparecchiature sono coperte?

Sono coperti le apparecchiature e gli elettrodomestici installati in modo permanente all'interno della casa unifamiliare o della proprietà per piani dell'avente diritto, nonché il tetto, le finestre e le porte dello stesso bene.

Quali sono i rischi coperti?

TCS Home copre i guasti delle apparecchiature coperte che sopraggiungono durante il periodo di validità del contratto. È considerato guasto qualsiasi danno improvviso e imprevedibile a un apparecchio o elettrodomestico coperto, che ne limita il funzionamento.

Quali prestazioni sono erogate?

TCS Home eroga le seguenti prestazioni:

- Assistenza telefonica in caso di guasto (TCS)
- Organizzazione del pronto intervento di un artigiano in caso di emergenza (TCS)
- Partecipazione alle spese in caso di pronto intervento di un artigiano in caso di emergenza (TAS).

Quali sono le principali esclusioni?

TCS Home assume esclusivamente i costi legati al pronto intervento dell'artigiano (spostamento, tempo di lavoro 45 minuti e, se del caso, attrezzatura minuta). Al cliente spettano i costi delle riparazioni aggiuntive necessarie per il ripristino di tutte le funzionalità.

Non è concessa alcuna prestazione per i guasti o le spese che devono essere sostenute congiuntamente da diversi proprietari, ad esempio nel caso di una proprietà per piani.

Le altre esclusioni sono sottolineate in beige nelle CG.

Quando inizia e termina la copertura?

Il primo anno, la copertura entra in vigore il giorno seguente alla data di ricevimento del pagamento integrale del canone, salvo diversamente concordato. Le date di inizio e di fine della copertura sono indicate nell'attestazione di copertura. La copertura è valida per un anno. In seguito, il contratto sul quale è basata la copertura prosegue automaticamente di anno in anno, a meno che non sia disdetto per iscritto o in un'altra forma che consenta la prova per testo:

- 1 giorno prima della scadenza annuale dal cliente;
- 30 giorni prima della scadenza annuale dal TCS.

È possibile recedere dal contratto?

Il Cliente può recedere dal contratto di assicurazione entro i 14 giorni successivi alla data del suo consenso (invio della proposta di contratto o accettazione del contratto). Il Cliente deve recedere dal contratto per iscritto o in un'altra forma che consenta la prova per testo. Le Parti devono rimborsare le prestazioni ricevute.

A chi occorre rivolgersi per beneficiare delle prestazioni?

In caso di guasto all'interno della propria abitazione, il Cliente deve contattare immediatamente la Centrale d'intervento del TCS al numero di telefono 0800 201 201.

Quali sono gli obblighi della persona coperta in caso di sinistro?

La persona coperta è tenuta ad annunciare il sinistro, fornire tutti i giustificativi necessari e limitare il danno.

Come vengono utilizzati i dati personali?

Titolare del trattamento è il rispettivo fornitore dei servizi. 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, 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 (informazioni relativi al sinistro come descrizione del guasto, apparecchiatura interessata, etc...). I dati sono trattati principalmente per adempiere 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.

Le chiamate ricevute o realizzate dalla Centrale d'intervento ETI possono essere registrate, per garantire un servizio di assistenza efficiente e, contemporaneamente, per il controllo della qualità (formazione), o anche per realizzare dei test.

Il titolare del trattamento può comunicare e raccogliere i dati da terzi (ad es. artigiani, aziende d'assicurazione, amministrazioni) in Svizzera e all'estero. Inoltre, il titolare del trattamento può comunicare i dati a 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).

Si prega di consultare anche le informazioni disponibili sul nostro sito web (<https://www.tcs.ch/it/protezioni-dati.php>).

1. Fornitori di servizi

TCS Home è un prodotto del Touring Club Svizzero (TCS), proposto in collaborazione con TAS Assicurazioni SA.

L'assistenza telefonica per i guasti (par. 7.1) è fornita dalla TCS, i lavori di riparazione (par. 7.2) sono organizzati da TCS ed eseguiti da professionisti TCS o dalla rete di partner.

Per quanto riguarda il rimborso delle spese in caso di intervento da parte di artigiani (punto 7.3), responsabile per i rischi è TAS Assicurazioni SA (di seguito TAS), chemin de Blandonnet 4, casella postale 820, 1214 Vernier GE, con la quale il TCS ha stipulato un contratto di assicurazione collettiva le cui disposizioni essenziali sono riprodotte nelle presenti CG. Il TCS è il titolare della polizza e la persona assicurata è il membro del TCS che ha acquistato TCS Home (di seguito il «cliente»).

2. Persone coperte e caratteristiche

Coperto è il cliente di una casa unifamiliare o di un condominio in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein che gestisce in proprio e che è regolarmente registrato presso il TCS. La copertura è valida anche se il membro del TCS dà in locazione o in prestito la propria abitazione a un privato per una durata indeterminata e in forma privata. È esclusa qualsiasi locazione commerciale, anche tramite Airbnb o piattaforme comparabili. Per ciascun oggetto dato in locazione è necessario acquistare un pacchetto di prestazioni TCS Home e il nome del locatario deve essere indicato al momento dell'ordine.

3. Validità territoriale

Il TCS Home può essere acquistato solo da soci del TCS che risiedono in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein o la cui proprietà immobiliare si trova in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein.

4. Validità nel tempo

Per il primo anno, la copertura entra in vigore il giorno successivo al ricevimento del pagamento integrale del canone, salvo qualora diversamente convenuto. La data d'inizio è indicata nell'attestazione di copertura. La copertura è valida per un anno. In seguito, il contratto sul quale è basata la copertura prosegue tacitamente di anno in anno, a meno che non sia disdetto per iscritto o in un'altra forma che consenta la prova per testo:

- 1 giorno prima della scadenza annuale dal cliente;
- 30 giorni prima della scadenza annuale dal TCS.

Per gli anni successivi, il canone deve essere pagato anticipatamente entro la data di scadenza del contratto. In caso di modifiche della tariffa, il TCS comunica la nuova tariffa al cliente entro 30 giorni prima della scadenza del contratto. Se il cliente non disdice il contratto entro la data di scadenza dello stesso, la nuova tariffa è considerata accettata.

Gli orari di intervento abituali in caso di guasti e per i servizi sono i seguenti: dalle 7:30 alle 12:00 e dalle 13:00 alle 17:00. Sono esclusi i week-end e i seguenti giorni festivi: Capodanno, venerdì santo, lunedì di Pasquetta, Ascensione, lunedì di Pentecoste, 25 e 26 dicembre, nonché i giorni festivi locali.

Nei casi di urgenza estrema, non sono previste restrizioni degli orari di servizio. La valutazione del grado d'urgenza (casi d'urgenza) spetta all'esperto del TCS. Se la situazione non è chiara, l'artigiano del TCS convocato appositamente o l'artigiano registrato dal cliente e qualificato per il rispettivo genere di incidente contatta il cliente telefonicamente.

5. Guasti coperti

Sono considerati come guasti tutti i malfunzionamenti improvvisi e imprevedibili di un impianto o di un apparecchio coperti (sez. 6) che ne limitano il funzionamento.

6. Impianti ed equipaggiamenti coperti

Nell'abitazione individuale o nella proprietà per piani dell'avente diritto sono coperti gli impianti fissi e gli elettrodomestici, così come il tetto, le finestre e le porte.

Non sono coperti

- i danni agli impianti e agli apparecchi situati all'esterno delle pareti dell'edificio coperto (giardino, tubature di acque bianche e nere usate e tappate situate all'esterno dell'abitazione), i danni agli impianti comuni della proprietà per piani;
- gli apparecchi elettrici raccordati in maniera rimovibile, ovvero non installati in modo fisso, in particolare le apparecchiature elettroniche di consumo, come ad es. televisori, computer, console per videogiochi;
- Gli impianti LAN/WLAN.

7. Prestazioni

7.1 Assistenza telefonica in caso di guasti

Gli esperti della centrale di pronto intervento del TCS forniscono consulenza alle persone coperte 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e 365 giorni all'anno. L'obiettivo è aiutare la persona fin dalla prima conversazione telefonica a trovare rimedio al guasto o ad evitare o almeno ridurre i danni consequenziali.

7.2 Organizzazione di un intervento d'urgenza da parte di un artigiano

Al termine spetta all'esperto del TCS deliberare al telefono un intervento d'urgenza da parte di un artigiano al di fuori dei normali orari di lavoro, ovvero dalle 12.00 alle 13.00 e dalle 17.00 alle 07.30, nonché nei giorni feriali generali e nei week-end. Se la situazione non è chiara, il cliente verrà contattato per telefono dall'artigiano del TCS convocato per la questione o da un partner contrattuale del TCS. La scelta dei mezzi di intervento spetta unicamente all'esperto del TCS al telefono.

In caso di elettrodomestici difettosi, in un primo tempo viene contattato il servizio post-vendita del produttore.

7.3 Contributo spese in caso di intervento d'emergenza da parte di un artigiano

L'obiettivo dell'intervento di un artigiano è poter beneficiare di un'assistenza immediata, ovvero ripristinare le funzioni essenziali. TAS Assicurazioni SA si prende carico per un massimo di due volte per ciascun anno contrattuale dei costi associati all'intervento di un artigiano sul luogo organizzato dalla centrale di pronto intervento del TCS per una durata massima di 45 minuti (trasferimento andata/ritorno, durata della diagnosi e dell'intervento, materiale di base generalmente utilizzato dall'artigiano).

Il cliente sostiene di persona i costi delle riparazioni supplementari richieste per ristabilire completamente tutte le funzionalità.

La partecipazione ai costi è altrimenti esclusa per:

- lavori di assistenza, manutenzione e cura;
- danni dovuti al mancato utilizzo di impianti e di apparecchi coperti;
- sostituzione integrale di impianti e apparecchi completi o loro sostituzione parziale (sostituzione simultanea di diversi pezzi con funzioni differenti);

- sostituzione di elementi completi di impianti di riscaldamento, come ad es. caldaie a gasolio, compressori o tubature di riscaldamento al suolo o termopompe, ad es. del compressore, nonché sostituzione di sonde all'esterno del locale caldaia;
- costi per i materiali di consumo, come gas, gasolio e sostanza refrigerante;
- indennizzo per i danni consequenziali (ad es. lavori di muratura e pittura dopo una rottura delle tubature idriche o sostituzione dei contenuti di impianti di refrigerazione).

8. Esclusioni generali

Non viene accordata nessuna prestazione:

- in caso di guasto o costi che devono essere sostenuti comunemente da diversi proprietari, ad es. nel caso di una proprietà per piani;
- in caso di violazione degli obblighi di diligenza essenziali concernenti lo stato dell'impianto, edificio o danno coperti (mancato rispetto delle direttive del fabbricante relativamente alla manutenzione, manipolazione inappropriata, riparazioni apportate di persona);
- in caso di intenzionalità del danno;
- in caso di infrazione degli obblighi relativi alla richiesta di assistenza (nessuna informazione preliminare alla centrale di pronto intervento ecc.), alla limitazione del danno e alla presentazione dei giustificativi originali (art. 10.1.3);
- se la sicurezza degli artigiani del TCS non è garantita durante la trasferta e/o l'intervento sul posto (ad es. dopo un incendio, un'esplosione, un'inondazione ecc.);
- qualora, in caso di catastrofe, delle amministrazioni civili o militari sono responsabili dell'organizzazione, del coordinamento e dei costi relativamente alle misure d'emergenza.

9. Esclusione di responsabilità

La prestazione del TCS si limita alla raccomandazione di un artigiano qualificato e quella di TAS Assicurazioni SA alla partecipazione ai costi. Di conseguenza, né il TCS né TAS Assicurazioni SA sono responsabili della corretta esecuzione del contratto da parte degli artigiani.

10. Condizioni richieste per beneficiare delle prestazioni

10.1 Presa di contatto preliminare e garanzia di copertura dei costi

La condizione richiesta per poter beneficiare di tutte le prestazioni è aver contattato precedentemente la centrale di pronto intervento del TCS.

La centrale di pronto intervento del TCS è raggiungibile telefonicamente 24 ore su 24 e 365 giorni all'anno al numero 0800 201 201.

10.2 Obbligo di limitazione del danno

La persona coperta è tenuta ad adottare tutte le misure volte a ridurre al minimo i costi della prestazione o del danno.

10.3 Rimborso dei costi unicamente su presentazione dei giustificativi originali

Salvo qualora diversamente pattuito, il TCS rimborsa le spese di intervento d'urgenza direttamente all'artigiano incaricato. Se la fattura dell'artigiano per l'assistenza immediata viene inviata prima al cliente, questo può presentare una domanda di rimborso entro i 30 giorni successivi al pagamento della fattura esibendo i giustificativi originali.

Le domande di rimborso devono essere inviate a:

Touring Club Svizzero, TCS Home,
Poststrasse 1, 3072 Ostermundigen BE.

10.4 Riduzione ed esclusione in caso di infrazione

Nessuna prestazione può essere richiesta senza presa di contatto preliminare e garanzia di copertura dei costi (art. 10.1).

Le prestazioni possono essere ridotte o rifiutate interamente in caso di infrazione degli obblighi secondo gli artt. da 10.2 a 10.3.

11. Clausola di sussidiarietà e cessione della prestazione

Il TCS e TAS si prendono carico dei costi unicamente qualora il danno subito non sia coperto da terzi (garanzia del venditore e del fabbricante, assicurazione di responsabilità civile e assicurazione coprente i beni mobili ecc.).

Se ciononostante il TCS o TAS hanno fornito una prestazione per un danno che deve essere coperto da parte di un soggetto terzo, l'avente diritto è tenuto a trasmettere gli eventuali pagamenti ricevuti da terzi e cedere i propri diritti e crediti riguardo a terzi affinché sia possibile prestare ricorso contro quest'ultimo.

12. Rimborso in caso di mancanza di copertura

Se il TCS o TAS hanno fornito prestazioni in assenza di copertura, il fornitore è autorizzato a fatturare il valore.

13. Notifiche

Le comunicazioni destinate all'avente diritto sono indirizzate in maniera giuridicamente valida all'ultimo indirizzo noto al TCS. Qualsiasi modifica di indirizzo deve essere segnalata senza indugio al TCS.

14. Tribunale competente e diritto applicabile

Per qualsiasi questione relativa alle presenti disposizioni la competenza spetta esclusivamente ai tribunali del Cantone di Ginevra e a quelli del domicilio svizzero della persona coperta. Si applica unicamente il diritto svizzero.

Touring Club Svizzero
Chemin de Blandonnet 4
Casella postale 820
1214 Vernier / Ginevra
Tel.: 0844 888 111
www.tcs.ch

